





# Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Corporate Social Responsibility

**Penyelenggaraan TJSL oleh Perusahaan memiliki tujuan untuk memberi dampak positif dan memajukan kondisi ekonomi, sosial dan lingkungan, dengan pelaksanaan program yang ideal, objektif dan tepat sasaran.**

The implementation of CSR aims of having a positive impact and advancing economic, social and environmental conditions by implementing programs that are ideal, objective and on target.



# Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

## Corporate Social Responsibility

**Penyelenggaraan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) oleh Perusahaan merupakan komitmen Perusahaan untuk pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan senantiasa memperhatikan atau keseimbangan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.**

The implementation of the Corporate Social Responsibility (CSR) program is the Company's commitment to sustainable economic development by always paying attention to or balancing economic, social and environmental aspects.

---

### LANDASAN PELAKSANAAN DAN DASAR KEBIJAKAN

Perusahaan menyadari bahwa keberhasilan dalam menjalankan kegiatan usaha tidak hanya ditentukan oleh penerapan strategi, kebijakan, dan operasional yang baik saja, melainkan juga didukung oleh komunitas yang berada di lingkungannya. Substansi TJSL dimaknai Perusahaan selain mengarah kepada upaya untuk membangun hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan dengan lingkungan, komunitas dan pemegang kepentingan yang terhubung dengannya, namun juga mengarah pada tujuan untuk memberikan dampak positif terhadap pola pikir dan kehidupan lingkungan.

Perusahaan memiliki tugas moral untuk mengembangkan bisnis dan memajukan perekonomian dalam negeri yang berkelanjutan, dengan senantiasa melayani semua pemangku kepentingan dengan penuh integritas, mematuhi hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menjunjung tinggi etika bisnis. Penyelenggaraan TJSL oleh Perusahaan memiliki tujuan untuk memberi dampak positif dan memajukan kondisi ekonomi, sosial dan lingkungan, dengan pelaksanaan program yang ideal, objektif dan tepat sasaran dan berdampak jangka panjang.

Perusahaan melakukan perencanaan secara matang agar dampak dari kegiatan tersebut dapat terasa oleh berbagai pihak, utamanya oleh para penerima manfaat. Perusahaan juga senantiasa memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan

### THE BASIS FOR IMPLEMENTATION AND POLICIES

The Company realizes that success in carrying out business activities is not only determined by the implementation of good strategies, policies and operations, but also by the support of the community in its environment. The substance of CSR is interpreted by the Company's efforts in building harmonious and mutually beneficial relationships with the environment, communities and stakeholders, as well as aiming at the goal of having a positive impact on the mindset and life of the environment.

The Company has a moral duty to develop business and promote a sustainable domestic economy, by always serving all stakeholders with full integrity, complying with applicable laws and regulations, and upholding business ethics. The implementation of CSR aims of having a positive impact and advancing economic, social and environmental conditions by implementing programs that are ideal, objective and on target and have long-term impacts.

The Company plans carefully so that various parties, especially the beneficiaries, can feel the impact of these activities. The Company also always pays attention to the suitability between the needs of the community and the Company's financial



masyarakat dan kondisi keuangan Perusahaan. Pemahaman ini telah sejak lama diwujudkan oleh Perusahaan dalam bentuk pelaksanaan program kegiatan TJSL.

**STRUKTUR PENGELOLA**

Unit kerja *Corporate Communication* yang berada di bawah pengawasan dari *Corporate & Marketing Communications Division* mengelola kegiatan TJSL di Perusahaan. Karyawan relawan yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan TJSL Perusahaan juga dilibatkan dalam pelaksanaan kegiatan.

