

EPICC



EPICC
LIVE AN EPICC LIFE



EPICC as NEW VALUES of CIMB Niaga



Hook Statement

"Deliver impact together the right way"

E

P

I

C

C

Nilai Budaya

Enabling Talent

Passion

Integrity & Accountability

Collaboration

Customer Centricity

Pengertian

Komitmen kita untuk memberdayakan dan mengembangkan setiap karyawan serta berupaya menjadi tempat terbaik bagi talenta terbaik dalam berkarya.

Sikap kita memberikan yang terbaik atas segala hal yang kita lakukan dan mencapai hasil yang maksimal

Komitmen kita bertindak sesuai etika/norma, dapat dipercaya dan bertanggung jawab

Komitmen kita dalam mengutamakan kesuksesan tim di atas individu, karena kesuksesan CIMB Niaga adalah kesuksesan saya dan kita bersama juga

Tekad kita mengutamakan nasabah dan selalu bertindak dengan benar bagi nasabah.

Perilaku Kunci

1. Berinvestasi dalam pengembangan karyawan.
2. Menerima keragaman dan menghormati perbedaan.
3. Mengembangkan lingkungan kerja dengan merayakan kesuksesan dan berempati dalam kesulitan.

1. Selalu bekerja keras untuk melebihi ekspektasi.
2. Berusaha sebaik mungkin dalam segala hal
3. Selalu meningkatkan diri dan menjadi lebih baik

1. Selalu melakukan hal yang benar.
2. Berpikir seperti pemilik perusahaan dan bertindak dengan penuh tanggung jawab.
3. Mengakui kesalahan dan berbagi kesuksesan

1. Bersedia untuk melakukan hal yang melampaui cakupan pekerjaan untuk memastikan kesuksesan bersama.
2. Bekerja sama dan saling mendukung.
3. Selalu memikirkan bahwa setiap tindakan kita berdampak pada orang lain.

1. Terobsesi untuk memecahkan masalah dan melebihi harapan nasabah.
2. Melibatkan dan mendengarkan nasabah untuk mendapatkan wawasan dan memahami kebutuhan mereka.
3. Memperlakukan nasabah dengan adil.



ENABLING TALENT

Perilaku Kunci :

- Berinvestasi dalam pengembangan karyawan.
- Menerima keragaman dan menghormati perbedaan.
- Mengembangkan lingkungan kerja dengan merayakan kesuksesan dan berempati dalam kesulitan.



Do's & Don'ts **KARYAWAN**

Apa yang Seharusnya Karyawan **Lakukan:**

- 01** Saling menghargai sesama rekan kerja
- 02** Meluangkan waktu serta berupaya melakukan pengembangan diri
- 03** Mencari masukan dari atasan untuk perbaikan kinerja

- 04** Berbagi pengetahuan yang penting dan bermanfaat dengan rekan kerja
- 05** Mengenali dan menunjukkan empati kepada sesama rekan kerja

Apa yang Seharusnya Karyawan **Hindari:**

- 01** Tidak dapat menerima perbedaan pendapat
- 02** Membiarkan munculnya gosip di lingkungan kerja
- 03** Tidak menghargai kontribusi karyawan lain

- 04** Tidak menunjukkan rasa empati kepada rekan kerja yang membutuhkan
- 05** Mempermalukan rekan kerja di depan umum atas kesalahan yang dilakukan



ENABLING TALENT

Perilaku Kunci :

- Berinvestasi dalam pengembangan karyawan.
- Menerima keragaman dan menghormati perbedaan.
- Mengembangkan lingkungan kerja dengan merayakan kesuksesan dan berempati dalam kesulitan.



