

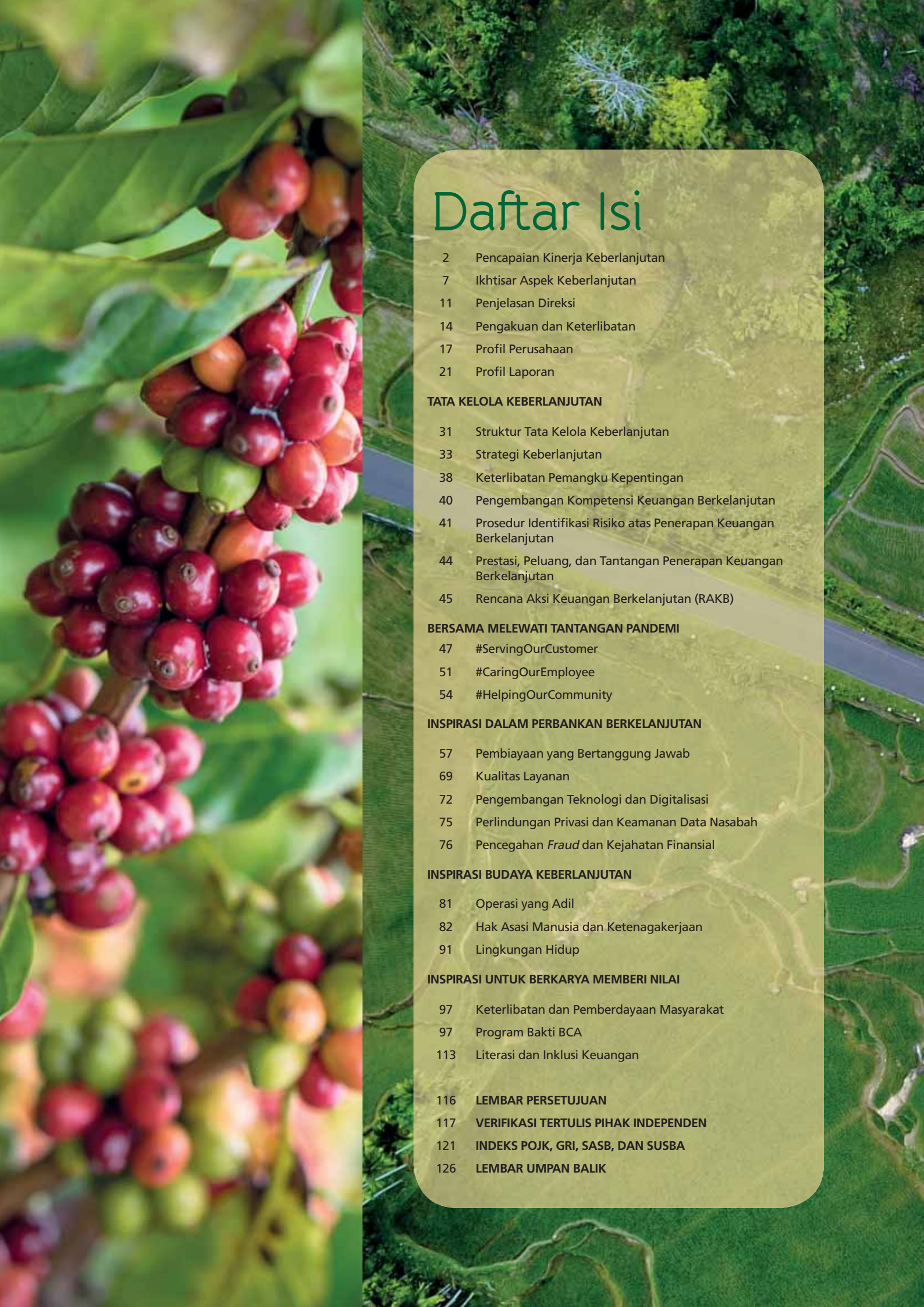
PT BANK CENTRAL ASIA TBK



Live to Inspire

2020 LAPORAN KEBERLANJUTAN





Daftar Isi

- 2 Pencapaian Kinerja Keberlanjutan
- 7 Ikhtisar Aspek Keberlanjutan
- 11 Penjelasan Direksi
- 14 Pengakuan dan Keterlibatan
- 17 Profil Perusahaan
- 21 Profil Laporan

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

- 31 Struktur Tata Kelola Keberlanjutan
- 33 Strategi Keberlanjutan
- 38 Keterlibatan Pemangku Kepentingan
- 40 Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan
- 41 Prosedur Identifikasi Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan
- 44 Prestasi, Peluang, dan Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan
- 45 Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB)

BERSAMA MELEWATI TANTANGAN PANDEMI

- 47 #ServingOurCustomer
- 51 #CaringOurEmployee
- 54 #HelpingOurCommunity

INSPIRASI DALAM PERBANKAN BERKELANJUTAN

- 57 Pembiayaan yang Bertanggung Jawab
- 69 Kualitas Layanan
- 72 Pengembangan Teknologi dan Digitalisasi
- 75 Perlindungan Privasi dan Keamanan Data Nasabah
- 76 Pencegahan *Fraud* dan Kejahatan Finansial

INSPIRASI BUDAYA KEBERLANJUTAN

- 81 Operasi yang Adil
- 82 Hak Asasi Manusia dan Ketenagakerjaan
- 91 Lingkungan Hidup

INSPIRASI UNTUK BERKARYA MEMBERI NILAI

- 97 Keterlibatan dan Pemberdayaan Masyarakat
- 97 Program Bakti BCA
- 113 Literasi dan Inklusi Keuangan

116 LEMBAR PERSETUJUAN

117 VERIFIKASI TERTULIS PIHAK INDEPENDEN

121 INDEKS POJK, GRI, SASB, DAN SUSBA

126 LEMBAR UMPAN BALIK



Live to Inspire

Pandemi COVID-19 telah banyak mengubah cara manusia berpikir, berkegiatan dan berbisnis secara masif dan signifikan. Perubahan ini mempengaruhi segala sisi kehidupan dan menuntut penyesuaian. Di saat inilah BCA tetap hadir senantiasa di sisi semua nasabah dengan adaptasi layanan finansial yang mengutamakan kesehatan baik untuk pekerja, nasabah, dan seluruh pemangku kepentingan. Inovasi terus dikembangkan agar menjadi yang terdepan dalam memberikan dampak perubahan, serta menjadi inspirasi kebaikan dalam kehidupan menuju pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Pencapaian Kinerja Keberlanjutan



Kinerja Operasional & Ekonomi



Laba bersih

Rp**27,1**
triliun

⬇ 5,0% YoY



Jumlah pajak yang dibayarkan

Rp**6,4**
triliun

⬇ 16,8% YoY



CASA

Rp**642,1**
triliun

⬆ 21,0% YoY



Total pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)

Rp**127,0**
triliun

⬆ 1,5% YoY



KKUB terhadap total kredit

22,1%

⬆ 0,8% YoY



Jumlah frekuensi transaksi internet & mobile banking

9,6
miliar

⬆ 50,8% YoY



Kinerja Sosial & Masyarakat

1 Wanita yang
menduduki posisi
Direktur

16,7%

2 Kepala cabang
wanita dari total
kepala cabang

56,7%

3 Pekerja wanita
dari total pekerja
yang mendapatkan
kesempatan
promosi

64,1%

4 Pekerja yang
mengikuti pelatihan
Keuangan
Berkelanjutan

874

5 Beasiswa Bakti BCA

Rp5,5
miliar

6 Sekolah Binaan

20
sekolah

17,6%

727
guru

34,9%

9.938
siswa

14,3%

7 Peserta Edukasi
Literasi Keuangan

14.000
pelajar di 10 provinsi

90.000
masyarakat umum

8 Indeks Customer
Engagement (CE)

4,67 (skala 1-5)

Indeks Branch
Service Quality (BSQ)

4,87 (skala 1-5)

Dana Corporate Social Responsibility
(termasuk bantuan COVID-19)

Rp116,8
miliar

Solidaritas pekerja BCA
atas pandemi COVID-19

Rp1
miliar

Biaya operasional
penanganan COVID-19

Rp47,6
miliar





Kinerja Lingkungan



Panel surya yang terpasang di 2 gedung menghasilkan energi listrik 16.654 kWh di tahun 2020 (2,6 kali dibandingkan tahun 2019)

66 gedung Kantor Cabang yang mendukung *green office*

2 kantor dengan sistem pengelolaan sampah



22,5% Pengurangan pemakaian kertas atau sekitar **18,1** ton kertas dengan potensi reduksi emisi 37,2 ton CO₂ eq

14.700 mangrove berpotensi menyerap **31,7** ton CO₂ eq/tahun

2.100 pohon di restorasi area gambut, berpotensi menyerap **8,0** ton CO₂ eq/tahun

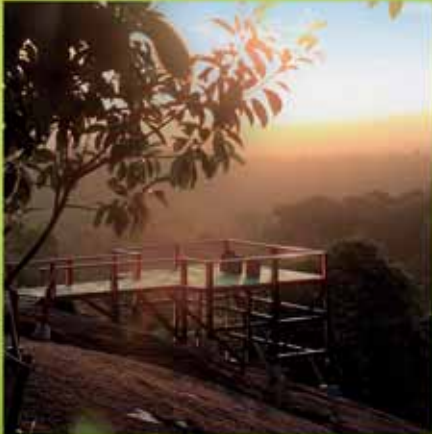


8.909 ekor pelepasliaran **tukik**



31 ekor **orangutan** direhabilitasi di Kalimantan





DES BINAAN BAKTI BCA

- Desa Wisata Pentingsari, Sleman, Yogyakarta
- Wirawisata Goa Pindul, Gunung Kidul, Yogyakarta
- Desa Wisata Aik Rusa Berehun, Terong, Belitung Barat
- Desa Wisata Tamansari, Banyuwangi, Jawa Timur
- Bukit Peramun, Belitung Barat
- Gunong Lumut, Belitung Timur

- Nagari Silokek, Sumatera Barat
- Desa Wisata Wayang Wukirsari, Imogiri, Yogyakarta
- Desa Wisata Kampung Batik Gemah Sumilir, Pekalongan, Jawa Tengah
- Kampung Adat Sijunjung, Sumatera Barat
- Doesoen Kopi Sirap, Semarang, Jawa Tengah
- Desa Wisata Pucak Tinggan, Badung, Bali

Menyediakan Kenyamanan & Kehandalan dalam Bertransaksi



Peer-to-peer transfer berbasis kode QR di 'BCA mobile' dan e-wallet 'Sakuku'



Virtual Assistant perbankan yang diakses melalui berbagai aplikasi chat ternama



Aplikasi online berinvestasi reksa dana dan obligasi serta informasi mengenai asuransi



BagiBagi
Cara mudah mengirimkan uang sekaligus dalam waktu yang sama ke rekening Sakuku melalui BCA mobile

Debit Online
Fitur Kontrol Transaksi kartu debit melalui BCA mobile



Mobile Apps untuk mengakses layanan internet banking dan mobile banking

Lifestyle
Kemudahan akses tiket pesawat, tiket kereta, hotel, dan voucher game melalui BCA mobile



