

PRODUK BERKUALITAS DAN BERTANGGUNG JAWAB [OJK F.17] [GRI 3-3]

Keamanan dan Kesehatan Pelanggan [OJK F.27] [GRI 416-1]

Sebagai upaya ANTAM dalam menjamin kualitas produk dan bentuk tanggung jawab terhadap konsumen, Kami senantiasa memperhatikan aspek keselamatan dan kesehatan dari produk yang dihasilkan. Untuk itu, ANTAM secara berkelanjutan melakukan peningkatan layanan agar pelanggan merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi pembelian melalui situs www.logammulia.com.

Selain itu, ANTAM juga menyediakan produk BRANKAS LM sebagai solusi dalam mengelola logam mulia yang memberikan rasa aman dan nyaman berinvestasi bagi pelanggan melalui website www.brankaslm.com. Upaya lain dalam peningkatan kualitas pelayanan, Kami mempunyai *call center* 0804-1-888-888 untuk memberikan kemudahan informasi pembelian logam mulia ANTAM.

Langkah keberlanjutan lainnya terkait kualitas dan keamanan produk, ANTAM menggunakan kemasan *small bar* dengan *security case* yang terbuat dari material yang berkualitas. Desain kemasan dirancang agar tidak mudah rusak sehingga emas batangan dapat terlindungi kualitasnya hingga bertahun-tahun. Kemasan *secure card* yang digunakan pada produk emas logam mulia ANTAM memiliki berbagai fitur keamanan. Salah satunya adalah ketika kemasan dibuka, akan terdapat suatu tanda dan akan tetap muncul meskipun kemasan direkatkan kembali, hal ini untuk menghindari upaya pemalsuan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

QUALITY AND RESPONSIBLE PRODUCTS [OJK F.17] [GRI 3-3]

Customer Safety and Health [OJK F.27] [GRI 416-1]

As part of ANTAM's effort to ensure product quality and responsibility to consumers, We always pay attention to the safety and health aspects of the products produced. Therefore, ANTAM continuously improves the quality of services to ensure that customers are secure and comfortable in purchase transactions using the www.logammulia.com website.

In addition, ANTAM also provides BRANKAS LM products as a solution in managing precious metals that provide a sense of security and comfort in investing for customers through www.brankaslm.com. We also have a call center 0804-1-888-888 to provide convenient information on ANTAM precious metal purchases as another effort to improve service quality.

ANTAM uses small bar packaging with a security case made of quality materials as another sustainability measure related to product quality and safety. The packaging design is intended to be durable so that the quality of the gold bars can be protected for years. The secure card packaging used in ANTAM precious metal gold products has various security features. One of these features is a mark that appears when the packaging is opened. The mark will still be visible even if the packaging is re-glued, preventing counterfeiting attempts by irresponsible parties.



Produk Emas Logam Mulia ANTAM
ANTAM's Gold Product

Kenali Fitur-Fitur Keamanan pada Produk Emas Tematik Logam Mulia ANTAM

Familiarize Yourself with The Security Features of ANTAM Precious Metal Thematic Gold Products

Untuk memastikan keamanan dan keaslian produk-produk emas ANTAM, Kami menambahkan sejumlah fitur keamanan yang mudah dikenali oleh para pelanggan, yaitu:

To ensure the safety and authenticity of ANTAM's gold products, we added a number of security features that are easily recognizable by customers, namely:

1 Microtext

Tulisan berbaris berukuran mikro yang disusun menyesuaikan area penempatannya dan dibuat dengan jenis *font* modifikasi.
The micro-sized text is arranged according to its placement area and created with a modified font type.

2 Micropatterns

Berupa tulisan disertai kombinasi ornamen berukuran mikro yang membentuk pola unik dan ditempatkan di area tertentu.
Written text is accompanied by a combination of micro-sized ornaments that form a unique pattern and are placed in certain areas.

3 Rainbow

Spektrum warna yang dapat terlihat bila terkena cahaya, warna akan berubah sesuai arah pandang sudut penglihatan.
The color spectrum that can be seen when exposed to light. The color will change based on the viewer's angle of vision and direction.

4 QR Code

Link barcode dua dimensi yang disematkan langsung pada produk, dapat dipindai menggunakan gawai.
The two-dimensional barcode link embedded directly on the product can be scanned using a smartphone.

5 Desain 3D

Memiliki kontur relief pada permukaan produk yang menjadikan produk terasa begitu eksklusif dan mewah.
Features a relief contour on the product's surface, giving an exclusive and luxurious feel.

6 Latent Image

Gambar tersembunyi yang hanya terlihat ketika produk dilihat dengan sudut tertentu.
A hidden image that is only visible when the product is viewed at a certain angle.

7 Invisible Ink

Tinta khusus dengan desain tertentu yang akan terlihat dibawah sinar UV (khusus produk emas *gift series*).
Customized ink with a specific design that visible under UV light (exclusive for gift series gold products).

Selain itu, Perusahaan juga menggunakan kemasan *small bar* dengan sistem keamanan yang tersertifikasi (*Security Card*). Adapun informasi detail mengenai pelabelan emas standar UBPP Logam Mulia sebagai berikut:

In addition, the Company also uses small bar packaging with a certified security system (*Security Card*). The detailed information on standard gold labeling of the Precious Metal Processing and Refinery Business Unit is as follows:

- **Sumber produk:** Italia
- **Komponen:** Polyester PET-G
- **Penggunaan dengan aman:** Sebagai kemasan produk emas standar dengan beberapa fitur keamanan khusus.
- **Penanganan dan pembuangan kemasan:** Kemasan *reject* dan kemasan hasil pakai dari produk yang dibeli kembali (*buy back*), akan dilakukan penanganan khusus. Pertama kemasan akan dipotong/dicacah karena masih terdapat fitur keamanan di kemasan, kemudian akan diolah melalui *waste management* yang ditangani oleh pihak ketiga.