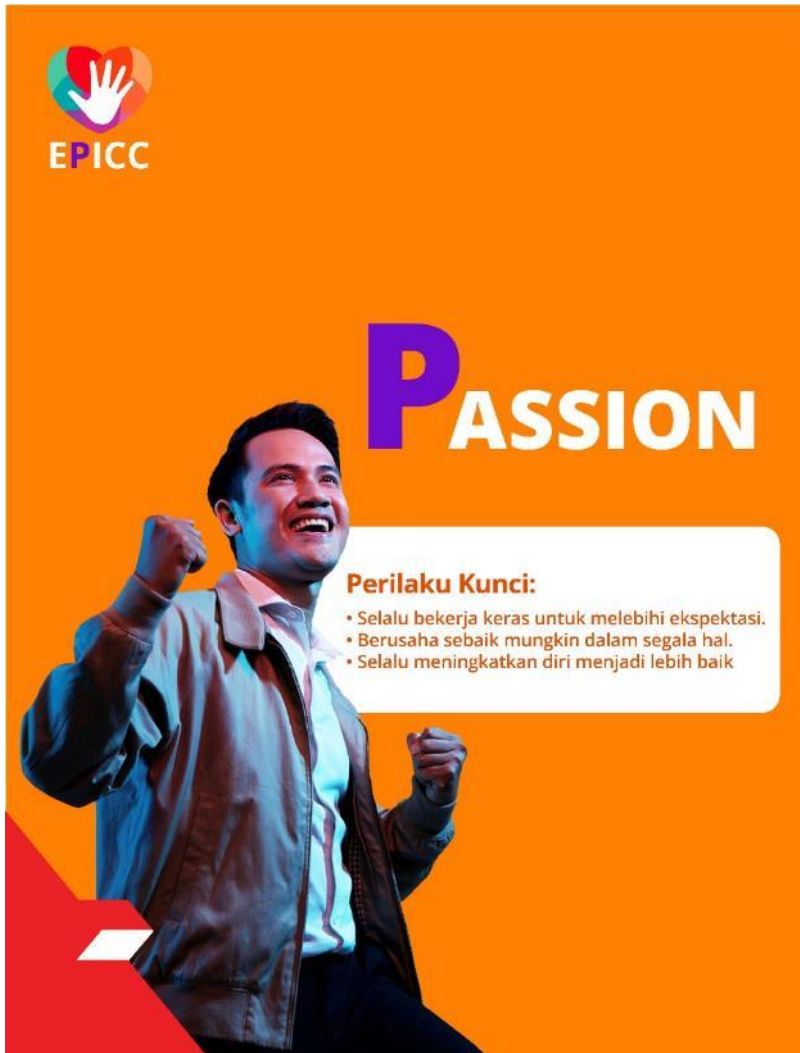
Do's & Don'ts **PEMIMPIN**

Apa yang Seharusnya Seorang Pemimpin **Lakukan:**

- 01** Menghargai tim dengan ikut terlibat dan mendengarkan tim
- 02** Meluangkan waktu untuk memantau kondisi kerja tim
- 03** Mendukung pengembangan karir tim melalui mobilitas *talent*
- 04** Mengakui setiap keberhasilan, kinerja yang baik serta nilai yang positif
- 05** Menunjukkan empati kepada tim di saat terjadi kesulitan

Apa yang Seharusnya Seorang Pemimpin **Hindari:**

- 01** Tidak mendukung kesempatan tim untuk berkembang
- 02** Tidak meluangkan waktu serta membiarkan tim bekerja tanpa *monitoring*
- 03** Tidak dapat menerima perbedaan pendapat
- 04** Membiarkan munculnya gosip di lingkungan kerja dan memberlakukan dengan tidak adil salah satu anggota tim diantara tim lainnya
- 05** Menjatuhkan tim atau menyalahkan tim di depan umum