Fitur pembayaran pada online merchant yang berfokus pada kecepatan transaksi



Top Up Flazz
BCA mobile
Nikmati kemudahan top up saldo Flazz dalam gengaman



Pembukaan rekening tabungan secara online melalui BCA mobile

Buka Rekening Baru

Jumlah Rekening

>24

juta rekening

Pembukaan rekening online selama tahun 2020

>1,6

juta rekening
(berkontribusi >48% dari total pertumbuhan rekening)

Komposisi Jumlah Transaksi Jaringan Digital

99,0%

terhadap total transaksi



IKHTISAR ASPEK KEBERLANJUTAN



Kinerja Aspek Ekonomi

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
Kinerja Internal				
Pendapatan operasional	Rp miliar	75.165	71.623	63.034
Laba bersih	Rp miliar	27.147	28.570	25.852
Penyaluran kredit	Rp miliar	574.590	586.940	538.100
Penyaluran kredit UMKM	Rp miliar	77.174	81.429	71.118
Pembiayaan infrastruktur (termasuk <i>non-cash loan</i>)	Rp miliar	45.470	41.734	32.237
Dana Pihak Ketiga (DPK)	Rp miliar	834.284	698.980	629.812
Total frekuensi transaksi di <i>internet</i> dan <i>mobile banking</i>	Juta kali	9.585	6.356	4.196
Jumlah pajak yang dibayarkan	Rp miliar	6.421	7.719	6.854
Pembukaan (penutupan) cabang*	Kantor	(8)	7	14
Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan				
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB)**	Rp miliar	127.005	125.144	109.947
Penyaluran KUR	Rp miliar	132,7	125,7	116,2
Persentase total portofolio pembiayaan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) terhadap total portofolio kredit	%	22,1	21,3	20,4
Kinerja Keuangan Inklusif				
Perkembangan Laku BCA				
- Jumlah agen	Agen	2.633	2.375	1.722
- Jumlah rekening	Rekening	152.678	139.470	55.979
- Jumlah dana nasabah Laku BCA	Rp miliar	23,5	14,6	4,9

* Penutupan cabang karena berkurangnya transaksi di cabang tersebut.

** Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2018 dan 2019 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil realisasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2020





Kinerja Aspek Sosial

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
Kinerja Internal				
Pekerja wanita dari total pekerja yang mendapatkan kesempatan promosi	%	64,1	63,8	62,0
Wanita yang menduduki posisi Direktur	%	16,7	27,3	25,0
Pekerja wanita dibanding total pekerja	%	61,3	60,8	60,4
Jumlah peserta pelatihan	Orang	39.237	67.548	60.448
Jumlah hari pelatihan	Hari	160.361	248.738	207.513
Jumlah jam pelatihan	Jam	976.700	1.660.212	1.275.086
Biaya pelatihan dan pendidikan pekerja	Rp juta	208.954	395.659	273.279
Jumlah peserta edukasi literasi keuangan (CSR)	Orang	105.522	107.267	99.425
Indeks <i>Customer Engagement</i> (CE)	Skala 1-5	4,67	4,67	4,63
Indeks <i>Branch Service Quality</i> (BSQ)	Skala 1-5	4,87	4,86	4,81
Tingkat penyelesaian keluhan nasabah	%	99,3	99,4	99,1
Persentase pengaduan (<i>whistleblowing</i>) yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan yang diterima	%	81,8	100,0	100,0
Kegiatan Tanggung Jawab Sosial				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab sosial	Rp miliar	116,8	122,8	105,6
Jumlah lulusan pendidikan non gelar	Orang	164	142	167
Jumlah pasien klinik binaan	Orang	16.611	17.976	15.570



Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
Kinerja Internal				
Penggunaan energi listrik ^{a)}	kWh	80.048.325	80.073.145 ^{a)}	77.582.416 ^{a)}
Intensitas penggunaan energi listrik	kWh/m ²	185	186	182
Emisi GRK yang dihasilkan	tCO ₂ eq	71.046	71.340	68.230
Penggunaan kertas di Kantor Pusat	Ton	63	81	93
Pengurangan limbah kertas ^{b)}	Ton	18	12	1 ^{c)}
Jarak tempuh mobil dinas	Km	1.484.923	n/a	n/a
Penggunaan air	m ³	67.365	55.322	45.168
Kantor cabang yang mendukung <i>green office</i>	Kantor	66	61	34
Kegiatan Tanggung Jawab Lingkungan				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab lingkungan	Rp juta	575	685	1.118
Pelepasliaran orangutan di Kalimantan	Ekor	0	6	6
Rehabilitasi orangutan	Ekor	31	0	0
Pelestarian keanekaragaman hayati	Sarang penyu	100	100	100
	<i>Mangrove</i>	14.700	20.200	12.000
Restorasi area gambut	Pohon	2.100	-	-

a) Penyajian ulang data tahun 2018 dan 2019, karena cakupan perhitungan data bertambah gedung. Sebelumnya 3 gedung Kantor Pusat menjadi 6 gedung Kantor Pusat, 1 *data center* Kantor Pusat dan 115 gedung KCU.

b) *Printer pooling* yang dilaporkan adalah WSA II, WSA I, WPI, Menara BCA, Chase Plaza, Halo Serpong, Landmark Pluit.

c) Data kertas tahun 2018 merupakan data pembelian bukan pemakaian.



Pembiayaan pada Kegiatan Usaha Berkelanjutan [F58]

Uraian	2020		2019		2018	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio Pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)*	127.005	100,0	125.144	100,0	109.947	100,0
a. Energi Terbarukan	4.643	3,7	3.020	2,4	2.343	2,1
b. Efisiensi Energi	441	0,3	547	0,4	1.589	1,4
c. Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	31.761	25,0	28.455	22,7	23.946	21,8
d. Transportasi Ramah Lingkungan	7.725	6,1	5.965	4,8	5.437	4,9
e. Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	1.014	0,8	1.014	0,8	1.094	1,0
f. Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (<i>Eco-Efficient</i>)	4.169	3,3	4.629	3,7	4.332	3,9
g. Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	77	0,1	85	0,1	89	0,1
h. Kegiatan UMKM	77.174	60,8	81.429	65,1	71.118	64,7
Portofolio Pembiayaan KKUB non UMKM berdasarkan segmen	49.831	100,0	43.715	100,0	38.829	100,0
- Korporasi	48.810	98,0	42.649	97,6	37.474	96,5
- Komersial	1.020	2,0	1.066	2,4	1.355	3,5
Portofolio Pembiayaan Infrastruktur Berkelanjutan (termasuk <i>non-cash loan</i>)	10.430	100,0	8.436	100,0	8.194	100,0
- Jalan Tol	2.915	28,0	2.945	34,9	2.975	36,3
- Kelistrikan	1.690	16,2	1.457	17,3	1.663	20,3
- Kereta Api	1.955	18,7	1.096	13,0	1.462	17,8
- Bandara dan Pelabuhan	2.855	27,4	1.923	22,8	1.000	12,2
- Air Minum dan Sanitasi	1.014	9,7	1.014	12,0	1.093	13,3

* Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2018 dan 2019 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2020. Portofolio pembiayaan keseluruhan berdasarkan sektor industri dapat dilihat pada Laporan Tahunan BCA 2020. [FN-CB-410a.1]



Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur



PENJELASAN DIREKSI [102-14, 102-15]



Menghadapi tantangan pandemi COVID-19 di tahun 2020, BCA mempererat kerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan dan terus berinovasi dengan meningkatkan layanan finansial berbasis teknologi digital. BCA mendukung Pemerintah dalam upaya memberikan stimulus kepada sektor riil untuk Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) akibat dampak pandemi COVID-19 melalui penyesuaian kebijakan, serta strategi untuk tetap mendampingi para nasabah kami di segala situasi. Selain itu, BCA juga mendukung seruan Pemerintah untuk mulai beralih ke ekonomi rendah karbon. Untuk merespons seruan ini, kami melakukan penyesuaian kebijakan kredit berwawasan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST), serta memetakan kegiatan perbankan untuk mulai memitigasi dan beradaptasi dengan perubahan iklim.

Pemangku Kepentingan yang kami hormati,

Menilik bahasan Forum Ekonomi Dunia pada tanggal 21-24 Januari 2020, kita semua sadar bahwa risiko lingkungan menjadi risiko utama yang akan berdampak pada kondisi ekonomi dunia. Seruan untuk menuju ekonomi rendah karbon dan dukungan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) terus bergema, terlebih di saat pandemi COVID-19. Sejalan dengan dinamika kebijakan Pemerintah dan kondisi selama tahun 2020, maka BCA menerapkan berbagai inisiatif untuk cepat beradaptasi sesuai kebutuhan pasar terkini.

Program Empati Pandemi COVID-19 dan Gerakan #BankingFromHome dengan berbagai fitur digital merupakan dua inisiatif yang kami kedepankan selama tahun 2020. Kegiatan ini memberikan banyak dampak positif di tengah tantangan, di antaranya mendukung pemutusan mata rantai pandemi dan mengurangi mobilisasi nasabah yang sebelumnya harus bertransaksi di kantor cabang. Semua upaya kami lakukan untuk tetap dapat memberikan pelayanan yang lebih aman, lebih mudah, lebih nyaman, serta sesuai kebutuhan nasabah. Di mana saja dan kapan saja.

Kebijakan untuk Merespons Tantangan Keberlanjutan

Kesehatan nasabah dan pekerja menjadi tantangan keberlanjutan dalam situasi pandemi COVID-19. Kami merespons tantangan ini dengan melakukan penyesuaian aktivitas kerja dan penerapan protokol kesehatan yang ketat, sesuai dengan ketentuan protokol kesehatan Pemerintah dan WHO terkait COVID-19. Kami mendorong nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi BCA mobile dan *internet banking* KlikBCA. Di setiap kantor cabang dilakukan pengecekan suhu tubuh, disediakan *hand sanitizer* dan

pengaturan *social distancing*. Langkah pencegahan lain yaitu penerapan *self-assessment* risiko COVID-19 dan melakukan disinfektan terhadap sarana dan infrastruktur di *banking hall*, meja *counter*, dan kursi tunggu secara berkala.

Secara keseluruhan, dampak pandemi ini juga berimbas pada tantangan mengelola aspek ekonomi dan aspek sosial yang saling berkaitan. Dari aspek ekonomi, penyebaran wabah COVID-19 berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja debitur. Untuk meningkatkan stimulus perekonomian yang melemah dan dalam rangka mendukung kebijakan Pemerintah, BCA mengeluarkan ketentuan restrukturisasi fasilitas kredit debitur BCA yang terdampak penyebaran COVID-19. Ketentuan ini berpedoman kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 11/POJK.03/2020 perihal Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019. BCA juga melakukan penyesuaian pada ketentuan Kartu Kredit BCA dan penyediaan Program Pelonggaran Kartu Kredit BCA berdasarkan Surat Bank Indonesia No. 22/263/DKSP/Srt/B tanggal 15 April 2020 perihal Kebijakan Penyelenggaraan Kartu Kredit Dalam Masa Darurat COVID-19. Pemberian subsidi bunga untuk kredit UMKM dan KPR BCA juga dilakukan dalam rangka program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN).

BCA terus menyediakan layanan perbankan yang dapat diakses secara aman dan nyaman oleh para nasabah. Edukasi layanan perbankan melalui penggunaan teknologi senantiasa dilakukan dengan semakin beragamnya layanan digital perbankan BCA. Pembukaan rekening secara *online* melalui BCA mobile dan perubahan limit untuk transfer dana, merupakan beberapa penyesuaian layanan perbankan sehingga nasabah dapat melakukan transaksi jarak jauh tanpa

harus datang ke kantor cabang dan usaha para debitur tetap dapat berjalan dalam beradaptasi dengan masa normal yang baru.