**VISI DAN MISI**

Membangun masyarakat yang mapan dalam hal pendidikan, sosial dan kesehatan serta mampu untuk bertumbuh dalam lingkungan yang sehat agar tercipta keberlanjutan ekonomi secara jangka panjang. Berpedoman pada Undang-Undang No. 40 tahun 2007 Pasal 74 tentang Perseroan Terbatas, Perusahaan melaksanakan program TJSL dengan memperhatikan kebutuhan para pemangku kepentingan. Berdasarkan regulasi tersebut, Perusahaan memfokuskan kegiatan TJSL pada aspek Lingkungan, Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), Pengembangan Sosial dan Masyarakat, dan Tanggung Jawab Terhadap Konsumen.

condition. The Company has long manifested this understanding to implement its CSR activity programs.

**CSR MANAGEMENT STRUCTURE**

The Corporate Communication work unit, which is under the supervision of the Corporate & Marketing Communications Division, manages CSR activities in the Company. However, volunteer employees who are willing to spare their time and energy to participate in various Company CSR activities are often involved in implementing the activities.

**VISION AND MISSION**

Build a society that is well-established in terms of education, social and health and is able to grow in a healthy environment in order to create long-term economic sustainability. Guided by Law no. 40 of 2007 Article 74 concerning Limited Liability Companies, the Company implements the CSR program by considering the needs of stakeholders. Based on these regulations, the Company focuses CSR activities on the aspects of Environment, Labor, Occupational Health and Safety (K3), Social and Community Development, and Responsibility to Consumers.



# Tanggung Jawab terhadap Lingkungan Hidup

## Responsibility Towards Environment

### Kebijakan Pelestarian Lingkungan

Meski kegiatan usaha Perusahaan tidak bersinggungan langsung dengan lingkungan, Perusahaan tetap berkomitmen untuk berperan aktif dalam mengurangi dampak pemanasan global dengan menerapkan kebijakan yang ramah lingkungan dalam setiap kegiatan operasional. Perusahaan melibatkan segenap karyawannya melalui rangkaian aktivitas edukasi kegiatan pelestarian lingkungan yang tidak terbatas hanya pada lingkungan internal.

Perusahaan juga turut memberikan asistensi kepada berbagai pihak yang memiliki keinginan untuk berpartisipasi dalam mempertahankan lingkungan hidup di kantor pusat maupun kantor-kantor cabang. Upaya ini diwujudkan melalui penggunaan peralatan kantor secara efektif dan bijaksana, seperti penggunaan peralatan kantor dan listrik yang ramah lingkungan.

### Pelaksanaan Kegiatan TJSJ Lingkungan Hidup

Selama tahun 2022, Perusahaan telah melaksanakan kegiatan TJSJ dalam aspek lingkungan hidup. Perusahaan memberikan sumbangan pembangunan sumur bor air bersih bagi masyarakat terdampak bencana alam gempa bumi Cianjur 2022. Perusahaan Menyadari pentingnya sumber air bagi sepanjang kehidupan manusia, CNAF berinisiatif untuk turut meningkatkan kualitas hidup masyarakat, salah satunya di bidang kesejahteraan dan kesehatan.

### Pengolahan Limbah dan Pengaduan Masalah Lingkungan

Kegiatan operasional Perusahaan baik di kantor pusat maupun kantor cabang, tidak menghasilkan limbah operasional dalam jumlah banyak. Kendati demikian, Perusahaan senantiasa memperhatikan pengelolaan limbahnya, dengan mengacu pada setiap peraturan perundangan yang berlaku selaras dengan kegiatan usaha Perusahaan.

Sebagai entitas usaha nonmanufaktur yang menyediakan jasa layanan finansial, kegiatan operasional Perusahaan dalam kondisi bisnis

### Environmental Preservation Policy

Even though the Company's business activities do not directly relate to the environment, the Company remains committed to playing an active role in reducing the impact of global warming by implementing environmentally friendly policies in all operational activities. The Company involves all of its employees through a series of educational activities for environmental preservation activities that are not limited to the internal environment.

The Company also provides assistance to various parties who wish to participate in protecting the environment at the head office and branch offices. This effort is realized through the effective and wise use of office equipment, such as the use of environmentally friendly office equipment and electricity.