Do's & Don'ts **KARYAWAN**

Apa yang Seharusnya Karyawan **Lakukan:**

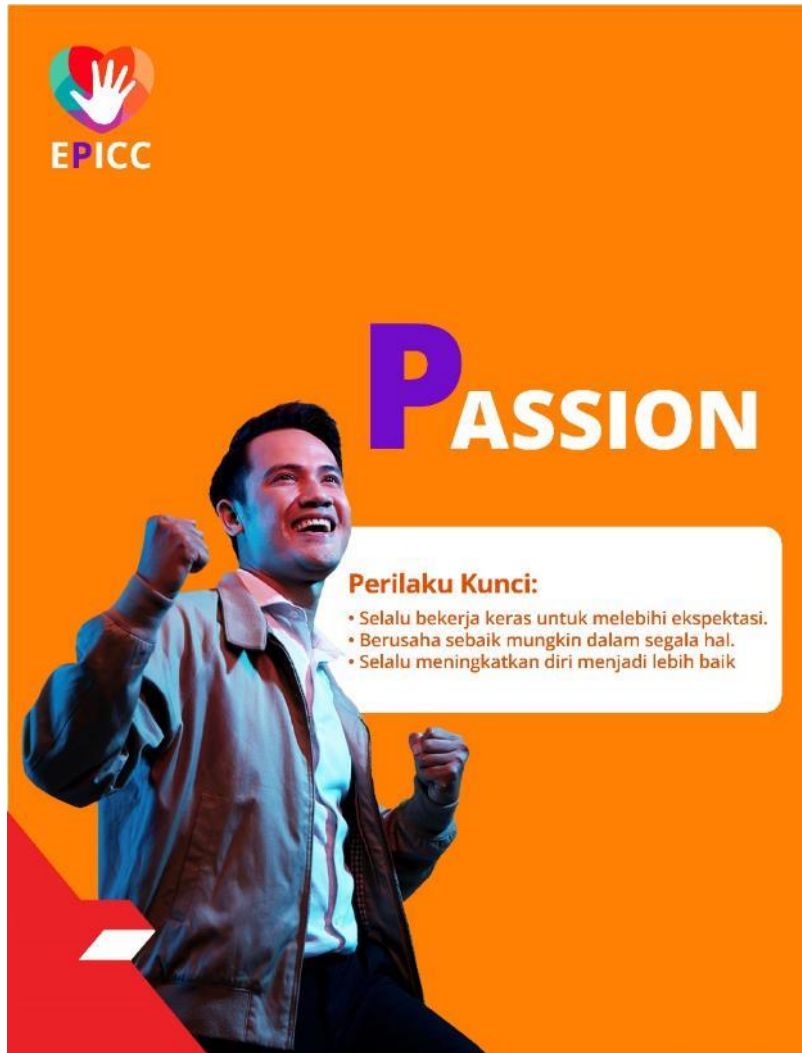
- 01** Bangga dengan pekerjaan yang dilakukan
- 02** Produktif dan fokus pada hasil
- 03** Tidak mudah menyerah dan selalu menantang diri untuk menjadi lebih baik

- 04** Berpikir kreatif dan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas tinggi
- 05** Mengembangkan pola pikir kompetitif yang sehat

Apa yang Seharusnya Karyawan **Hindari:**

- 01** Menghasilkan kualitas kerja yang tidak sesuai dengan target atau standar yang diharapkan
- 02** Melupakan hal-hal yang memberikan dampak dan nilai lebih dalam pekerjaan

- 03** Memiliki motivasi yang rendah untuk mengembangkan diri
- 04** Tidak mau mencoba hal baru yang bermanfaat bagi diri sendiri dan tim



Do's & Don'ts **PEMIMPIN**

Apa yang Seharusnya Pemimpin **Lakukan:**

- 01** Memberikan penghargaan kepada tim serta karyawan yang bekerja secara maksimal
- 02** Fokus pada hasil
- 03** Menciptakan lingkungan kerja yang berkualitas dan kreatif
- 04** Menumbuhkan sikap kompetitif yang positif
- 05** Menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan secara tepat

Apa yang Seharusnya Pemimpin **Hindari:**

- 01** Menerima kualitas pekerjaan yang tidak sesuai dengan target atau standar yang diharapkan
- 02** Meninggalkan hal-hal yang memberikan dampak dan nilai tambah
- 03** Menghambat pengembangan diri karyawan
- 04** Mempersulit implementasi ide-ide baru dari karyawan
- 05** Ragu-ragu dalam mengambil keputusan



INTEGRITY & ACCOUNTABILITY

Perilaku Kunci:

- Selalu melakukan hal yang benar.
- Berpikir seperti pemilik perusahaan dan bertindak dengan penuh tanggung jawab.
- Mengakui kesalahan dan berbagi kesuksesan