Di luar tantangan terkait COVID-19, BCA masih terus mengelola tantangan keberlanjutan, salah satunya adalah dampak perubahan iklim. Keberadaan BCA dalam mendukung dan menjadi inspirasi untuk mengurangi dampak negatif perubahan iklim diwujudkan dengan menerapkan kebijakan pembiayaan berwawasan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Secara keseluruhan, untuk merespons tantangan keberlanjutan, BCA mengembangkan Tata Kelola Keberlanjutan dengan tiga pilar sebagai strategi implementasi Keuangan Berkelanjutan. Tiga Pilar ini mencakup aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial, yang tergambarkan dalam Pilar Perbankan Berkelanjutan, Budaya Keberlanjutan, dan Berkarya Memberi Nilai. Pada tahun 2020, BCA telah meninjau kembali Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) PT BCA, Tbk dengan penambahan kebijakan baru yaitu kredit yang dilarang pada usaha-usaha yang menimbulkan risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST).

Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan Strategi Pencapaian Target

Sepanjang tahun 2020, BCA tetap dapat menjalankan kegiatan operasionalnya dengan semaksimal mungkin, terutama untuk tetap senantiasa di sisi nasabahnya. Seluruh Insan BCA beradaptasi dan mengemban tanggung jawabnya masing-masing, termasuk dalam melayani kebutuhan semua nasabah dan melaksanakan prinsip Keuangan Berkelanjutan.

Kinerja keberlanjutan mencakup kinerja Keuangan Berkelanjutan dan ekonomi, sosial, serta lingkungan. Untuk kinerja ekonomi, kami mencatat laba bersih sebesar Rp27,1 triliun, turun 5,0% dibandingkan laba tahun lalu. Penyaluran kredit di tahun 2020, terealisasi sebesar Rp574,6 triliun, turun 2,1% YoY. Pembiayaan Keuangan Berkelanjutan (*sustainable financing*) tercatat Rp127,0 triliun meningkat 1,5% YoY dimana kontribusi non UMKM sebesar Rp49,8 triliun dan UMKM sebesar Rp77,2 triliun. Pembiayaan Keuangan Berkelanjutan non UMKM berkontribusi dalam peningkatan portofolio Keuangan Keberlanjutan tahun 2020.

Kami mengapresiasi respons cepat regulator dalam merelaksasi kebijakan restrukturisasi untuk membantu perbankan dan nasabah melewati masa-masa sulit. BCA senantiasa berada di sisi nasabah dalam menghadapi tantangan perekonomian ini, termasuk dengan merestrukturisasi kreditnya sejak awal pandemi. Hingga akhir Desember 2020, BCA membukukan restrukturisasi kredit sebesar Rp104,2 triliun atau sekitar 18% dari total kredit yang berasal dari sekitar 100.000 nasabah kredit.

Selain perkreditan, BCA juga tetap fokus dan berkomitmen memberikan layanan prima di tengah kondisi pandemi COVID-19 baik kepada nasabah maupun pekerja. Kami terus melayani untuk memberikan semangat dan inspirasi kepada semua nasabah dan mitra kami. *Transaction Banking* BCA berjalan beriringan mendukung program Inklusi Keuangan. Melalui LAKU BCA, kami melayani 152.678 nasabah di berbagai wilayah. LAKU BCA didukung oleh 2.633 agen yang membantu nasabah-nasabah di wilayah yang *unbankable* untuk dapat melakukan transaksi keuangan. Salah satu dampak signifikan dari layanan keuangan inklusif ini adalah terbukanya akses layanan keuangan bagi buruh migran dan keluarganya, serta adanya akses layanan keuangan di daerah terpencil. Layanan yang setara juga telah dinikmati oleh nasabah berkebutuhan khusus yang dapat menggunakan ATM Wicara untuk memudahkan mereka bertransaksi.

Dalam memberikan layanan kepada pekerja, sepanjang tahun 2020, BCA tetap menyelenggarakan pengembangan kompetensi melalui webinar. Tercatat sebanyak 39.237 partisipasi pekerja dalam mengikuti pelatihan secara daring. Pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan juga dilaksanakan dan diikuti oleh 874 peserta. Semua kegiatan pengelolaan kompetensi karyawan ini dipastikan sejalan dengan penerapan hak asasi manusia dengan adanya kesempatan yang setara dan saling menghargai keberagaman latar belakang. Kebijakan untuk keberagaman dan kesetaraan ini tercantum dalam Perjanjian Kerja Bersama 2019-2021. BCA juga menggunakan media komunikasi internal sebagai sarana edukasi dan pengembangan diri antara lain *Community of Practice (COP)*, *BLIMS (digital library)*, *instagram @bcasemuaberes*. Pada November 2020, BCA mengadakan *Sustainability Awareness Month* untuk memperkenalkan konsep *environment, social, governance (ESG)* kepada segenap Insan BCA. Sekitar 24.500 insan BCA terpapar nilai-nilai Keuangan Berkelanjutan saat BCA menyelenggarakan acara ini.

Kami memberikan apresiasi kepada seluruh Insan BCA yang tetap memberikan layanan prima dan kinerja yang solid di tengah situasi pandemi, walaupun dilakukan penyesuaian aktivitas kerja. Semangat "One BCA" menyatukan tekad, gagasan, dan mimpi dalam karya-karya yang diciptakan agar membawa kebaikan bagi BCA dengan tagline "One Goal, One Soul, One Joy". Salah satu bentuk kepedulian BCA kepada pekerja adalah meningkatkan fasilitas dan pelaksanaan protokol kesehatan dengan mengeluarkan dana sebesar Rp47,6 miliar dikhususkan untuk menjaga kesehatan pekerja. Kami akan terus menjaga lingkungan kerja yang sehat dan aman untuk memastikan semua Insan BCA mampu berkarya dengan baik.



Tanggung jawab sosial BCA melalui Program Bakti BCA tetap berjalan sebagai wujud kepedulian BCA terhadap masyarakat. Sepanjang tahun 2020, pada Program Bakti BCA sebanyak 396 siswa mengikuti Program Pendidikan Akuntansi non-gelar dan 172 siswa mengikuti Program Pendidikan Teknik Informatika non-gelar. Sementara itu, total penyaluran beasiswa Bakti BCA senilai Rp5,5 miliar, naik 3,8% dari tahun lalu. Bakti BCA turut memberikan bantuan untuk mencegah penularan virus COVID-19 dengan menyalurkan dana sekitar Rp21,4 miliar. Bantuan diberikan ke berbagai rumah sakit, masyarakat sekitar dengan pembagian sembako, serta para binaan melalui pendampingan.

Dari sisi lingkungan internal, BCA mulai mengembangkan strategi untuk mitigasi dan adaptasi pada perubahan iklim, baik secara internal maupun eksternal dengan merujuk pada *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). Pengembangan dimulai dari menyusun peta jalan untuk pengungkapan inisiatif dalam mengurangi dampak negatif perubahan iklim, penyusunan strategi, dan identifikasi sektor usaha yang berisiko tinggi atas terjadinya cuaca ekstrem.

Penerapan pemetaan mitigasi dan adaptasi pada perubahan iklim dimulai di enam lokasi, yaitu Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma BCA Pondok Indah, Wisma BCA Foresta, Landmark Pluit dan Alam Sutera. Pada gedung-gedung ini secara beragam memiliki infrastruktur dengan konsep *green office* antara lain lampu LED, *Building Automation System* (BAS), *eco-friendly* AC dan pengelolaan air limbah. Enam gedung ini menjadi studi awal kami dalam menjajaki penerapan *green office* di gedung lainnya secara bertahap. Dalam mendukung energi terbarukan, BCA menggunakan panel surya di dua gedung yaitu Wisma Asia II dan KCU Gading Serpong.

Sejalan dengan dukungan BCA pada implementasi Keuangan Berkelanjutan, upaya meningkatkan jumlah pembiayaan kepada usaha berwawasan LST juga diwujudkan dengan mendorong debitur untuk memerhatikan kelestarian lingkungan hidup seperti: perusahaan kelapa sawit dengan sertifikat *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO) dan/atau *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO); perusahaan yang mengikuti penilaian kinerja lingkungan PROPER dengan perolehan minimal PROPER Biru; pembiayaan pada proyek Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) dan Pembangkit Listrik Tenaga Mini Hidro (PLTMH); serta Pembangkit Listrik Tenaga Biogas (PLTBg). BCA memastikan para debitur patuh pada peraturan terkait tenaga kerja, hak asasi manusia, dan Tata Kelola Perusahaan yang Baik.

Risiko, Peluang, dan Prospek Usaha

Banyak hal yang dapat memicu munculnya risiko maupun peluang usaha. Dalam mengelola risiko, BCA senantiasa menerapkan *prudential banking* atau prinsip kehati-hatian. Sepanjang tahun 2020, risiko kesehatan dan risiko kredit menjadi perhatian utama kami, menyusul terjadinya pandemi COVID-19. Di sisi lain, kami memandang adanya peluang usaha yaitu penggunaan *digital banking* dan pengembangan inovasi berbasis sistem teknologi informasi. Hadirnya peluang usaha ini bersamaan dengan adanya solusi layanan perbankan digital yang aman dan terpercaya, termasuk menjaga kerahasiaan data nasabah. Untuk itu, kami menerapkan manajemen mutu keamanan sejalan dengan standar ISO 27001 tentang sistem manajemen keamanan informasi.

Kami melihat prospek untuk penyaluran pembiayaan Keuangan Berkelanjutan (*Sustainable Financing*) masih terbuka lebar. Agenda Pemerintah dalam pembangunan infrastruktur di Indonesia masih terus berjalan, diiringi dengan seruan untuk menciptakan ekonomi rendah karbon. Potensi pengembangan pembangkit listrik dari sumber-sumber Energi Baru Terbarukan (EBT) juga masih terus berlangsung. Masih ada peluang pembiayaan pada *green building*, *green manufacturing*, dan *green project* lainnya seiring dengan terus meningkatnya kesadaran pemangku kepentingan dalam aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola.

Apresiasi

Kami memberikan apresiasi kepada seluruh nasabah, Insan BCA, mitra kerja, investor, dan pemangku kepentingan lainnya atas kerja keras, komitmen, dan kerja sama yang baik dalam melalui tahun yang penuh tantangan ini. Apresiasi kami juga kepada regulator dan Pemerintah untuk kebijakan-kebijakan yang cepat tanggap di saat pandemi. Kami optimis untuk menyambut hari yang baru, semangat baru, dan inovasi baru dengan kinerja yang lebih baik lagi. BCA ada dan akan senantiasa bersama seluruh pemangku kepentingan menebar inspirasi positif bagi Indonesia dan bagi masa depan ekonomi yang berkelanjutan.

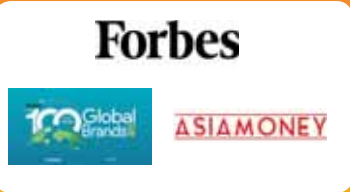
Atas nama seluruh jajaran Direksi BCA, kami mengucapkan terima kasih. Mari tetap menjaga kesehatan dan kelestarian lingkungan hidup di sekitar kita.