### Implementation of Environmental CSR Activities

During 2022, the Company had carried out CSR activities in environmental aspects. The Company contributed to the construction of clean water boreholes for communities affected by the 2022 Cianjur earthquake. The Company is aware of the importance of water sources for all human life, CNAF took the initiative to help improve the quality of life of the community, one of which is in the areas of welfare and health.

### Waste Treatment and Environmental Issues

The Company's operational activities, both at the head office and branch offices, do not generate large amounts of operational waste. Nevertheless, the Company always pays attention to its waste management, by referring to all applicable laws and regulations in line with the Company's business activities.

As a non-manufacturing business entity that provides financial services, the Company's operational activities in normal business conditions

normal menghasilkan jenis limbah biasanya hanya berbentuk sisa kertas, peralatan komputer dan kantor yang sudah tidak terpakai, serta beragam limbah kering lainnya. Perusahaan telah menetapkan anggaran yang cukup untuk mendukung penerapan tanggung jawab terhadap lingkungan hidup dengan tidak memberikan dampak signifikan terhadap keuangan Perusahaan.

generate waste, usually in the form of leftover paper, unused computer and office equipment, and various other dry wastes. The Company has set an adequate budget to support the implementation of environmental responsibility without having a significant impact on the Company's finances.

# Tanggung Jawab terhadap Ketenagakerjaan, Kesehatan, dan Keselamatan Kerja (K3)

## Occupational, Health, and Safety (OHS) Responsibilities

### Kebijakan Ketenagakerjaan dan K3

Dalam aspek ketenagakerjaan, Perusahaan menerapkan kebijakan untuk senantiasa menjalin hubungan harmonis dengan karyawan, dengan saling menjalankan pemenuhan tanggung jawab masing-masing. Dengan demikian, hal ini menandakan bahwa pola hubungan antara Perusahaan dan karyawan berjalan dua arah.

Dalam konteks ini, tanggung jawab Perusahaan terhadap karyawan terwujud melalui:

- Pemenuhan hak-hak karyawan untuk memiliki tingkat kesejahteraan yang baik, salah satunya dengan memberikan fasilitas dan manfaat kesehatan bagi karyawan dan keluarganya;
- Penyediaan lingkungan kerja yang aman, nyaman, serta kondusif, salah satunya dengan menempatkan petugas keamanan di kantor pusat dan seluruh kantor cabang Perusahaan serta pelaksanaan kegiatan latihan evakuasi kebakaran dan evakuasi bencana khususnya bagi karyawan yang berkantor di gedung bertingkat dan/atau daerah rawan bencana.

Perusahaan juga berupaya menetapkan kebijakan remunerasi yang memastikan bahwa setiap karyawan mendapatkan manfaat sesuai dengan kontribusinya pada Perusahaan (*Pay for Performance*). Pada aspek K3, Perusahaan menjalankan kebijakan dan edukasi agar karyawan tetap mengutamakan kesehatan dan keselamatan dalam bekerja.

### Employment Policy and OHS

In terms of the employment aspects, the Company implements a policy to always maintain a harmonious relationship with employees, by fulfilling each other's responsibilities. Thus, this indicates that the pattern of relationship between the Company and employees adheres to a two-way principle.

In this context, the Company's responsibility towards employees is manifested through:

- Fulfillment of employee rights to have a good level of welfare through the provision of health facilities and benefits for employees and their families;
- Provision of a safe, comfortable and conducive working environment, including through the assignment of security officers at the head office and all branch offices as well as conducting fire drills and disaster evacuation training, especially for employees working in high-rise buildings and/or disaster-prone areas.

The Company also strive to establish a remuneration policy that ensures that each employee's allowance is based on his or her contribution to the Company (*Pay for Performance*). In the OSH aspect, the Company implements policies and education so that employees continue to prioritize health and safety at work.