- **Source of product:** Italy
- **Component:** Polyester PET-G
- **Safe use:** As standard gold product packaging with some special security features.
- **Packaging handling and disposal:** Specific handling will be conducted for the buy-back products with rejected and used packaging. First, the packaging will be cut/shredded due to the security features of the packaging handled by third party.

ANTAM juga telah melakukan identifikasi internal melalui *Material Safety Data Sheet* (MSDS) untuk memaksimalkan penggunaan bahan/produk dan meningkatkan standar keselamatan dan kesehatan, serta ramah lingkungan di UBPP Logam Mulia. Hal ini merupakan sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab ANTAM terhadap pelanggan/terkait kualitas produk yang dihasilkan. Berikut merupakan hasil identifikasi dari berbagai produk ANTAM:

- **MSDS Fine Gold (Au 99,99%):**

Kesehatan: Debu/kikiran dari produk dapat mengiritasi saluran pernapasan, menyebabkan iritasi pada mata, dan jika tertelan menyebabkan iritasi pada lambung disertai mual, muntah, dan diare. Nilai Ambang Batas (NAB):

Keselamatan: Material tidak mudah terbakar

Reaktivitas: Material stabil dalam suhu ruangan dan dalam kemasan tertutup. Hindari kondisi dengan bahan yg tidak sesuai, panas berlebih, dan banyak debu. Material tidak cocok dengan hidrogen peroksida, gas amonia, dan amonium hidroksida.

- **MSDS Fine Silver (Ag 99,95%):**

Kesehatan: Penghirupan uap perak panas hanya dalam waktu empat jam dapat mengakibatkan kerusakan paru-paru dan pulmonary edema (cairan dalam paru-paru), serta dapat mengakibatkan fibrosis. Terkena pada mata dapat menyebabkan pembengkakan (*conjunctivity*). Efek kronis berupa agriya, yakni pigmentasi mata, kulit, dan membran mukos. *Amalgam tattoo* dapat menimbulkan pusing, lelah dan penurunan berat. Nilai Ambang Batas (NAB) : 0,1

Keselamatan: Material tidak mudah terbakar, tetapi debu halus perak dapat terbakar.

Reaktivitas: Amat stabil. Bereaksi asetilen dan senyawa setilen, etilen oksida, etil hidroperoksida, hidrogen peroksida dan asam oksalat. Berubah menjadi hitam bila kontak dengan ozon, belerang dan hidrogen sulfida.

- **MSDS Feronikel (FeNi):**

Kesehatan: Dalam penggunaan normal, paparan FeNi dalam bentuk besar tidak menimbulkan bahaya kesehatan, keselamatan, atau lingkungan. Namun, jika bentuk besar tersebut diubah menjadi partikulat maka bahaya kesehatan akut dan kronis mungkin terjadi karena kandungan nikel dan kobalt, bubuk yang sangat halus, serta berpotensi mudah terbakar.

ANTAM has also conducted internal identification through the *Material Safety Data Sheet* (MSDS) to maximize the use of materials/products and improve health and safety, as well as environmentally friendly standards at Precious Metal Processing and Refinery Business Unit. This is one of ANTAM's commitment and responsibility to customers regarding the quality of products. The following are the identification results of various ANTAM products:

- **MSDS Fine Gold (Au 99.99%):**

Health: Dust/things from the product can irritate the respiratory tract, cause irritation to the eyes, and cause gastric irritation with nausea, vomiting, and diarrhea if ingested. Threshold Value (NAB):

Safety: Non-flammable material

Reactivity: Material is stable at room temperature and in sealed packaging. Avoid conditions with incompatible materials, excessive heat, and a lot of dust. Material is incompatible with hydrogen peroxide, ammonia gas, and ammonium hydroxide.

- **MSDS Fine Silver (Ag 99.95%):**

Health: Inhalation of hot silver vapor for just four hours can result in lung damage and pulmonary edema (fluid in the lungs). It may also result in fibrosis. Exposure to the eyes may cause swelling (*conjunctivity*). Chronic effects in the form of argyria, namely pigmentation of the eyes, skin, and mucous membranes. Amalgam tattoos can cause dizziness, fatigue, and weight loss. Threshold Value (NAB): 0.1

Safety: Material is not flammable, but fine silver dust may burn.

Reactivity: Very stable. Reacts acetylene and acetylene compounds, ethylene oxide, ethyl hydroperoxide, hydrogen peroxide, and oxalic acid. Turns black when in contact with ozone, sulfur, and hydrogen sulfide.

- **MSDS Ferronickel (FeNi):**

Health: Exposure to FeNi in the bulk form does not pose a health, safety, or environmental hazard under normal use. However, acute and chronic health hazards might occur if the bulk form is converted into particulate matter due to the nickel and cobalt content, very fine powder, and potential flammability.

Begitu tingginya antusiasme masyarakat terhadap investasi produk logam mulia tidak jarang dimanfaatkan pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab mengatasnamakan ANTAM untuk melakukan tindak penipuan. Untuk itu, ANTAM telah memiliki saluran-saluran komunikasi baik di situs, media sosial dan pusat informasi resmi Perusahaan yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan laporan jika ada kecurigaan terkait tindak penipuan. Adapun sepanjang tahun 2023, tidak ada laporan insiden ketidakpatuhan terhadap regulasi terkait dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa ANTAM yang dilaporkan kepada Perusahaan melalui saluran-saluran komunikasi tersebut. [GRI 416-2]

PEMASARAN DAN PENJUALAN

Memastikan Mutu Produk dan Layanan

Sebagai wujud tanggung jawab Perusahaan terhadap pelanggan dan seluruh pemangku kepentingan, ANTAM menjamin komoditas barang yang didistribusikan sesuai dengan spesifikasi dan kuantitas yang telah disepakati dengan pembeli. ANTAM secara berkala melakukan pengujian *sampling* serta menetapkan kadar atas komoditas sebelum didistribusikan kepada pelanggan sesuai dengan metode dan praktik terbaik di industri pengolahan dan pemurnian serta manufaktur logam mulia.