Jakarta, Februari 2021

Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur

PENGAKUAN DAN KETERLIBATAN

Korporasi



Forbes

- Forbes' List of The World's Best Bank 2020: Peringkat pertama di Indonesia
- Forbes' List of Global 2000 2020: Urutan ke-487

BrandZ

- Most Valuable Brands 2020 - Top 100 Most Valuable Global Brands 2020

Asiamoney

- Asiamoney Best Bank Awards 2020 - Best Domestic Bank

Manajemen



The Economist

- 8 Bank Terbaik - Kinerja di bawah CEO yang menjabat*, per Oktober 2020

* Dari 50 bank terbaik menurut kapitalisasi pasar, CEO atau setara

Pelayanan Nasabah



Contact Center World (CCW)

- Contact Center World (CCW) Asia Pacific Award 2020 - 25 Medali Emas, 5 Medali Silver, 2 Medali Perunggu dan penghargaan Dream Team Award

Layanan Perbankan Digital



Kementerian Keuangan RI

- Penghargaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia
- Mitra Distribusi SUN Ritel dengan Kinerja Terbaik Tahun 2019
- Mitra Distribusi SBSN Ritel dengan Kinerja Terbaik Tahun 2020 untuk Kelompok Bank Umum Konvensional
- Kategori Bank Swasta (Predikat IBBA)

LST



FIHRRST

- Peringkat A+ Perusahaan Publik dengan Laporan Keberlanjutan Tahun 2019 Terbaik

Pekerja



HR Asia (Magazine) & Business Media International

- HR Asia Award 2020 - Best Companies to Work for in Asia 2020

MSCI

Peringkat ke-1 dalam daftar 10 Konstituen Utama MSCI Indonesia sebagai LST/ESG Leaders - Desember 2020

Indeks MSCI memperhitungkan paparan kinerja LST dengan peer-nya di pasar modal Indonesia. BCA juga mendapatkan rating A pada MSCI ESG Ratings periode Desember 2020.

FTSE4Good

Peringkat ke-2 dalam daftar 10 Konstituen Utama FTSE4Good ASEAN Indeks - Desember 2020

Indeks FTSE4Good merupakan indeks yang dipilih dan dipilih secara transparan dan ditetapkan berdasarkan kriteria LST di pasar modal ASEAN.

KEHATI

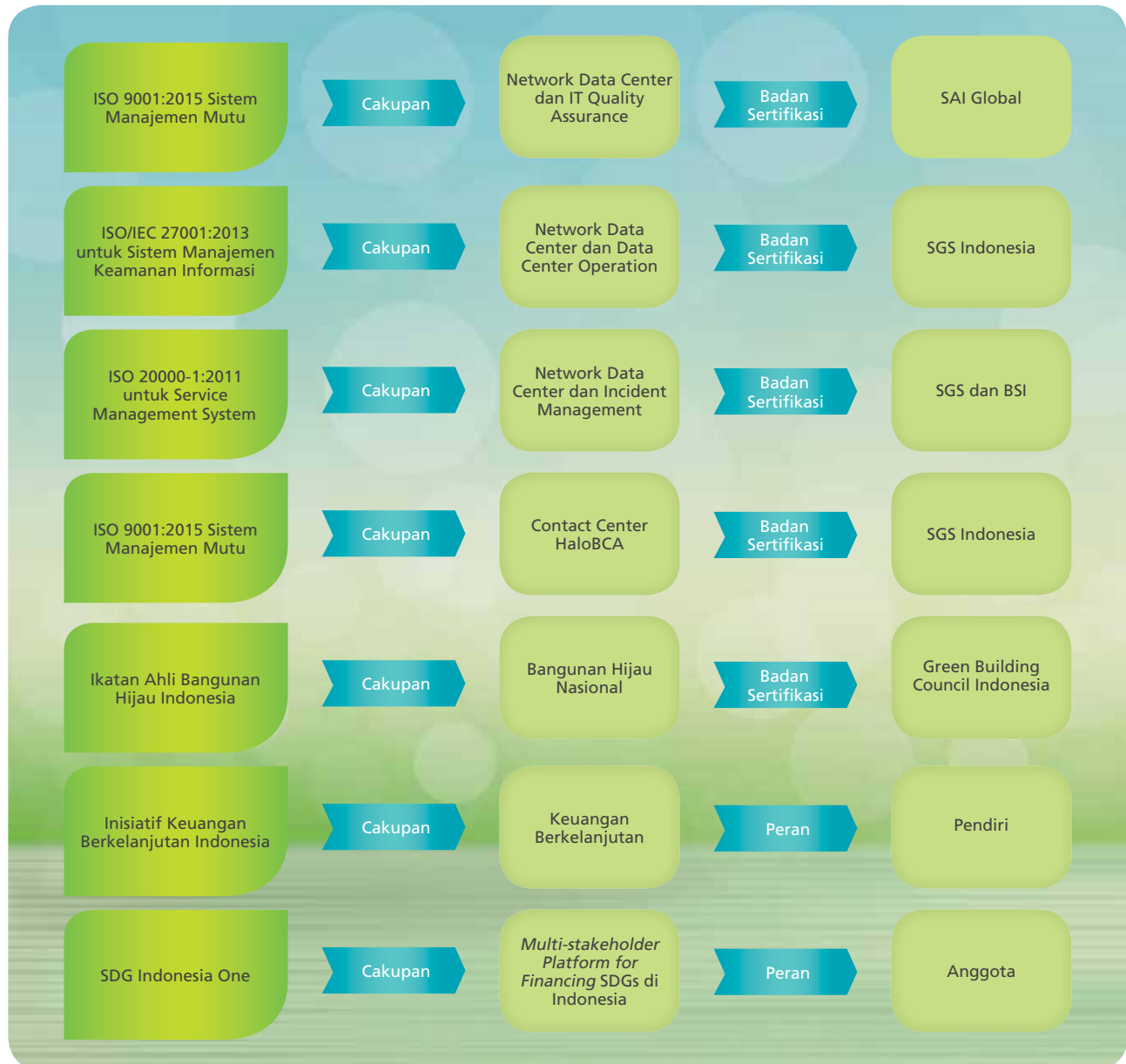
BCA masuk dalam daftar perusahaan indeks SRI-KEHATI periode Desember 2020 - Mei 2021. Hal ini menunjukkan perusahaan memiliki komitmen untuk melakukan upaya pengelolaan manajemen berkelanjutan yang peduli terhadap lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola (LST) perusahaan yang baik.

www.kehati.or.id dan www.idx.co.id



Inisiatif Eksternal dan Sertifikasi [102-12]

BCA mengimplementasikan standar, prinsip, dan inisiatif yang berlaku di tingkat nasional maupun internasional dalam rangka meningkatkan kapabilitas Bank dalam hal operasional, layanan, kelayakan mutu, serta seluruh aspek penting perbankan lainnya. Untuk memastikan implementasi standar maupun prinsip yang diikuti telah berjalan optimal, maka dilakukan pemantauan dan evaluasi internal, hingga *assessment* oleh pihak independen untuk mendapatkan sertifikasi.



Keanggotaan Asosiasi Industri terkait Keuangan Berkelanjutan [102-13]

Nama Asosiasi
Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)
Asosiasi Bank Kustodian Indonesia (ABKI)
Asosiasi Pengelola Reksadana Indonesia (APRDI)
ACI Financial Market Association (ACI FMA)
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
Perhimpunan Pedagang Surat Utang Negara (HIMDASUN)
Indonesia Contact Center Association (ICCA)
The Institute of internal Auditors (IIA) Indonesia Chapter
Ikatan Komite Audit Indonesia (IKAI)
Security Investor Protection Fund (SIPF)
Asia Pacific Loan Market Association (APLMA)
European ATM Security Team (EAST)
International Monetary Conference (IMC)
Certified Information System Audition - Information Systems Audit & Control Association (CISA)

Komitmen BCA dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan tidak hanya diwujudkan dalam peran bank sebagai **“First Mover on Sustainable Banking”**, namun juga partisipasi sebagai salah satu pendiri Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI).

Dukungan BCA terhadap Kegiatan IKBI selama tahun 2020 [102-12]

Nama Kegiatan	Waktu	Peran
South East Asia Bank Workshop - Jakarta CDP and IKBI	3 Maret 2020	Peserta
Rangkaian Webinar terkait Keuangan Berkelanjutan (IKBI dan UNEP-FI)	8-12 Juni 2020	Peserta
FGD – Pendanaan Investasi Energi Terbarukan (bekerja sama dengan Masyarakat Energi Terbarukan Indonesia)	24 Juni 2020	Narasumber
Workshop Pemaparan tentang "Enabling Environment for Private Sector Engagement in Climate Change Adaptation Project"	13 Juli 2020	Peserta
Webinar Science Based Targets Initiative	Oktober - November 2020	Peserta
Kelas Bisnis Keuangan Berkelanjutan	4-15 Desember 2020	Peserta



PROFIL PERUSAHAAN

BCA 'Senantiasa di Sisi Anda'

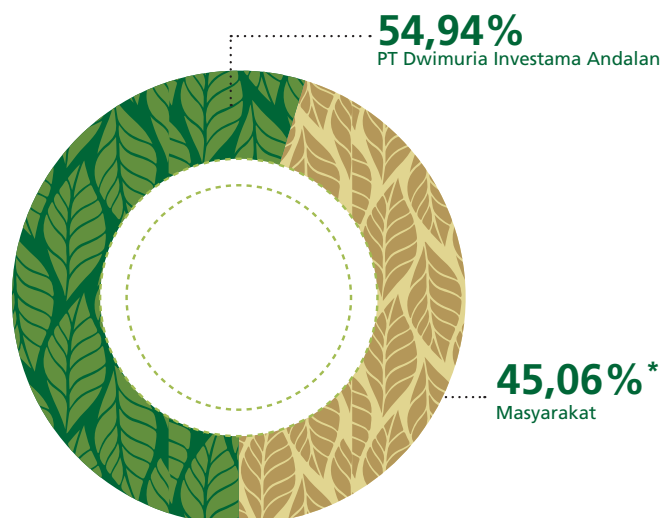
Informasi Umum Perusahaan [102-1, 102-5]

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan bank swasta yang didirikan pada tahun 1957. Selama lebih dari 63 tahun kami tak pernah berhenti menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan. Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang ditawarkan BCA.

Sesuai dengan komitmen "Senantiasa di Sisi Anda", BCA akan terus berupaya menjaga kepercayaan dan harapan nasabah serta para pemangku kepentingan. Memenangkan kepercayaan untuk memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan finansial para nasabah adalah suatu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA.

Sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia, BCA aktif di bidang penyelesaian pembayaran serta penyaluran kredit sebagai upaya mendukung perkembangan usaha di Indonesia, serta peningkatan perkembangan ekonomi nasional. Saat ini, BCA belum termasuk dalam daftar *Global Systemically Important Banks* (G-SIB), namun kami akan terus meningkatkan kompetensi dan kinerja bank untuk mempertahankan posisi sebagai salah satu bank swasta terbesar dan terbaik di Indonesia. [FN-CB-550a.1]

BCA merupakan perusahaan publik dengan persentase kepemilikan saham sebagai berikut:



* Pada komposisi saham yang dimiliki masyarakat per 31 Desember 2020, sebesar 2,49% dimiliki oleh pihak yang terafiliasi dengan PT Dwimuria Investama Andalan. Selain itu, Dewan Komisaris dan Direksi memiliki 0,19% saham BCA.