### **Tingkat Kecelakaan Kerja**

Dalam industri pembiayaan, para karyawan relatif tidak terpapar pada eksposur risiko tingkat kecelakaan kerja yang tinggi. Meski demikian, potensi risiko tetap ada terutama pada tugas lapangan, khususnya bagi tenaga-tenaga pemasaran dan penagihan. Sepanjang tahun 2022, tidak terdapat kecelakaan kerja yang menimpa karyawan yang bertugas.

### **Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja**

Perusahaan senantiasa mengedepankan prinsip dan asas kesetaraan tanpa membedakan jenis kelamin (gender), suku, ras, agama sejalan dengan ketentuan yang berlaku baik di lingkungan internal maupun eksternal. Perusahaan mengimplementasikan komitmen ini sejak proses rekrutmen hingga penetapan manfaat karyawan. Perusahaan juga menyediakan kesempatan luas bagi karyawan yang berkinerja unggul untuk mengembangkan karier.

### **Pendidikan dan Pelatihan**

Setiap karyawan memiliki kesempatan untuk mengikuti berbagai pelatihan dan pendidikan dalam rangka mengembangkan diri dan memberikan kontribusi yang optimal bagi Perusahaan. Pemenuhan kebutuhan ini difasilitasi dengan rangkaian program pelatihan dan pengembangan SDM yang diselenggarakan secara berkala, baik oleh Divisi SDM maupun pihak eksternal yang kompeten.

Secara rinci informasi mengenai hal ini dapat dilihat dalam sub bahasan terkait SDM dalam Laporan Tahunan ini.

### **Work Accident Rate**

In the financing industry, employees are relatively not exposed to a high risk of work accidents. Nevertheless, there are still potential risks, especially in field assignments, particularly for marketing and collection personnel. In 2022, there were no work accidents involving employees on duty.

### **Gender Equality and Employment Opportunity**

The Company adheres the principles and principles of equality regardless of gender, ethnicity, race, religion in line with applicable regulations both in the internal and external environment. This commitment is applied starting from the recruitment process up to the determination of employee benefits. The Company also ensures opportunities for employees with superior performance to develop their careers.

### **Education and Training**

Every employee has the opportunity to take part in various training and education in order to enable self-development toward optimal contribution to the Company. This is facilitated by a series of HR training and development programs that are held regularly, both by the HR Division and competent external parties.

Detailed information on this subjects is presented in HR-related sub-section in the Annual Report.

# **Tanggung Jawab terhadap Pengembangan Sosial & Kemasyarakatan**

## **Responsibility Towards Social & Community Development**

Perusahaan berkomitmen dan aktif menyelenggarakan berbagai kegiatan untuk mewujudkan TJSL Perusahaan dalam aspek pengembangan sosial dan kemasyarakatan. Aspek tersebut menjadi agenda tahunan yang dilaksanakan melalui pemetaan kebutuhan

The Company is committed and actively organizes various activities to realize the Company's CSR in the aspect of social and community development. This aspect becomes an annual agenda which is carried out through mapping the needs of the surrounding

masyarakat sekitar dalam bidang pendidikan, kesehatan dan sosial, keagamaan, serta pemberdayaan masyarakat.

### **Bidang Pendidikan**

Perusahaan secara konsisten memenuhi tanggung jawabnya terhadap bidang ini melalui berbagai asistensi yang diberikan. Selama tahun 2022, Perusahaan telah melakukan berbagai kegiatan dalam bidang pendidikan meliputi:

1. Memberikan beasiswa pendidikan kepada 3 (tiga) orang mahasiswi berprestasi di Institut Ilmu Al Quran Jakarta (IIQ).
2. Mengadakan Kegiatan Literasi secara daring atau Web seminar (Webinar) dengan tema "Mengelola Arus Kas" untuk mahasiswa yang diselenggarakan di Universitas Eka Sakti Padang dan masyarakat umum di Mall Plaza Citylink, Bandung.