Do's & Don'ts **KARYAWAN**

Apa yang Seharusnya Seorang Karyawan **Lakukan:**

- 01** Menghargai komitmen dengan mengerjakan tugas tepat waktu.
- 02** Melakukan pekerjaan dengan baik saat diawasi ataupun tidak.
- 03** Menyelesaikan masalah dengan cepat dan mengeskalasikannya jika diperlukan.
- 04** Memahami aturan bisnis dan *compliance* sesuai dengan pekerjaan yang ditugaskan.
- 05** Bertanggung jawab dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Apa yang Seharusnya Seorang Karyawan **Hindari:**

- 01** Melakukan bisnis secara tidak etis.
- 02** Mengorbankan standar dan integritas untuk kepentingan pribadi.
- 03** Menyalahkan orang lain daripada mencari solusi.
- 04** Menang dengan segala cara, tidak peduli terkait apa yang dipertaruhkan.
- 05** Bereaksi negatif ketika keadaan tidak sesuai rencana.



INTEGRITY & ACCOUNTABILITY

Perilaku Kunci:

- Selalu melakukan hal yang benar.
- Berpikir seperti pemilik perusahaan dan bertindak dengan penuh tanggung jawab.
- Mengakui kesalahan dan berbagi kesuksesan



Do's & Don'ts **PEMIMPIN**

Apa yang Seharusnya Pemimpin **Lakukan:**


- 01** Melakukan hal yang benar secara etika dan moral.
- 02** Bertanggung jawab atas kesalahan tim.
- 03** Menciptakan lingkungan yang terbuka dan aman untuk mendiskusikan dan mengeskalasi masalah.

Apa yang Seharusnya Pemimpin **Hindari:**

- 01** Melakukan pekerjaan secara tidak etis.
- 02** Mengkompromikan standar dan integritas untuk kepentingan sendiri.
- 03** Menyalahkan orang lain daripada mencari solusi.

- 04** Membuat keputusan yang konsisten antara perkataan dan perbuatan.
- 05** Memberikan instruksi yang jelas untuk dilakukan dan segera melakukan evaluasi jika diperlukan.

- 04** Menang dengan cara apa pun, tidak peduli apa yang dipertaruhkan.
- 05** Bereaksi negatif ketika keadaan tidak sesuai dengan rencana.




EPICC

COLLABORATION

Perilaku Kunci:

- Bersedia untuk melakukan hal yang melampaui cakupan pekerjaan untuk memastikan kesuksesan bersama.
- Bekerja sama dan saling mendukung.
- Selalu memikirkan bahwa setiap tindakan kita berdampak pada orang lain.




Do's & Don'ts **KARYAWAN**

Apa yang Seharusnya Seorang Karyawan **Lakukan:**

- 01** Saling mengakui kerja keras dan mendukung satu sama lain.
- 02** Bersedia bekerja di luar cakupan pekerjaan untuk kesuksesan bersama.
- 03** Memberikan respon terhadap pekerjaan secara tepat waktu.
- 04** Berbagi informasi dengan rekan kerja agar pekerjaan menjadi produktif.
- 05** Mempertimbangkan dampak bagi orang lain saat mengusulkan saran atau ide.

Apa yang Seharusnya Seorang Karyawan **Hindari:**

- 01** Menempatkan kesuksesan pribadi di atas kesuksesan bersama.
- 02** Tidak mempertimbangkan dampak bagi bagian atau unit kerja lain saat mengusulkan saran maupun ide.
- 03** Tidak berbagi informasi yang dibutuhkan oleh bagian atau unit kerja lain.
- 04** Bersikap individualistis di area kerja.




EPICC

COLLABORATION

Perilaku Kunci:

- Bersedia untuk melakukan hal yang melampaui cakupan pekerjaan untuk memastikan kesuksesan bersama.
- Bekerja sama dan saling mendukung.
- Selalu memikirkan bahwa setiap tindakan kita berdampak pada orang lain.



Do's & Don'ts **PEMIMPIN**

Apa yang Seharusnya Seorang Pemimpin **Lakukan:**

- 01** Menekankan kesuksesan bersama.
- 02** Saling mengakui kerja keras dan mendukung satu sama lain.
- 03** Berkolaborasi di tingkat senior sehingga tim dapat terinspirasi.
- 04** Bersedia melampaui KPI dan tujuan pribadi demi kesuksesan bersama.
- 05** Menciptakan peluang untuk tim agar dapat bekerja secara lintas fungsi dan memberdayakan mereka.