Visi, Misi, dan Nilai Perseroan

Visi

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Misi

- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan;
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah;
- Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholders* BCA.





Tata Nilai [102-16]



Skala Perusahaan [102-7,102-4] [FN-CB-000.A]



Produk dan Layanan

Skala perusahaan juga mencakup pangsa pasar dan jenis pelanggan. BCA memastikan kehadirannya dapat dijangkau oleh berbagai kalangan, seperti nasabah individu, korporasi, komersial, hingga Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Untuk itu, BCA mengembangkan inovasi teknologi dengan menyediakan *digital banking* yang dapat diakses di manapun dan kapanpun untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan dengan kemudahan. [102-6]



Wilayah Operasional dan Perubahan Kantor Cabang [102-4, 102-6, 102-10]

Jangkauan kegiatan operasional BCA tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Seluruh kantor cabang berlokasi di kota-kota dan tidak ada kantor BCA yang berada ataupun berdampingan dengan wilayah konservasi ataupun kawasan dilindungi.

Di tahun 2020, terdapat perubahan berupa penutupan beberapa kantor cabang dikarenakan berkurangnya transaksi di kantor cabang tersebut.

Produk dan Layanan [102-2]

Informasi lengkap mengenai produk dan layanan perbankan dapat diketahui melalui laman perusahaan <https://www.bca.co.id/id/Individu/Produk> dan Laporan Tahunan 2020.

PROFIL LAPORAN

“BCA menyampaikan Laporan Keberlanjutan sebagai **respons** atas **kebutuhan** pemangku kepentingan dan **informasi mengenai pengelolaan risiko** ekonomi, lingkungan, sosial, serta kinerja tata kelola.”



Dasar Laporan [102-54]

Pelaporan kinerja keberlanjutan BCA merupakan komitmen dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan bentuk kepatuhan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 terkait Keuangan Berkelanjutan di Indonesia. Kinerja keberlanjutan yang disampaikan terdiri dari kinerja aspek ekonomi (*profit*), lingkungan (*planet*), sosial (*social*), dan tata kelola keberlanjutan (*sustainability governance*). Isi Laporan Keberlanjutan juga mencerminkan Pilar Keberlanjutan BCA.

Pedoman lain yang digunakan untuk menyusun Laporan Keberlanjutan adalah:

- *Standar Global Reporting Initiatives (GRI Standards) "core option";*
- GRI sektor layanan keuangan atau *Financial Sector Supplement Disclosures (FS);*
- *Sustainability Accounting Standards Board (SASB) kategori Commercial Banks; dan*
- *Sustainable Banking Assessment (SUSBA) Environmental, Social, and Governance (ESG) Integration Pillars dari The World Wide Fund (WWF).*

Siklus Laporan [102-50, 102-51, 102-52]

BCA menerbitkan Laporan Keberlanjutan dalam siklus tahunan, terpisah dari Laporan Tahunan, namun isi kedua laporan ini saling melengkapi. Laporan ini merupakan kesinambungan dari Laporan Keberlanjutan tahun 2019, yang terbit tanggal 11 Maret 2020. Laporan ini mencantumkan kinerja keberlanjutan periode 1 Januari – 31 Desember 2020 yang disertai komparasi data dua tahun sebelumnya pada bagian kinerja yang penting.



Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan BCA 2020.



Analyst Meeting Semester I 2020 - Menavigasi Perseroan Melalui Masa Pandemi.

Penentuan Topik Material [102-46]

Proses Penentuan Topik Material

1

Identifikasi Pemangku Kepentingan

BCA menetapkan tujuh pemangku kepentingan utama (pekerja, nasabah, masyarakat, mitra bisnis/pemasok/vendor, regulator, investor/pemegang saham, media) yang berpengaruh signifikan terhadap kelangsungan usaha perusahaan.

2

Identifikasi Daftar Isu Penting dan/atau Topik Kunci

BCA mengadakan *focus group discussion* (FGD) bersama perwakilan masing-masing kelompok pemangku kepentingan selama bulan Oktober dan November 2020 melalui *virtual meeting*. Terdapat sepuluh topik yang menjadi perhatian pemangku kepentingan dan ditetapkan sebagai topik material.

3

Analisis Prioritas Topik

Pada FGD, BCA membahas isu-isu signifikan, kebutuhan pemangku kepentingan, serta topik material. Dengan memperhatikan dampak isu keberlanjutan secara internal maupun eksternal dan situasi selama tahun 2020, kami mengembangkan matriks untuk menentukan prioritas topik material.

4

Analisis Topik terhadap Dukungan Prioritas pada TPB

Analisis terhadap dukungan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dilakukan untuk memahami konten dari setiap tujuan, manfaat bagi bisnis, dan tanggung jawab dasar yang harus dipenuhi perusahaan. Melalui diskusi internal manajemen, BCA melakukan analisis TPB berdasarkan SDG Compass yang dikaitkan dengan solusi bisnis perbankan dan dampak keberlanjutan.

5

Hubungan Topik Material terhadap Dukungan TPB

Topik-topik material yang telah ditentukan melalui FGD, dievaluasi dampaknya pada pemangku kepentingan dan dukungannya pada TPB. Analisis ini dilakukan untuk memastikan pengelolaan topik material yang sejalan dengan strategi Bank.



Matriks Topik Material [102-47]

Matriks Topik Material dan Dukungan pada TPB



Ruang Lingkup Isi Laporan [102-45]

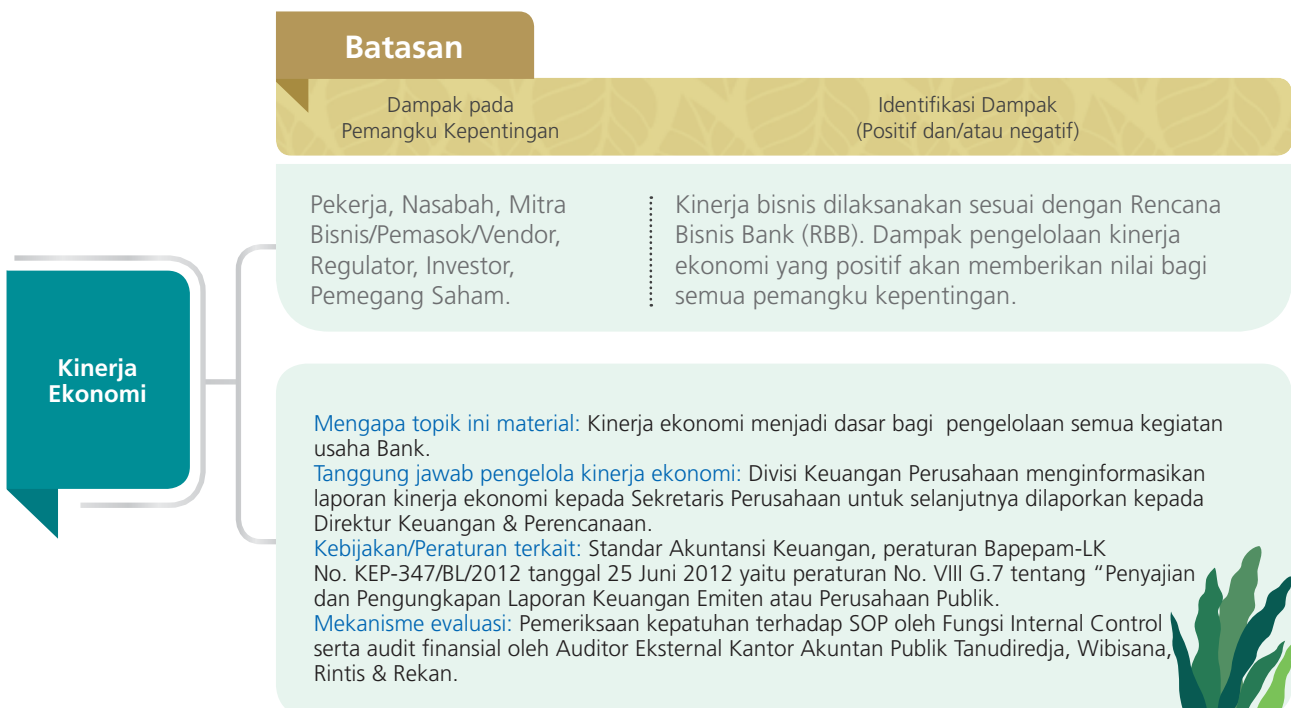
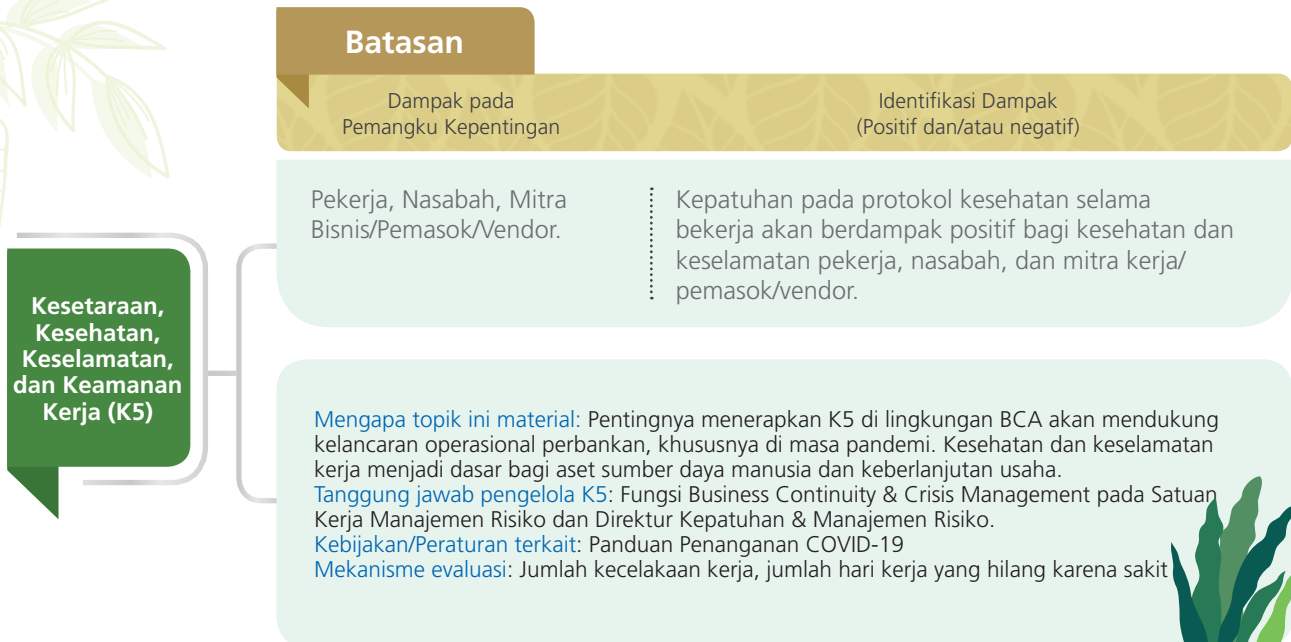
Seluruh data dan informasi yang disajikan dalam Laporan Keberlanjutan bersumber dari data internal yang telah divalidasi oleh unit kerja terkait. Khusus untuk informasi keuangan, sumber data berasal dari laporan keuangan konsolidasi yang mencakup seluruh entitas anak. Entitas anak terdiri dari PT BCA Finance, BCA Finance Limited, PT Bank BCA Syariah, PT BCA Sekuritas, PT BCA Multi Finance, PT Asuransi Umum BCA (BCA Insurance), PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life), PT Central Capital Ventura (CCV), dan PT Bank Digital BCA (BCA Digital). Selain data keuangan, data lainnya bersumber BCA sebagai induk perusahaan.