Bentuk upaya keberlanjutan Perusahaan dalam menjamin kualitas dan keragaman produk juga diwujudkan ANTAM melalui teknologi terbaru yang mampu memberikan varian baru yang lebih estetik untuk produk-produk logam mulia.

Sedangkan untuk komoditas nikel dan bauksit, pembeli berhak hadir atau melakukan penunjukan surveyor independen untuk melakukan pengawasan pada saat ANTAM melakukan proses *sampling*, pengujian kadar, dan penentuan kadar untuk memastikan bahwa metode internasional telah dilaksanakan. Hasil analisa ini bersifat final sebagai dasar transaksi pembayaran.

Kami juga memastikan *shipping arrangement* dan kesiapan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk memastikan pengiriman dilakukan sesuai dengan jadwal yang disepakati. Berbagai upaya yang telah dilakukan ANTAM dalam rangka menjamin kualitas dan memberikan keragaman produk merupakan komitmen utama untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan dalam melakukan pembelian produk logam mulia ANTAM. [OJK F.27] [GRI 417-1]

The high enthusiasm of the public for Precious Metal investment is often utilized by irresponsible parties on behalf of ANTAM to commit fraud. For this reason, ANTAM has communication channels in the website, social media, and the Company's official call center that can be used by the public to provide reports if there are suspicions related to fraud. Throughout 2023, no incidents of non-compliance with regulations related to the health and safety impacts of ANTAM's products and services were reported to Us through these communication channels. [GRI 416-2]

MARKETING AND SALES

Ensuring Product and Service Quality

As a form of Our responsibility to customers and all stakeholders, ANTAM guarantees that the commodities distributed are in accordance with the specifications and quantities agreed with the buyer. ANTAM regularly conducts sampling tests and determines the grade of commodities before distributed to customers in accordance with the best methods and practices in the precious metal processing and refining, as well as the manufacturing industry.

Our sustainability efforts in ensuring product quality and diversity are also implemented by ANTAM through the latest technology that can provide new, more aesthetic variants for precious metal products.

As for nickel and bauxite commodities, the buyer has the right to attend or appoint an independent surveyor to supervise when ANTAM conducts the sampling process, content testing, and determination of content to ensure that international methods have been implemented. The results of this analysis are final as the basis for payment transactions.

We also ensure shipping arrangements and the readiness of necessary documents to ensure deliveries are made in accordance with the agreed schedule. The various efforts that have been made by ANTAM in order to ensure quality and provide product diversity are the main commitments to provide the best experience to customers in purchasing ANTAM precious metal. [OJK F.27] [GRI 417-1]

Selain itu, upaya Perusahaan menjamin mutu produk feronikel kepada pelanggan yaitu melakukan *assurance* dengan *double checking* pada *jumbo bag* feronikel dan melakukan *re-check* atas kadar pada label sebelum melakukan kegiatan ekspor, serta identifikasi internal melalui *Material Safety Data Sheet* (MSDS) atas produk feronikel.

Selain berbagai upaya dari sisi Perusahaan terkait mutu produk dan keamanan transaksi, ANTAM secara rutin melakukan edukasi dan sosialisasi kepada pelanggan khususnya konsumen retail seperti logam mulia untuk senantiasa berhati-hati dalam bertransaksi, salah satunya dengan kampanye untuk membeli langsung ke Butik Emas Logam Mulia (BELM) ANTAM yang tersebar di 12 kota besar di Indonesia atau secara daring melalui situs www.logammulia.com, Butik Emas ANTAM Official (*e-commerce*) dan www.brankaslm.com (Emas Fisik Digital).

Dengan melakukan pembelian di kanal penjualan resmi tersebut, ANTAM dapat menjamin keaslian dan kemurnian produk. Selain itu, secara rutin, Perusahaan juga berinisiatif melakukan kegiatan pameran untuk memberikan edukasi kepada para pelanggan terkait produk dan cara pembelian emas ANTAM. [OJK F.28]

Label dan Sertifikasi Produk sebagai Jaminan Mutu [OJK F.28]

Sebagai salah satu upaya memastikan jaminan mutu produk, ANTAM telah memperoleh dan terus berhasil mempertahankan sertifikasi dari London Bullion Market Association (LBMA). Lebih dari mutu produk, sertifikasi LBMA ini mencakup proses sourcing (bahan baku), pemurnian, hingga proses laboratorium (*assaying*) sehingga *traceability* dari produk-produk ANTAM juga dapat dipastikan dengan baik.

Selain itu, ANTAM juga memperoleh akreditasi ISO 17025:2017 dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) untuk Laboratorium Pengujian Kualitas PT ANTAM Tbk - UBPP Logam Mulia, sebagai laboratorium pengujian yang melakukan analisis sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Laboratory Practices* pada SNI ISO/IEC 17025:2017.

Sepanjang tahun 2023, ANTAM tidak memiliki insiden ketidakpatuhan terhadap regulasi terkait pelabelan dan informasi produk serta komunikasi pemasaran berupa denda, hukuman, atau peringatan. ANTAM juga tidak melakukan penarikan produk (*product recall*). Seluruh produk ANTAM telah memiliki *Certificate of Analysis* (COA). [OJK F.29][GRI 417-2][GRI 417-3]

In addition, Our efforts to ensure the quality of ferronickel products to customers are assurance by double checking the ferronickel jumbo bag and re-checking the levels on the label before carrying out export activities, as well as internal identification through the Material Safety Data Sheet (MSDS) for ferronickel products.