### **Bidang Kesehatan dan Sosial**

Selama tahun 2022, wujud kegiatan tanggung jawab Perusahaan dalam bidang kesehatan dan sosial sebagai berikut:

#### **1. Program Vaksinasi Massal**

Perusahaan melaksanakan program vaksinasi booster COVID-19 massal di Bandung dengan total penerima sebanyak 1.253 peserta. Program vaksinasi dilaksanakan dalam rangka mendukung program pemerintah guna mempercepat pembentukan kekebalan kelompok.

#### **2. Donasi Bencana Alam**

Perusahaan bergerak membantu korban bencana gempa bumi di Kota Cianjur pada bulan November 2022, Perusahaan mendonasikan kebutuhan pokok untuk masyarakat kota Cianjur guna untuk membantu pemulihan di Kota Cianjur. Terdapat 350 kepala keluarga turut terbantu.



community in the fields of education, health and social, religion, and community empowerment.

### **Education**

The Company consistently fulfills its responsibilities in this area through various assistance provided. During 2022, the Company had carried out various activities in the field of education including:

1. The provision of educational scholarships to 3 (three) outstanding students at the Jakarta Al-Quran Institute of Science (IIQ).
2. Literacy Activities were carried out online or through Web seminars (Webinar) with the theme "Managing Cash Flow" for students held at Eka Sakti University in Padang and for general public at Mall Plaza Citylink, Bandung.

### **Health and Social**

During 2022, the Company's CSR in the health and social sector were as follows:

#### **1. Mass Vaccination Program**

The Company implemented a mass COVID-19 booster vaccination program in Bandung with a total of 1,253 recipients. The vaccination program is carried out in order to support government programs of accelerating the herd immunity.

#### **2. Natural Disaster Donations**

The Company participated in helping victims of the earthquake in Cianjur on November 2022. The Company donated basic necessities to the people of Cianjur city to help recovery in Cianjur City. 350 households were helped.





## Bidang Keagamaan

Selama tahun 2022, tanggung jawab Perusahaan terhadap bidang keagamaan terwujud dalam beberapa kegiatan meliputi:

### Renovasi Masjid

Perusahaan memberikan bantuan dalam pelaksanaan renovasi Masjid Nurul Amal di Kampung Muncang RT.004/07 Desa Sipak Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat.

## Religion

In 2022, the Company's responsibility towards the religious sector was manifested in several activities including:

### Mosque renovation

The Company provided assistance in carrying out the renovation of the Nurul Amal Mosque in Bogor, West Java.

# Tanggung Jawab Konsumen

## Responsibility to Customers/Consumers

Memahami kebutuhan konsumen dan mengutamakan layanan berkualitas merupakan cara terbaik guna memastikan pertumbuhan usaha dalam jangka panjang. Produk dan layanan Perusahaan yang berkualitas menjadi kunci dalam menjaga loyalitas pelanggan serta keberlangsungan bisnis.

Perusahaan merealisasikan komitmennya dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap pelanggan/konsumen melalui pelaksanaan berbagai inisiatif peningkatan *customer experience*. Perusahaan memastikan bahwa hak-hak konsumen sebagai salah satu pemangku kepentingan utama yang senantiasa diperhatikan dan dipenuhi.

Untuk itu, Perusahaan menyediakan akses layanan yang mudah dan *real-time* kepada para pemangku kepentingan untuk memperoleh informasi, menyampaikan pengaduan dan/atau keluhan, serta memberikan masukan kepada Perusahaan melalui kanal-kanal komunikasi berikut ini:



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



0804- 1-090909



sahabatcnafofficial

Understanding consumer needs and prioritizing quality service is the best way to ensure long-term business growth. The Company's quality products and services are the key to maintaining customer loyalty and business continuity.

The Company realizes its commitment to carrying out its responsibilities towards customers/consumers through the implementation of various initiatives to improve customer experience. The Company ensures that consumer rights as one of the main stakeholders are always considered and fulfilled.