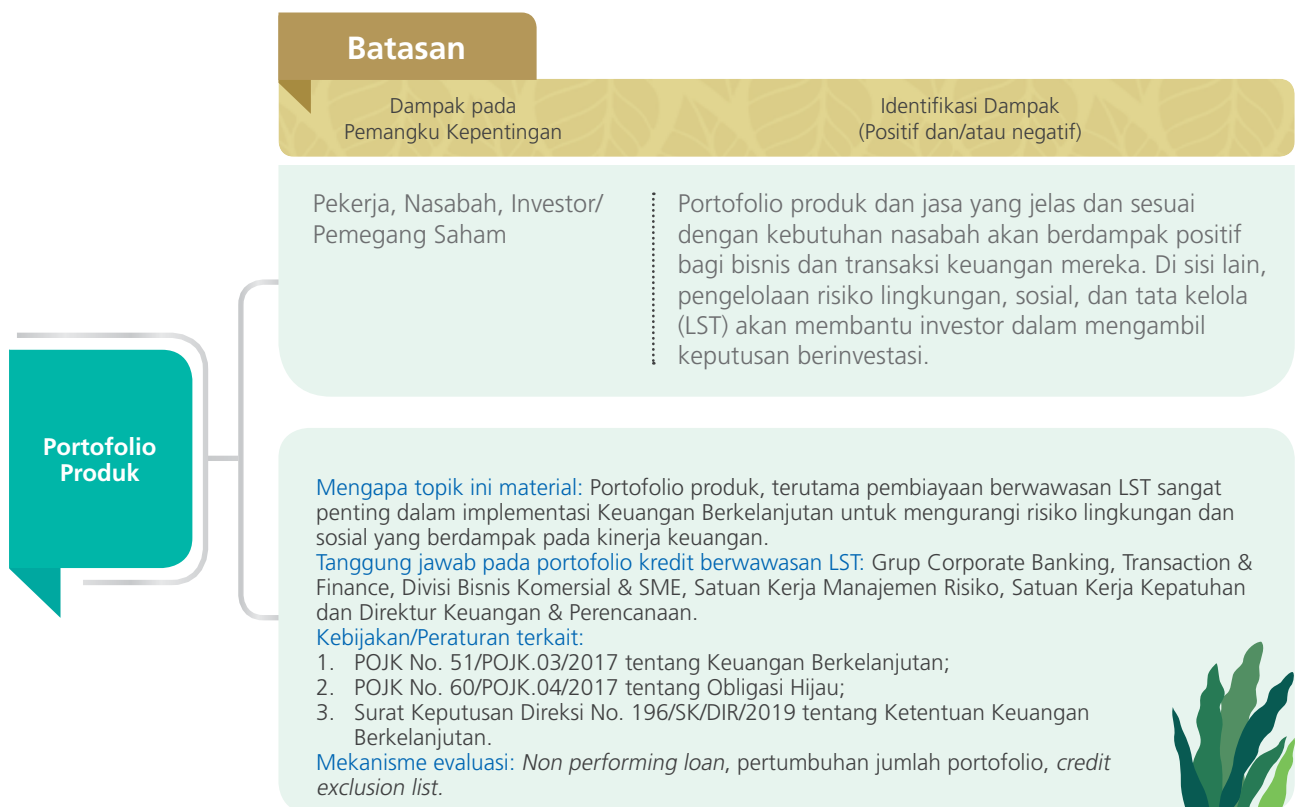
Perubahan Laporan dan Penyajian Ulang Informasi [102-48, 102-49]

Tidak ada perubahan signifikan dalam laporan ini, seperti perubahan periode laporan, ruang lingkup informasi, maupun siklus laporan. Namun demikian, kami melakukan analisis ulang terhadap topik material sehingga terdapat perubahan posisi topik material dari tahun sebelumnya.

Kesetaraan, Kesehatan, Keselamatan, serta Keamanan Kerja (K5) menjadi topik material utama yang ditentukan sesuai kondisi tahun 2020 di saat terjadi pandemi COVID-19. Topik ini menyoroti bagaimana BCA memprioritaskan kondisi kesehatan pekerja dan nasabah selama terjadinya pandemi. BCA sadar bahwa tidak ada kegiatan apapun yang dapat dilakukan tanpa didukung kesehatan yang prima. Untuk itu, upaya pengendalian dan pemutusan mata rantai penyebaran COVID-19 disampaikan secara lebih komprehensif dalam laporan ini, tanpa mengurangi penyajian informasi lain yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan. Dalam laporan ini terdapat beberapa penyajian ulang data yang bersifat signifikan dari informasi di laporan sebelumnya. Penyajian ulang data dipengaruhi oleh penyesuaian cakupan data dan perubahan metode perhitungan.

Batasan Topik Material dan Pendekatan Manajemen [102-46, 103-1, 103-2, 103-3]





Perlindungan Privasi dan Keamanan Data Nasabah

Batasan

Dampak pada
Pemangku Kepentingan

Identifikasi Dampak
(Positif dan/atau negatif)

Pekerja, Nasabah,
Regulator

Untuk mempertahankan kepercayaan nasabah kepada BCA, keamanan data dan privasi nasabah dikelola melalui sistem IT yang memadai. Perlindungan data nasabah juga merupakan bentuk penghormatan pada hak asasi manusia.

Mengapa topik ini material: Data pribadi dan keamanan finansial merupakan privasi nasabah yang menjadi landasan kepercayaan untuk sebuah bisnis perbankan. Dengan demikian, privasi dan keamanan data nasabah adalah aspek vital untuk dijaga sesuai dengan peraturan.

Tanggung jawab perlindungan privasi dan keamanan data nasabah: Satuan Kerja Enterprise Security, dan Wakil Presiden Direktur.

Kebijakan/Peraturan terkait:

1. Sistem Manajemen Keamanan Informasi pada *Data Center Network Services* dan *Data Center Operation Services* telah menerima sertifikasi ISO/IEC 27001:2013;
2. Surat Keputusan Direksi No. 011/SK/DIR/2019 tanggal 25 Januari 2019 tentang Revisi Kebijakan Pengamanan Informasi Kantor Pusat dan Kebijakan Pengamanan Informasi Kanwil - Cabang;
3. Surat Keputusan Direksi No. 035/SK/DIR/2017 tanggal 24 Maret 2017 tentang Kebijakan Manajemen Risiko Operasional;
4. Surat Keputusan Direksi No. 164/SK/DIR/2015 tanggal 20 November 2015 tentang Ketentuan Perlindungan Konsumen.

Mekanisme evaluasi: Survei *customer engagement*.

Batasan

Dampak pada
Pemangku Kepentingan

Identifikasi Dampak
(Positif dan/atau negatif)

Pekerja, Nasabah,
Masyarakat, Mitra Bisnis/
Pemasok/Vendor, Regulator,
Investor/Pemegang Saham

Perilaku *fraud* dan korupsi akan berdampak pada hilangnya kepercayaan dan pada akhirnya merugikan perusahaan.

Mengapa topik ini material:

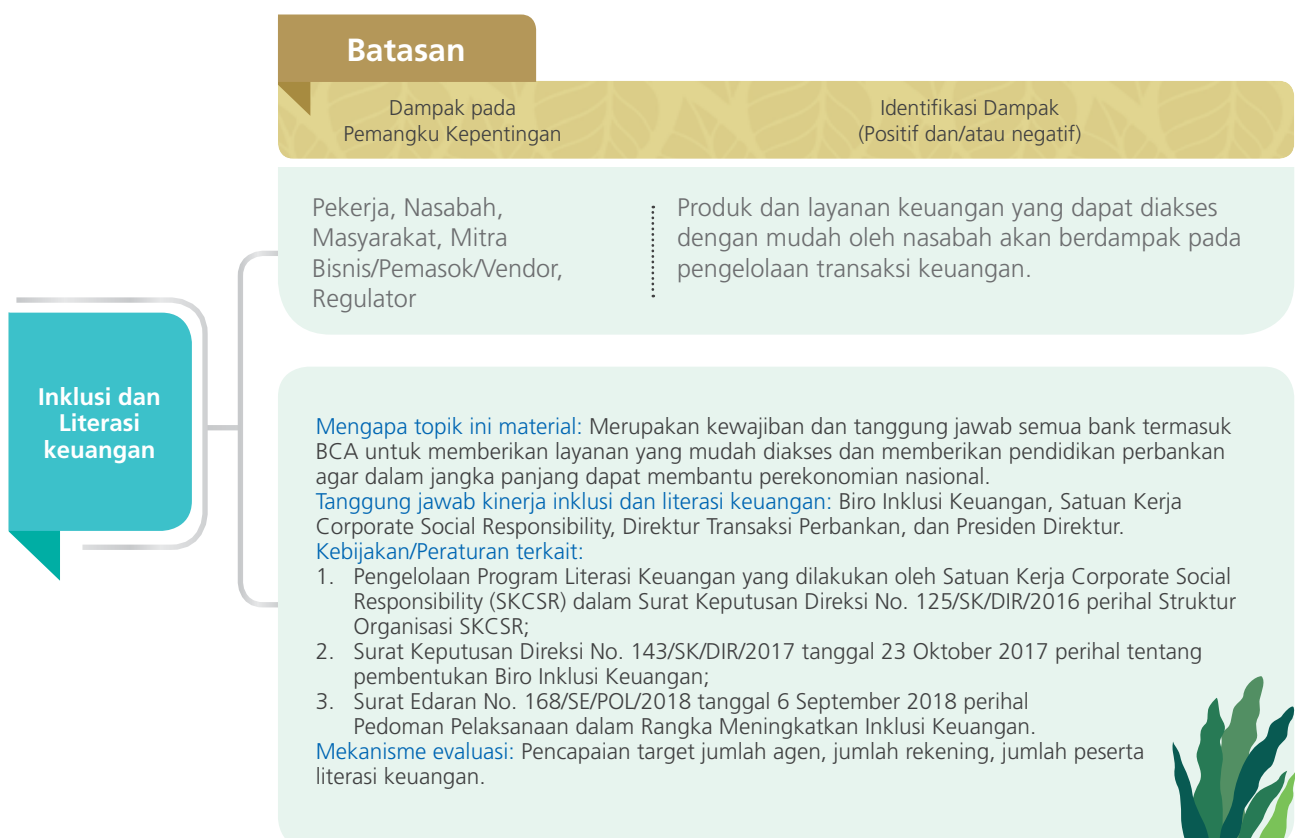
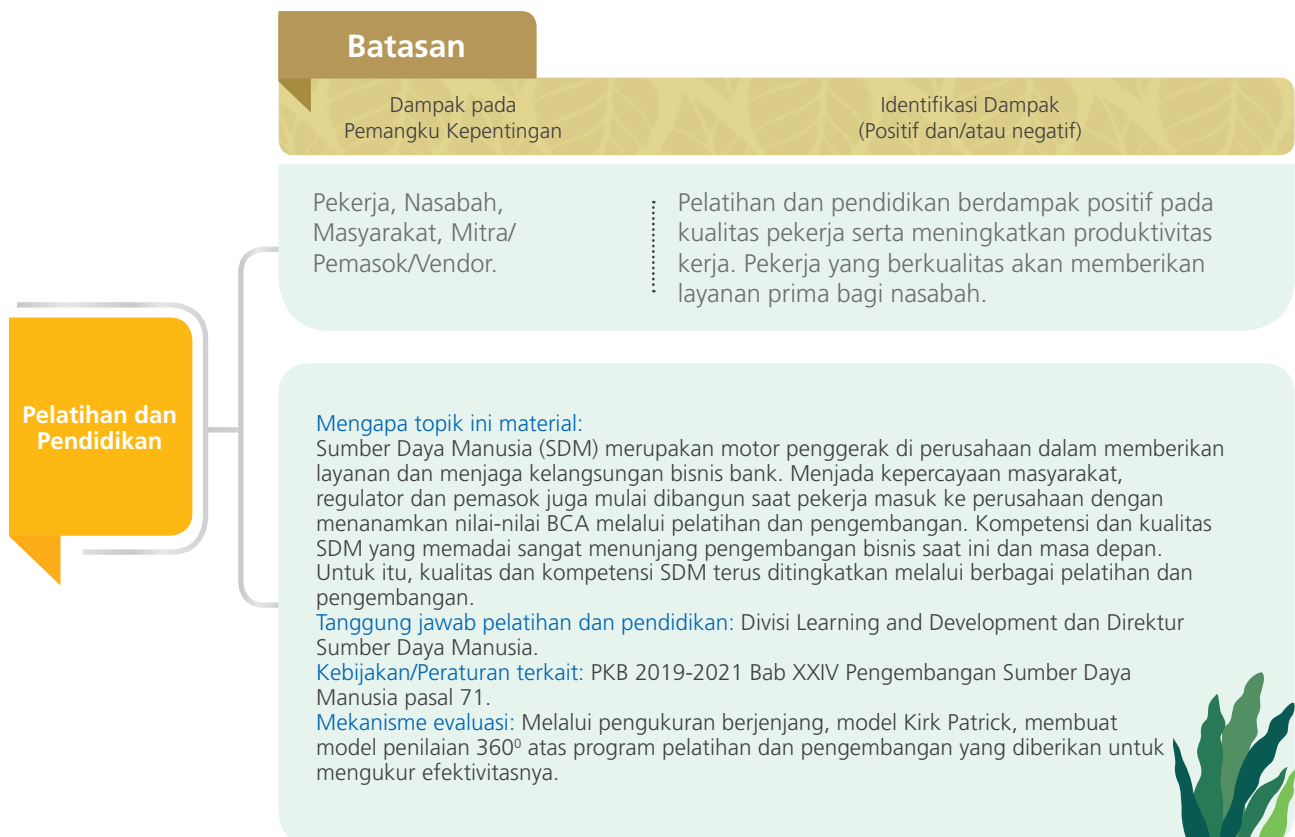
Kejahatan keuangan menjadi salah satu risiko utama lembaga keuangan, terlebih dengan perkembangan teknologi. Pencegahan kejahatan keuangan mencakup anti *fraud*, anti-korupsi, anti pencucian uang, serta anti pendanaan terorisme (APU/PPT).