In addition to various efforts from the Company's side related to product quality and transaction security, ANTAM routinely educates and socializes customers, especially retail consumers such as precious metal, to always exercise caution in the transactions including through campaigning for the direct purchase of Precious Metals at ANTAM's Precious Metal Gold Boutiques spread across 12 major cities in Indonesia or online through the website www.logammulia.com, Butik Emas ANTAM Official (*e-commerce*) and www.brankaslm.com (Digital Physical Gold).

By making purchases at these authorized sales channels, ANTAM can guarantee the authenticity and purity of the product. In addition, the Company also routinely initiates exhibition activities to educate customers on ANTAM's gold products and how to purchase gold. [OJK F.28]

Product Labeling and Certification as Quality Assurance [OJK F.28]

As one of the efforts to ensure the quality assurance of Our products, ANTAM has obtained and continues to successfully maintain certification from the London Bullion Market Association (LBMA). More than product quality, this LBMA certification covers the sourcing process (raw materials), refining, to the laboratory process (*assaying*) so that the traceability of ANTAM products can also be well ensured.

In addition, ANTAM also obtained ISO 17025:2017 accreditation from the National Accreditation Committee (KAN) for the Quality Testing Laboratory of PT ANTAM Tbk - Precious Metal Processing and Refinery Business Unit, as a testing laboratory that analyzes in accordance with the principles of Good Laboratory Practices in SNI ISO/IEC 17025:2017.

Throughout 2023, ANTAM had no incidents of non-compliance with regulations related to labeling, product information, and marketing communications in the form of fines, penalties, or warnings. ANTAM also did not carry out product recalls. All ANTAM products have a Certificate of Analysis (COA). [OJK F.29][GRI 417-2][GRI 417-3]

Penghargaan Dharma Karya Energi dan Sumber Daya Mineral 2023

Dharma Karya Energy and Mineral Resources Award in 2023



ANTAM kembali menerima tiga penghargaan Dharma Karya Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) 2023. Acara penghargaan yang diinisiasi oleh Kementerian ESDM itu digelar dalam rangka memperingati Hari Jadi ke-78 Pertambangan dan Energi yang jatuh pada 28 September 2023. Penghargaan Dharma Karya ESDM 2023 merupakan apresiasi kepada perseorangan, kelompok, atau institusi yang telah berjasa dalam pengembangan sektor energi dan sumber daya mineral. Selain itu apresiasi ini juga menjadi komitmen ANTAM untuk terus melakukan inovasi guna mewujudkan *operational excellence* yang dijalankan dengan mengedepankan *good mining practice*.

ANTAM melalui kelompok Gugus Kendali Mutu (GKM) Sicepat dari UBP Nikel Maluku Utara berhasil mempercepat proses pelaporan hasil analisis sampel bijih nikel ke pelanggan internal di Biro Quality Control dari 4.227 menit menjadi 1.722 menit per bulan. Proses pelaporan itu dilakukan selama lima bulan menggunakan Aplikasi *Sicepat Kilat* berbasis *Google Appsheet*.

Sementara itu, GKM *Super Dream Team* HSE dari UBP Bauksit Kalimantan Barat berhasil melakukan optimalisasi sistem revegetasi dan pengendalian erosi, serta sedimentasi dengan memanfaatkan kembali limbah organik dan anorganik pada kegiatan reklamasi lahan di wilayah UBP Bauksit Kalimantan Barat. Kemudian, GKM PSS Alien dari Unit Geomin berhasil mempercepat proses analisis data untuk menentukan area target eksplorasi dengan aplikasi *Artificial Intelligence (AI) Chat GPT* dan *Google Earth Engine* pada studi pendahuluan eksplorasi emas Geomin.

ANTAM received three Dharma Karya Energy and Mineral Resources (EMR) 2023 awards. The award ceremony initiated by the Ministry of Energy and Mineral Resources was organized to commemorate the 78th Anniversary of Mining and Energy held on September 28, 2023. The Dharma Karya EMR 2023 Award is an appreciation to individuals, groups, or institutions that have contributed to the developing energy and mineral resources sector. In addition, this appreciation is also ANTAM's commitment to continue to innovate in order to realize operational excellence which is carried out by prioritizing good mining practices.

Through the Sicepat Quality Control Group (GKM) of the North Maluku Nickel Mining Business Unit, ANTAM has successfully accelerated the process of reporting the results of nickel ore sample analysis to internal customers at the Quality Control Bureau from 4,227 minutes to 1,722 minutes per month. The reporting process was carried out for five months using the *Sicepat Kilat* Application based on *Google Appsheet*.

Meanwhile, the GKM *Super Dream Team* HSE from the West Kalimantan Bauxite Mining Business Unit succeeded in optimizing the revegetation system, as well as erosion and sedimentation control by reusing organic and inorganic waste in land reclamation activities in the West Kalimantan Bauxite Mining Business Unit area. Then, the GKM PSS Alien from the Geomin Unit succeeded in accelerating the data analysis process to determine the exploration target area with the application of *Artificial Intelligence (AI)*, *Chat GPT* and *Google Earth Engine*, in the preliminary study of Geomin gold exploration.

Praktik Pemasaran

ANTAM merupakan pemasok utama dalam pemenuhan komoditas barang tambang dalam negeri dan luar negeri. Untuk itu, Kami secara berkelanjutan melakukan berbagai langkah strategi bisnis sebagai upaya meningkatkan kinerja penjualan sesuai dengan komoditasnya masing-masing.

Terkait pemasaran dan penjualan nickel ore, ANTAM mendukung pemasaran komoditas ini untuk kebutuhan bahan baku smelter di dalam negeri. Untuk komoditas bauksit, ANTAM melayani kebutuhan pelanggan di pasar domestik dan internasional sepanjang tahun 2023. Sedangkan untuk pemasaran dan penjualan *Chemical Grade Alumina* (CGA), ANTAM melayani pasar internasional. Sedangkan pada produk emas logam mulia, ANTAM berfokus pada penjualan domestik pada 2023 untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri melalui channel penjualan *retail, wholesale, dan digital*.