Apa yang Seharusnya Seorang Pemimpin **Hindari:**

- 01** Menempatkan kesuksesan tim sendiri di atas kesuksesan bersama.
- 02** Tidak mendukung tim untuk bekerja secara lintas fungsi dan kolaboratif.
- 03** Tidak mempertimbangkan dampak bagi bagian atau unit kerja lain saat mengambil keputusan.
- 04** Tidak berbagi informasi yang dibutuhkan oleh bagian atau unit kerja lain.
- 05** Bersikap individualistis di area kerja.



The infographic features the EPICC logo (a hand icon) and the text 'CUSTOMER CENTRICITY'. Below this, a white box titled 'Perilaku Kunci:' contains three bullet points. At the bottom, a photograph shows a woman in a purple shirt and a man in a dark suit looking at a tablet together.

Perilaku Kunci:

- Terobsesi untuk memecahkan masalah dan melebihi harapan nasabah.
- Melibatkan dan mendengarkan nasabah untuk mendapatkan wawasan dan memahami kebutuhan mereka.
- Memperlakukan nasabah dengan adil.

Do's & Don'ts **KARYAWAN**

Apa yang Seharusnya Seorang Karyawan **Lakukan:**

- 01** Mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah sebelum mengajukan solusi.
- 02** Memberikan pemahaman dan informasi untuk membantu nasabah dalam membuat keputusan.
- 03** Meluangkan waktu untuk memahami produk dan jasa sebagai upaya meningkatkan level pelayanan kepada nasabah.
- 04** Menyediakan solusi atau alternatif sebelum menolak permintaan dari nasabah.
- 05** Memperlakukan nasabah dengan hormat dan tidak membeda-bedakan.

Apa yang Seharusnya Seorang Karyawan **Hindari:**

- 01** Menjual produk di bawah standar kepada nasabah.
- 02** Fokus pada penyelesaian target pribadi daripada mencari solusi bagi nasabah.
- 03** Membuat keputusan tanpa mempertimbangkan dampaknya bagi nasabah.
- 04** Mengandalkan intuisi tanpa mempertimbangkan data lain untuk memahami kebutuhan nasabah saat merancang produk dan layanan.



The infographic features a teal background with the EPICC logo (a hand icon) in the top left. The main title 'CUSTOMER CENTRICITY' is prominently displayed. Below it, a white box titled 'Perilaku Kunci:' contains three bullet points. At the bottom, a photograph shows a man and a woman in business attire looking at a tablet together.

EPICC

CUSTOMER CENTRICITY

Perilaku Kunci:

- Terobsesi untuk memecahkan masalah dan melebihi harapan nasabah.
- Melibatkan dan mendengarkan nasabah untuk mendapatkan wawasan dan memahami kebutuhan mereka.
- Memperlakukan nasabah dengan adil.

Do's & Don'ts **PEMIMPIN**

Apa yang Seharusnya Seorang Pemimpin **Lakukan:**

- 01** Memahami kebutuhan nasabah dengan mendengarkan kebutuhan mereka.
- 02** Selalu melakukan hal yang benar untuk nasabah.
- 03** Memastikan sumber daya yang memadai pada area yang akan membantu meningkatkan *customer experience*.
- 04** Memberdayakan tim untuk mempercepat pengambilan keputusan demi kepentingan nasabah.
- 05** Mengelola harapan nasabah dengan baik dan menciptakan lingkungan yang menyenangkan bagi nasabah.

Apa yang Seharusnya Seorang Pemimpin **Hindari:**

- 01** Berfokus pada penyelesaian KPI daripada mencari solusi untuk nasabah.
- 02** Membuat keputusan tanpa mempertimbangkan dampaknya terhadap nasabah atau anggota tim.
- 03** Mengandalkan intuisi tanpa mempertimbangkan data dalam memahami kebutuhan nasabah saat merancang produk dan layanan.

Thank You