Tanggung jawab pencegahan fraud: Fungsi Biro Anti Fraud, Satuan Kerja Kepatuhan, Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko, dan Presiden Direktur.

Kebijakan/Peraturan terkait: Peraturan OJK No. 39/POJK.03/2019 tentang Anti *Fraud*

Mekanisme evaluasi: *Whistleblowing System*, audit berkala minimal tiga tahun sekali, *Three Lines of Defence*.

Pencegahan Fraud



Energi dan Emisi

Batasan

Dampak pada
Pemangku KepentinganIdentifikasi Dampak
(Positif dan/atau negatif)Pekerja, Nasabah, Investor/
Pemegang Saham

Penggunaan energi yang terkendali akan membantu pengurangan emisi dan berdampak pada berkurangnya CO₂ yang menyebabkan perubahan iklim.

Mengapa topik ini material: Energi dan emisi adalah aspek lingkungan yang mempengaruhi kehidupan manusia, dan secara langsung dapat mengganggu kelangsungan usaha. Oleh karenanya, Bank dalam berbisnis dan menjalankan kegiatan operasionalnya wajib mendukung pemakaian energi yang bijaksana dan pengurangan emisi gas rumah kaca.

Tanggung jawab pengelolaan pemakaian energi dan pengurangan emisi: Divisi Logistik & Gedung dan Direktur Jaringan Wilayah & Cabang.

Kebijakan/Peraturan terkait:

1. POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan;
2. POJK No. 60/POJK.04/2017 tentang Obligasi Hijau;
3. Memo terkait *Agent of Change*

Mekanisme evaluasi: Perhitungan efisiensi energi dan emisi yang dihasilkan.

Batasan

Dampak pada
Pemangku KepentinganIdentifikasi Dampak
(Positif dan/atau negatif)Pekerja, Nasabah,
Masyarakat

Keberadaan BCA memberikan dampak positif bagi nasabah dan masyarakat, terlebih menjadi penggerak perekonomian nasional.

Dampak
Ekonomi
Tidak
Langsung

Mengapa topik ini material: Informasi dampak ekonomi tidak langsung menjadi penting disampaikan kepada pemangku kepentingan untuk melaporkan kinerja dan dukungan BCA, terutama dalam membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Tanggung jawab pengelola kinerja ekonomi: Satuan Kerja Corporate Social Responsibility dan Presiden Direktur.

Kebijakan/Peraturan terkait:

1. Surat Keputusan No. 132/SK/DIR/2020 tanggal 24 Juli 2020 perihal Tambahan Kebijakan Restrukturisasi Kredit untuk Debitur Terdampak COVID-19;
2. Surat Keputusan No. 141/SK/DIR/2020 tanggal 5 Agustus 2020 perihal Subsidi Bunga untuk Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam rangka Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN);
3. Surat Keputusan No. 149/SK/DIR/2020 tanggal 31 Agustus 2020 perihal Penjaminan Kredit UMKM Terdampak COVID-19 dalam Rangka Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN);
4. Surat Keputusan Direksi No. 197/SK/DIR/2018 tanggal 10 Desember 2018 perihal Ketentuan Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).
5. Surat Keputusan Direksi No. 196/SK/DIR/2019 tentang Ketentuan Keuangan Berkelanjutan.

Mekanisme evaluasi: Laporan realisasi program yang disampaikan kepada Dewan Komisaris dan Direksi secara berkala.



Validasi dan Verifikasi [102-56]

Isi laporan ini telah divalidasi oleh pihak internal dan diverifikasi oleh pihak eksternal independen.



Pihak internal:

- Data dan informasi, termasuk topik material telah disetujui dan divalidasi oleh seluruh kontributor data dan pejabat tertinggi dari fungsi terkait, guna memastikan kebenaran dan keandalan data.
- Pengungkapan kinerja dan strategi keberlanjutan ditelaah oleh Direktur Perencanaan & Keuangan serta Direksi terkait lainnya.
- Jajaran Direksi melakukan telaah hasil verifikasi dari pihak eksternal independen.
- Lembar persetujuan Direksi dan Dewan Komisaris disajikan pada Laporan ini.

Pihak eksternal:

- Data keuangan, diaudit oleh Kantor Akuntan Publik Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan.
- Pelaksanaan verifikasi melalui *assurance service* dilakukan oleh SR Asia menggunakan Standar AA1000 AS (V3), Tipe 1 dan 2 khusus untuk kinerja ekonomi dengan *Moderate Level*. Proses *assurance* merupakan salah satu bagian kegiatan dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan untuk memastikan keandalan informasi dan data yang disajikan. BCA memastikan tidak ada benturan kepentingan dalam proses verifikasi ini dan pemilihan SR Asia sebagai asuror dilakukan secara independen.

Tanggapan Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya

Kami menerima input atas Laporan Keberlanjutan 2019 yang antara lain menyarankan untuk terus meningkatkan kualitas ESG perusahaan. Atas input ini, BCA lebih mengungkapkan informasi tentang pengurangan emisi CO₂ dalam upaya mengurangi dampak perubahan iklim yang ekstrem. Pengungkapan informasi ini merupakan respons atas pertanyaan banyak investor, seiring dengan dimulainya pencatatan dan pengembangan strategi mitigasi dan adaptasi perubahan iklim. Informasi ketenagakerjaan, keberagaman dan kesetaraan, serta hak asasi manusia juga disampaikan secara lebih komprehensif, melengkapi informasi dalam Laporan Tahunan 2020.

Respons atas proses verifikasi (*assurance*) pada laporan tahun 2019 juga kami perhatikan. Kami menyesuaikan strategi dan kebijakan keberlanjutan, serta melakukan pemetaan pemangku kepentingan untuk mengetahui input dan kebutuhannya. Hasil dari penyesuaian strategi, pemetaan pemangku kepentingan, serta identifikasi topik material telah kami tingkatkan dan tersaji dalam laporan ini.

Untuk semua input yang kami terima, BCA mengucapkan terima kasih dan akan terus berupaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelaporan. Selanjutnya, tanggapan atas Laporan Keberlanjutan tahun 2020 ini dapat disampaikan melalui: [102-3, 102-53]

Divisi Sekretariat & Komunikasi Perusahaan

Hera F. Haryn

Alamat Kantor Pusat:

Menara BCA, Lantai 20

Grand Indonesia

Jl. M.H. Thamrin No.1 Jakarta 10310, Indonesia

Tel. (62 21) 2358 8000

Fax. (62 21) 2358 8300

E-mail: humas@bca.co.id



TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

"Tata kelola keberlanjutan di BCA dilaksanakan melalui manajemen dan operasi bisnis sesuai prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yang diintegrasikan dengan prinsip-prinsip keberlanjutan."





Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

BCA telah memiliki unit kerja Sub-Divisi Environment Sustainability Governance (ESG) berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 136/SK/DIR/2019 tanggal 30 Agustus 2019. Secara struktural, Sub-Divisi ESG menjadi bagian dari Divisi Sekretariat & Komunikasi Perusahaan yang berada di bawah Sekretaris Perusahaan. Divisi ini bertanggung jawab kepada Direktur Perencanaan & Keuangan yang akan melaporkan kinerja Keuangan Berkelanjutan kepada Presiden Direktur.

Tugas pokok Sub-Divisi ESG diuraikan dalam dua aspek, yaitu:

Aspek Sekretariat Perusahaan dan *Good Corporate Governance* (GCG) Terintegrasi

Meningkatkan nilai perusahaan melalui pelaksanaan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG).

Aspek Keuangan Berkelanjutan

- Membangun dan menerapkan budaya Keuangan Berkelanjutan dalam berbagai aspek organisasi sehingga mendukung keberlanjutan perusahaan.
- Memantau pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan sesuai yang tertuang dalam RAKB.