Selain itu, Perusahaan juga secara berkelanjutan melakukan ekspansi dan optimalisasi *channel of sales* dalam penjualan feronikel yang sebelumnya hanya dilakukan penjualan ke MIND ID Trading (MIT). Pada pertengahan 2023, komoditas feronikel melakukan penjualan langsung kepada *end buyer*. Kami juga berupaya mengoptimalkan pemasaran hasil produk Perusahaan dengan melakukan penjualan bijih nikel dan bauksit langsung ke smelter.

Dalam upaya meningkatkan kinerja penjualan, secara umum, ANTAM telah memiliki sejumlah langkah praktik pemasaran yang dibagi menjadi tiga fokus utama, yaitu *Market Brand Dominance and Distribution Scale, Service Excellence, serta Product Innovation*. [OJK F.26]

Marketing Practices

ANTAM is a major supplier in the fulfillment of domestic and overseas mining commodities. We continuously carry out various business strategy steps to improve sales performance in accordance with their respective commodities.

Regarding the marketing and sales of nickel ore, ANTAM supports the marketing of this commodity for the needs of domestic smelter raw materials. For bauxite commodities, ANTAM caters to customer needs in the domestic and international markets throughout 2023. As for the marketing and sales of *Chemical Grade Alumina* (CGA), ANTAM serves the international market. As for precious metal gold products, ANTAM focuses on domestic sales in 2023 to meet domestic needs through retail, wholesale, and digital sales channels.

In addition, the Company is also continuously expanding and optimizing the channel of ferronickel sales, previously only sold to MIND ID Trading (MIT). In the middle of 2023, ferronickel commodities was sold directly to end buyers. We also strive to optimize the marketing of the Company's products by selling nickel ore and bauxite directly to smelters.

In an effort to improve sales performance, in general, ANTAM has several marketing practices that are divided into three main focuses, namely *Market Brand Dominance and Distribution Scale, Service Excellence, and Product Innovation*. [OJK F.26]



Gudang Produk Feronikel di UBK Nikel Kolaka, Sulawesi Tenggara
Ferronickel Product Warehouse at Kolaka Nickel Mining Business Unit, Southeast Sulawesi

Market Brand Dominance and Distribution Scale

- Optimasi *digital marketing* untuk meningkatkan *brand exposure* dan *lead* penjualan produk emas batangan logam mulia ANTAM.
- Memperluas jaringan pemasaran dengan membuka saluran penjualan di *e-commerce*.
- Relokasi beberapa BELM ke wilayah yang lebih strategis.
- Optimasi penggunaan *Google My Business* untuk akurasi dan validasi lokasi BELM.
- Optimization of digital marketing to increase brand exposure and lead sales of ANTAM precious metal gold bars product.
- Expanding the marketing network by opening sales channels in e-commerce.
- Relocation of several ANTAM's Precious Metals Gold Boutique to more strategic areas.
- Optimizing the use of Google My Business for accuracy and validation of ANTAM's Precious Metals Gold Boutique locations.

Service Excellence

- *Refreshment* standar pelayanan BELM (kebijakan, produk *knowledge*, komunikasi, jam operasional kerja, *hospitality*).
- Penambahan jam operasional pelayanan dan transaksi BELM sampai hari Sabtu setengah hari.
- *Website* LM dari Senin sampai Sabtu, mulai pukul 08.30 sampai 20.00.
- Pengembangan *mobile apps* untuk transaksi Brankas dan BELM
- Penggunaan *ATM Gold* untuk meningkatkan pelayanan dalam transaksi atau pembelian produk BELM.
- Menambah alternatif kurir pengiriman ke konsumen.
- *Training Service Excellent* ke seluruh Personel BELM.
- Penambahan *channel* perbankan baru untuk mekanisme pembayaran.
- Pelayanan pembelian produk *customs* via BELM.
- Refreshment of ANTAM's Precious Metals Gold Boutique service standards (policies, product knowledge, communication, working hours, hospitality)
- Additional operational hours for ANTAM's Precious Metals Gold Boutique services and transactions until half a day on Saturday.
- Precious Metal website from Monday to Saturday, from 08.30 to 20.00.
- Development of mobile apps for Safe and ANTAM's Precious Metals Gold Boutique transactions.
- Use of Gold ATM to improve service in transactions or purchase of ANTAM's Precious Metals Gold Boutique products.
- Add alternative courier delivery options for consumers.
- Excellent Service Training for all ANTAM's Precious Metals Gold Boutique Personnel.
- Added new banking channels for payment mechanisms.
- Services for purchasing customs products via ANTAM's Precious Metals Gold Boutique.

Product Innovation

Peluncuran Emas Batik Indonesia Seri III dengan mengangkat Batik Bokor Kencono, Batik Huk, Batik Srimanganti, dan Batik Mahkota Siger. Kali ini ANTAM tidak hanya meluncurkan produk emas batangan, tetapi juga perhiasan liontin yang bermotif Batik tersebut.

Selain emas Batik, ANTAM juga mengembangkan produk tematik lainnya yakni emas Imlek, Idulfitri, Kemerdekaan, dan sebagainya.

The launch of Emas Batik Indonesia Series III highlighted Batik Bokor Kencono, Batik Huk, Batik Srimanganti, and Batik Mahkota Siger. ANTAM also made pendant jewelry with the Batik motifs.

ANTAM also develops other thematic products besides Batik gold series, such as Chinese New Year gold series, Eid al-Fitr gold series, Independence gold, and so on.

Perusahaan secara berkelanjutan berupaya melakukan peningkatan penjualan secara *offline* dengan melakukan relokasi beberapa Butik Emas Logam Mulia ke wilayah yang lebih strategis (BELM Ravindo ke Serpong dan BELM Banjarmasin ke Pekanbaru), meluncurkan sistem syarat & ketentuan skema baru untuk *Wholesales*, meningkatkan *branding* emas ANTAM di toko-toko rekanan, dan melakukan *soft launching* ATM Emas dengan nama "*Antam Gold Machine*".