For this reason, the Company provides convenient and real-time access for stakeholders to obtain information, submit complaints and/or complaints, as well as provide input to the Company through the following communication channels:



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



0804- 1-090909



sahabatcnafofficial

## Pengelolaan Pengaduan Konsumen

Perusahaan berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap pengaduan konsumen dengan sistem *monitoring* yang komprehensif guna memastikan kualitas dan kecepatan penyelesaian pengaduan. Perusahaan memiliki unit kerja khusus, yaitu *Customer Service* yang bertanggung jawab untuk menangani dan melayani pengaduan konsumen yang diperoleh dari berbagai jalur pengaduan, meliputi cabang, *call center*, media sosial, media massa, maupun regulator. Sepanjang tahun 2022, unit *Customer Service* mencatat bahwa seluruh pengaduan nasabah telah diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan *Service Level Agreement* yang disepakati.

## Kebijakan Antikorupsi dan Sosialisasi

Dalam pelaksanaan kebijakan antikorupsi dan sosialisasi yang dilakukan, Perusahaan membentuk unit khusus yang bertugas menjalankan fungsi anti-*fraud*, dalam rangka memelihara dan menumbuhkan budaya integritas. Upaya ini sejalan dengan aspirasi Perusahaan untuk bertumbuh dengan portofolio yang sehat dan integritas yang kuat. Unit ini bernama *Anti-Fraud Management*, yang dibangun atas 4 (empat) pilar, yakni:

1. Pencegahan: langkah pencegahan untuk mengurangi potensi risiko terjadinya *fraud*.
2. Deteksi: langkah untuk mengidentifikasi dan mendeteksi adanya *fraud* dalam aktivitas operasional.
3. Investigasi: langkah untuk melakukan investigasi, membuktikan dan melaporkan dan kemudian menjatuhkan sanksi atas tiap kejadian *fraud*.
4. Pemantauan: langkah untuk memantau, mengevaluasi dan menindaklanjuti langkah koreksi atas *fraud* yang telah terjadi.

Perusahaan telah menetapkan anggaran yang cukup untuk mendukung penerapan tanggung jawab terhadap konsumen, dengan valuasi yang tidak berdampak signifikan terhadap kinerja keuangan Perusahaan. Pada tahun 2022, kegiatan sosialisasi kembali dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran karyawan terhadap budaya integritas, antara lain melalui *e-mail blast*, *screen saver* komputer dan penyebaran poster anti-*fraud* di lingkungan kerja, baik di kantor pusat maupun kantor cabang Perusahaan.

## Consumer Complaints Management

The Company is committed to following up on every consumer complaint with a comprehensive monitoring system to ensure the quality and speed of complaint resolution. The Company has formed a special work unit, namely Customer Service, which is responsible for handling and serving consumer complaints obtained from various complaint channels, including branches, call centers, social media, mass media, and the regulators. Throughout 2022, the Customer Service unit recorded that all customer complaints had been resolved in a timely manner in accordance with the Service Level Agreement.

## Anti-Corruption and Outreach Policy

In implementing the anti-corruption policy and conducting socialization, the Company forms a special unit tasked with carrying out the anti-fraud function, in order to maintain and foster a culture of integrity. This effort is in line with the Company's aspiration to grow with a healthy portfolio and strong integrity. This unit is called Anti-Fraud Management, which is established on 4 (four) pillars, namely:

1. Prevention: preventive measures to mitigate the potential risks of frauds.
2. Detection: measures to identify and detect fraud in operational activities.
3. Investigation: measures to investigate, prove and report fraud, and then impose sanctions for each proven case of fraud.
4. Monitoring: measures to monitor, evaluate and follow up on corrective actions on proven case of fraud.

The Company has set a sufficient budget to support the implementation of its responsibility towards customers. The allocated of fund does not have a significant impact on the Company's financial performance. In 2022, socialization activities were carried out again to increase employee awareness of a culture of integrity, including through *e-mail blasts*, computer screen savers and dissemination of anti-fraud posters in the work environment, both at the Company's head office and branch offices.