The Company continuously strives to increase offline sales by relocating several Precious Metal Gold Boutiques to more strategic areas (ANTAM's Precious Metal Gold Boutique Ravindo to Serpong and ANTAM's Precious Metal Gold Boutique Banjarmasin to Pekanbaru), launching a new scheme terms & conditions system for Wholesales, enhancing ANTAM gold branding in partner stores, and soft launching the Gold ATM with the name "*Antam Gold Machine*".

PRODUK ANTAM YANG DILUNCURKAN SEPANJANG TAHUN 2023 ANTAM's Products Launched Throughout 2023	DESKRIPSI PRODUK Product Description
EMAS BATANGAN IMLEK SHIO KELINCI RABBIT ZODIAC CHINESE NEW YEAR GOLD BARS	<p>0,5 Gr Emas Batangan <i>Gift Series - Security invisible ink</i>, emas ditanam pada kartu 0.5 Gr Gold Bar <i>Gift Series - Security invisible ink</i>, gold embedded on card</p> <hr/> <p>1 Gr Emas Batangan <i>Gift Series - Security invisible ink</i>, emas ditanam pada kartu 1 Gr Gold Bar <i>Gift Series - Security invisible ink</i>, gold embedded on card</p> <hr/> <p>8 gram Emas Batangan Tematik (Emas Batangan yang di <i>crafting</i> langsung di emas) yang dilengkapi <i>security</i> seperti <i>microtext</i>, <i>QR Code</i> dan serta teknologi <i>rainbow effect</i> dan desain 3 dimensi 8 grams of Thematic Gold Bars (Gold Bars that are crafted directly in gold) equipped with security such as <i>microtext</i>, <i>QR Code</i>, <i>rainbow effect</i> technology, and 3-dimensional design</p>
EMAS BATANGAN IDULFITRI EID AL-FITR GOLD BARS	<p>0,5 Gr Emas Batangan <i>Gift Series - invisible ink</i> (depan+belakang kartu), <i>hard glue</i>, <i>QR Code</i> ke situs logammulia.com 0.5 Gr Gold Bar <i>Gift Series - invisible ink</i> (front + back of card), <i>hard glue</i>, <i>QR code</i> to website logammulia.com</p> <hr/> <p>1 Gr Emas Batangan <i>Gift Series - invisible ink</i> (depan+belakang kartu), <i>hard glue</i>, <i>QR Code</i> ke situs logammulia.com 1 Gr Gold Bar <i>Gift Series - invisible ink</i> (front + back of card), <i>hard glue</i>, <i>QR code</i> to website logammulia.com</p> <hr/> <p>5 gram Emas Batangan Tematik (Emas Batangan yang di <i>crafting</i> langsung di emas) yang dilengkapi <i>security</i> seperti <i>microtext</i>, <i>QR Code</i> dan serta teknologi <i>rainbow effect</i> dan design 3 dimensi 5 grams of Thematic Gold Bars (Gold Bars that are crafted directly in gold) equipped with security such as <i>microtext</i>, <i>QR Code</i>, <i>rainbow effect</i> technology, and 3-dimensional design</p>
INDONESIAN HERITAGE	<p>Emas Batangan <i>gift series</i> Danau Toba (Sumatra Utara) 0.5 gram , Tugu Zapin (Riau) 0.5 gram, Topi Bluko Dayak (Kalimantan) 0.5 gram, Candi Borobudur (Jawa Tengah) 0.5 gram. <i>Security invisible ink</i>, emas ditanam pada kartu Gold Bar <i>gift series</i> Lake Toba (North Sumatra) 0.5 grams, Zapin Monument (Riau) 0.5 grams, Bluko Dayak Hat (Kalimantan) 0.5 grams, Borobudur Temple (Central Java) 0.5 grams. <i>Security invisible ink</i>, and gold embedded on the card</p> <hr/> <p>6 varian Perak <i>Indonesian Heritage</i> 1) Jakarta: Tugu Monas 2) Bandung: Gedung Sate 3) Surabaya: Tugu Surabaya 4) Palembang: Jembatan Ampera 5) Denpasar: Barong dan 6) Makassar: Kapal Pinisi. Technology <ul style="list-style-type: none"> • <i>Microtext</i> bertuliskan 2023 • <i>Rainbow Prism Effect</i> • <i>Latent Image</i> • <i>QR Code</i> 6 variants of Silver <i>Indonesian Heritage</i> 1) Jakarta: Tugu Monas 2) Bandung: Gedung Sate 3) Surabaya: Tugu Surabaya 4) Palembang: Ampera Bridge 5) Denpasar: Barong and 6) Makassar: Pinisi Ship. Technology <ul style="list-style-type: none"> • <i>Microtext</i> labeled 2023 • <i>Rainbow Prism Effect</i> • <i>Latent Image</i> • <i>QR Code</i> </p>
TARI NUSANTARA NUSANTARA DANCE	<p>0,5 Gr Emas Batangan <i>Gift Series Security - invisible ink</i> (depan+belakang kartu), <i>hard glue</i>, <i>QR Code</i> ke situs logammulia.com 0.5 Gr Gold Bar <i>Gift Series Security - invisible ink</i> (front + back of card), <i>hard glue</i>, <i>QR code</i> to website logammulia.com</p>
MERRY CHRISTMAS DAN TAHUN BARU MERRY CHRISTMAS AND NEW YEAR	<p>0,5 Gr Emas Batangan <i>Gift Series - invisible ink</i> (depan+belakang kartu), <i>hard glue</i>, <i>QR Code</i> ke situs logammulia.com 0.5 Gr Gold Bar <i>Gift Series - invisible ink</i> (front + back of card), <i>hard glue</i>, <i>QR Code</i> to website logammulia.com</p>

Komunikasi Pemasaran

ANTAM secara konsisten terus meningkatkan keberlanjutan bisnis dengan memperkuat jangkauan pemasaran kepada pelanggan produk logam mulia di dalam negeri. Upaya tersebut diimplementasikan ANTAM melalui UBPP Logam Mulia dengan secara terus menerus meningkatkan akses produk logam mulia ANTAM kepada pelanggan dengan pengembangan layanan penjualan berbasis online melalui www.logammulia.com sejak tahun 2019.

Perusahaan juga mengoptimalkan *digital marketing* sebagai upaya meningkatkan *brand exposure* dan *lead* penjualan produk emas batangan logam mulia ANTAM. Selain itu, ANTAM juga membuka secara resmi akun Butik Emas ANTAM Official pada beberapa *platform marketplace online*. Berbagai upaya ini merupakan langkah untuk meningkatkan kinerja ekonomi dengan melihat peluang pemanfaatan teknologi yang semakin masif digunakan masyarakat saat ini.

Selain layanan transaksi emas, pengembangan layanan berbasis teknologi informasi ANTAM juga mencakup pengembangan fitur “*Website BRANKAS*”. Layanan “BRANKAS” merupakan produk emas fisik digital ANTAM yang terbagi dalam jenis layanan BRANKAS Corporate, dan BRANKAS Individu. Kami meyakini bahwa berbagai pengembangan layanan penjualan berbasis aplikasi teknologi informasi, diharapkan akan meningkatkan dan memudahkan jangkauan para pelanggan dalam negeri terhadap produk-produk logam mulia ANTAM.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan dalam hal interaksi kepada pelanggan, Perusahaan meluncurkan layanan *chat bot (Customer Service)* dengan basis waktu 24 jam yang bernama “ANTAM Logam Mulia Virtual Assistant” atau ALMIRA. Selain itu, Perusahaan juga melakukan penambahan jam operasional pelayanan dan transaksi *wholesale buyer* sampai hari Sabtu setengah hari. Adapun pembelian melalui situs www.logammulia.com dapat dilakukan pada Senin sampai dengan Sabtu dari pukul 08:30 - 20:00.

Marketing Communications

ANTAM continues to improve business sustainability by strengthening Our marketing reach to domestic precious metal customers. This effort is implemented by ANTAM through the precious metal Processing and Refinery Business Unit by continuously improving access to ANTAM Precious Metal products to customers by developing online-based sales services through www.logammulia.com since 2019.

The Company also optimizes digital marketing to increase brand exposure and sales leads for ANTAM precious metal gold bar products. In addition, ANTAM also officially opened ANTAM Official Gold Boutique accounts on several online marketplace platforms. These various efforts are steps to improve economic performance by looking at opportunities for the utilization of technology that is increasingly massively used by the public today.

In addition to gold transaction services, ANTAM’s information technology-based service development also includes the development of the “BRANKAS Website” feature. “BRANKAS” service is ANTAM’s digital physical gold product which is divided into BRANKAS Corporate and BRANKAS Individual services. We believe that various developments in sales services based on information technology applications will increase and facilitate the reach of domestic customers to ANTAM precious metal products.

The Company launched a 24-hour customer service chat bot called “ANTAM Precious Metal Virtual Assistant” or ALMIRA in an effort to improve customer interaction. In addition, the Company also extended the operational hours of wholesale buyer services and transactions to Saturday until noon. Purchases through the website www.logammulia.com can be made from Monday to Saturday from 08:30 - 20:00.

KENALAN DENGAN ALMIRA - ANTAM Logam Mulia Virtual Assistant

ALMIRA - ANTAM Precious Metal Virtual Assistant



Meningkatnya ketertarikan masyarakat untuk berinvestasi di logam mulia mendorong ANTAM untuk terus berinovasi, terutama dalam menyediakan berbagai saluran komunikasi bagi masyarakat dan para pelanggan. Salah satu upaya ini adalah dengan menggunakan teknologi digital yakni *Virtual Assistant* yang Kami beri nama ALMIRA.

The increasing public interest in investing in precious metals encourages ANTAM to continue to innovate, especially in providing various communication channels for the public and customers. One of these efforts is by using Virtual Assistant digital technology, named ALMIRA.

Yuk kenalan lebih dekat dengan ALMIRA lewat tautan berikut:

Get to know ALMIRA better by accessing this link:



<https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=eFbex8gyboM>

KEPUASAN PELANGGAN

Pengukuran Kepuasan Pelanggan [OJK F.30]

Pengalaman dan rekam jejak yang baik ANTAM selama bertahun-tahun sebagai pemasok berbagai produk *base metal* dan logam mulia kepada pelanggan, baik di pasar domestik dan internasional, tidak terlepas dari upaya Perusahaan untuk selalu berkomitmen memberikan produk dan layanan berkualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Keberlanjutan dan keberhasilan bisnis ANTAM hingga saat ini didukung oleh proses manufaktur *modern* dan terintegrasi serta pengelolaan rantai pasok yang efektif dan efisien sehingga dapat memastikan ketersediaan produk yang stabil dan dapat diandalkan.

Kami meyakini bahwa penting untuk selalu mempertahankan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan berbagai inovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar. Hal ini merupakan upaya Kami terus memberikan nilai tambah bagi pelanggan terkait produk dan layanan yang diberikan Perusahaan.

Sebagai upaya Perusahaan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, ANTAM secara rutin melakukan survei kepuasan pelanggan. Survei ini bertujuan untuk menjaga performa perusahaan serta mendapatkan umpan balik dari pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan. Pada tahun 2023, pengukuran indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index* - CSI) untuk produk logam mulia mencapai skor 85,61 meningkat 1,16 poin dari skor tahun sebelumnya. Sedangkan untuk produk *base metal* yang meliputi produk feronikel, bijih nikel, dan bauksit, skor kepuasan pelanggan tahun ini mencapai 90,63 meningkat 5,76 poin dari tahun sebelumnya.

CUSTOMER SATISFACTION

Measurement of Customer Satisfaction [OJK F.30]

ANTAM's experience and good track record over the years as a supplier of various base metal and precious metal products to customers in both domestic and international markets are inseparable from the Company's efforts to always be committed to providing high-quality products and services in accordance with customer needs. ANTAM's business sustainability and success are supported by modern and integrated manufacturing processes, as well as an effective and efficient supply chain management that ensures stable and reliable product availability.

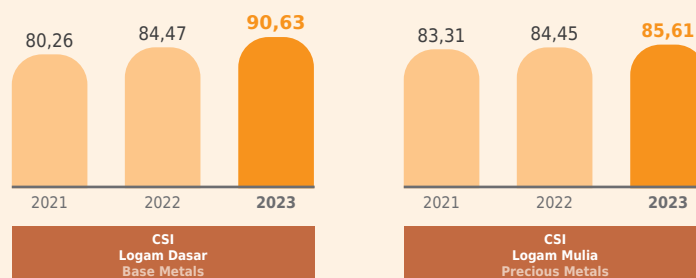
We believe that it is essential to constantly maintain customer trust and increase customer satisfaction by making various innovations and adapting to technological developments and market needs. This is Our effort to continue to provide added value to customers related to the Company's products and services.

As part of the Company's efforts to improve customer service, ANTAM regularly conducts customer satisfaction surveys. This survey aims to maintain the Company's performance and obtain feedback from customers on the services that have been provided. In 2023, the Customer Satisfaction Index (CSI) measurement for precious metal products reached a score of 85.61, an increase of 1.16 points from the previous year's score. As for base metal products which include ferronickel, nickel ore, and bauxite products, this year's customer satisfaction score reached 90.63 increased 5.76 points from the previous year.

Indeks Kepuasan Pelanggan

Customer Satisfaction Index

Poin | Point



Penanganan Umpan Balik dan Keluhan Pelanggan

Sebagai upaya ANTAM meningkatkan kepuasan pelanggan, Perusahaan telah memiliki mekanisme yang efektif dan mudah bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan saran. Mekanisme pengaduan keluhan tersebut akan diterima, kemudian ditindaklanjuti demi meningkatkan kepuasan pelanggan kepada Perusahaan. Sepanjang tahun 2023, berbagai umpan balik dan keluhan pelanggan telah diterima ANTAM dan seluruhnya telah direspons dengan baik, yang juga menjadi masukan bagi *continuous improvement* Kami ke depan. Beberapa masukan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan pelayanan pada situs logammulia.com
2. Terkait dengan proses pembayaran pelanggan menggunakan *virtual account*
3. Penyediaan informasi promosi dan pergerakan harga produk logam mulia ANTAM di berbagai media
4. Penambahan Butik Emas Logam Mulia untuk memudahkan akses pembelian produk
5. Terkait jangkauan pengiriman di seluruh Indonesia yang perlu di tingkatkan melalui kerjasama dengan perusahaan ekspedisi
6. Ketersediaan gramasi saat cetak fisik emas BRANKAS
7. Registrasi BRANKAS belum bisa dilakukan secara *online*
8. Layanan BRANKAS belum bisa dilakukan *buyback* dan cetak fisik pada hari Sabtu dan Minggu

MANAJEMEN PASOKAN DAN KONTRAKTOR [OJK C.4][GRI 2-6]

ANTAM memandang penting untuk menjaga tata kelola rantai pasokan berjalan sebaik mungkin demi keberlanjutan kegiatan operasional. Kami senantiasa berupaya untuk menjalin komunikasi dua arah yang harmonis dan konstruktif dengan pihak penyedia barang dan jasa. ANTAM juga mengedepankan prinsip-prinsip praktik usaha yang sah, efisien, wajar (*fair*), transparan, objektif, dan jujur, sesuai dengan dokumen pengadaan dan kebijakan manajemen pengelolaan rantai pasokan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan pengelolaan proses pengadaan barang dan jasa, ANTAM senantiasa memenuhi standar-standar praktik terbaik. Untuk itu ANTAM telah mengimplementasikan dan memperoleh sertifikasi ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan Sejak tahun 2020. Hal ini bertujuan untuk menciptakan operasional yang bersih

Handling of Customer Feedback and Complaints

As ANTAM's effort to improve customer satisfaction, ANTAM has an effective and easy mechanism for customers to submit their complaints and suggestions. The mechanism of complaint will be received and followed up to increase customer satisfaction with the Company. Throughout 2023, ANTAM has received various customer feedback and complaints. All of them have been responded to well, which also become inputs for Our continuous improvement in the future. Some of these inputs are as follows:

1. Improved service on the logammulia.com website
2. Related to the customer payment process using a virtual account
3. Provision of promotional information and price movements of ANTAM precious metal product in various media
4. Addition of Precious Metal Gold Boutiques to facilitate access to product purchases
5. Related to delivery coverage throughout Indonesia that needs to be improved through cooperation with expedition companies
6. Availability of gramation during physical printing of BRANKAS gold
7. Unavailability of online BRANKAS registration
8. BRANKAS services are unavailable for buyback and physical printing on Saturdays and Sundays.

SUPPLY AND CONTRACTOR MANAGEMENT [OJK C.4][GRI 2-6]

ANTAM considers that maintaining the best possible supply chain governance is important for the sustainability of Our operations. We always endeavour to establish harmonious and constructive two-way communication with the providers of goods and services. ANTAM also promotes the principles of legal, efficient, fair, transparent, objective and honest business practices, in accordance with applicable procurement documents and supply chain management policies

ANTAM continues to meet best practice standards in the management of the procurement of goods and services. Therefore, ANTAM has implemented and obtained ISO 37001: 2016 Anti-Bribery Management System certification since 2020. It aims to create clean operations and strengthen the system for preventing corruption, collusion,