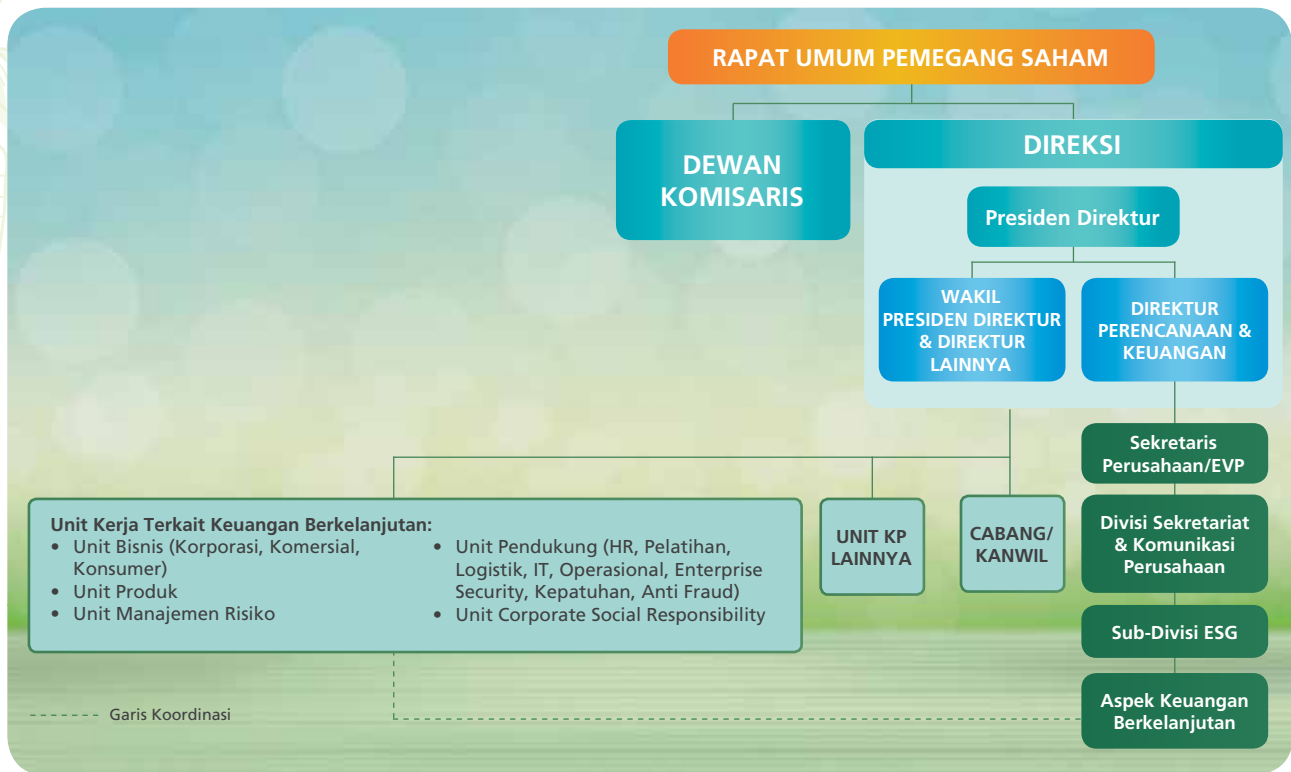
Dalam membangun budaya Keuangan Berkelanjutan dan menyusun RAKB, Sub-Divisi ESG selalu bekerja sama dengan unit-unit terkait, terutama Grup Corporate Banking, Transaction & Finance, Divisi Bisnis Komersial & SME, Grup Analisa Risiko Kredit, Divisi Logistik & Gedung, Satuan Kerja Manajemen Risiko, Satuan Kerja Kepatuhan, Satuan Kerja Corporate Social Responsibility, Divisi Strategi & Pengembangan Operasi-Layanan, Strategic Information Technology Group. Keberadaan Sub-Divisi ESG memastikan penerapan Keuangan Berkelanjutan dilakukan dengan maksimal, salah satunya pencapaian target RAKB yang menjadi *Key Performance Indicator* (KPI). Meskipun sudah ada Sub-Divisi ESG, keseluruhan penerapan tata kelola keberlanjutan menjadi tanggung jawab semua insan BCA, termasuk Dewan Komisaris serta jajaran Direksi yang ikut terlibat dalam pengawasannya.

Sepanjang tahun 2020, Sub-Divisi ESG terus melakukan sosialisasi pemahaman Keuangan Berkelanjutan, salah satunya melalui program *Sustainability Awareness Month*. Selain itu, Sub-Divisi ESG menyesuaikan kebijakan, memberi masukan atas kinerja Keuangan Berkelanjutan kepada Sekretaris Perusahaan, serta mengevaluasi pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).



Informasi lengkap terkait komposisi badan tata kelola tertinggi dan komite, serta evaluasi kinerja organ tertinggi perusahaan terdapat dalam Laporan Tahunan 2020.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [102-18]



Tugas Direktur Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan

Secara umum, Presiden Direktur dan tujuh Direktur secara kolektif bertanggung jawab atas implementasi Keuangan Berkelanjutan, di bawah koordinasi Direktur Perencanaan & Keuangan. Direktur lainnya adalah Direktur Kredit & Hukum, Direktur Perbankan Korporasi, Direktur Jaringan Wilayah & Cabang, Direktur Perbankan Komersial & SME, Direktur Sumber Daya Manusia, dan Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko. Direksi memastikan tidak adanya konflik kepentingan dengan manajemen dalam mengelola aspek-aspek keberlanjutan. Di dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) BCA menyampaikan kinerja keberlanjutan kepada pemangku kepentingan, namun demikian belum ada kebijakan khusus pemberian suara untuk membahas isu lingkungan atau sosial. Semua pemegang saham masih memiliki hak suara yang sama untuk menyampaikan pendapatnya.

Tugas pokok Direktur Perencanaan & Keuangan terkait Keuangan Berkelanjutan, di antaranya membangun dan menerapkan budaya Keuangan Berkelanjutan dalam berbagai aspek organisasi, memastikan penerapan delapan prinsip Keuangan Berkelanjutan & implementasi RAKB; publikasi Laporan Keberlanjutan; dan mengikuti perkembangan isu Keuangan Berkelanjutan. Tugas ini didukung oleh seluruh jajaran Direksi lainnya, termasuk Dewan Komisaris yang bertugas untuk mengawasi seluruh rencana dan implementasi Keuangan Berkelanjutan. Uraian peran manajemen dalam tata kelola keberlanjutan tertuang dalam Surat Keputusan Direksi No. 193/SK/DIR/2020 tanggal 14 Desember 2020 tentang Tata Kelola Keberlanjutan.

Atas penerapan tata kelola keberlanjutan yang sejalan dengan semua peraturan, sepanjang tahun 2020, BCA tidak mendapatkan denda ataupun sanksi terkait pelanggaran hukum, baik Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, ataupun regulasi terkait perbankan lainnya. [FN-CB-510a.1]



Strategi Keberlanjutan

Bagi BCA, keberlanjutan merupakan bagian dari komitmen Bank dalam mewujudkan visi dan misi, serta untuk menciptakan masa depan yang lebih baik bagi seluruh pemangku kepentingan. Upaya BCA untuk mewujudkannya yaitu melalui penerapan Keuangan Berkelanjutan dan dukungan pada capaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

BCA telah memiliki visi dan misi Keuangan Berkelanjutan yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Direksi No. 196/SK/DIR/2019 tanggal 29 November 2019. Visi dan misi ini menjadi dasar pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan. Strategi BCA untuk memaksimalkan penerapan Keuangan Berkelanjutan juga didukung oleh keberadaan Unit Kerja Sub-Divisi Environment Sustainability Governance (ESG) yang dibentuk berdasarkan SK Direksi No.136/SK/DIR/2019 pada 30 Agustus 2019, serta disahkannya Pedoman Tata Kelola Keberlanjutan.

Untuk memperkuat komitmen, secara berkala BCA melakukan review terhadap seluruh kebijakan dan prosedur LST yang telah diimplementasikan. Selain itu, BCA telah menyusun kebijakan Keuangan Berkelanjutan (Sustainable Finance/SF policy) dan memetakan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) sebagai pedoman implementasi kegiatan bisnis Bank yang mendukung TPB. Kebijakan ini juga merupakan salah satu alat untuk mengawasi dan evaluasi atas penerapan Keuangan Berkelanjutan yang dilakukan melalui proses audit internal minimal tiga tahun sekali. BCA sudah memiliki KPI bagi unit kerja terkait sebagai alat ukur kinerja keberlanjutan perusahaan.

Visi

Keuangan Berkelanjutan [102-16]



Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia, selaras dengan pembangunan berkelanjutan Indonesia.

Tata Nilai

Keuangan Berkelanjutan

1. Fokus pada Nasabah
2. Integritas
3. Kerjasama Tim
4. Berusaha Mencapai yang Terbaik

Misi

Keuangan Berkelanjutan [102-16]



Menyelaraskan kegiatan usaha perusahaan dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan.

Strategi keberlanjutan untuk mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan dilakukan melalui:

- Penyediaan pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan;
- Pengembangan kapasitas *intern*; dan
- Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan/atau standar prosedur operasional.



Dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

“Tahun ini kami mulai melakukan *inventarisasi* perhitungan **emisi CO₂** pada kegiatan perbankan di enam gedung kantor pusat dan 115 dari 138 Kantor Cabang Utama sebagai upaya memitigasi dampak negatif dari pemanasan global.”

Di tahun 2020, BCA mengembangkan tiga pilar sebagai dasar strategi untuk mendukung keberlanjutan, yaitu Perbankan Berkelanjutan, Budaya Keberlanjutan, dan Berkarya Memberi Nilai. Ketiga pilar berada di bawah Visi, Misi, Tata Nilai Perusahaan dan Visi, Misi, Tata Nilai Keuangan Berkelanjutan. Di setiap pilar terdapat lingkup kegiatan yang mencakup aspek ekonomi, lingkungan, sosial, tata kelola. Ketiga pilar ini menjadi arah strategi BCA dalam menjalankan kegiatan keberlanjutan dan mendukung capaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Pilar Keberlanjutan

Pilar Keberlanjutan BCA

Penetapan dukungan utama BCA pada



Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)
BCA memprioritaskan 9 tujuan berikut:



Implementasi Kebijakan dan Strategi



Pilar Perbankan Berkelanjutan

Pilar ini memuat topik material utama bank untuk menjalankan bisnis secara bertanggung jawab serta mendukung tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.



Pilar Budaya Keberlanjutan

Pilar ini memuat implementasi nilai-nilai keberlanjutan dan upaya Bank agar senantiasa menjalankan kegiatan operasionalnya secara bertanggung jawab.



Pilar Berkarya Memberi Nilai

Pilar ini memuat program keterlibatan dan pemberdayaan masyarakat melalui:

- Program Bakti BCA
- Program literasi dan inklusi keuangan.



Pemetaan Prioritas Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dilakukan melalui tahapan SDG Compass



Dukungan pada Prioritas Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

BCA melakukan pemetaan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan sebagai bentuk dukungan atas pencapaiannya. Sebanyak sembilan tujuan telah menjadi prioritas bagi kegiatan BCA, baik internal maupun eksternal, yaitu pada tujuan ke 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 13 dan 16.

Capaian Target 2020:

- Nihil kecelakaan kerja.
- Pelaksanaan program kesehatan antara lain *health talk*, *training* kesehatan, edukasi kesehatan via video dan infografis.
- Kerja sama dengan Halodoc untuk konsultasi *online*.
- Penyediaan program konseling bagi pekerja yang membutuhkan.
- Penerapan *green office* seperti ruangan kerja *open space* dan lebih ergonomis.
- Penerapan *work from home*.

Target 2021:

- Nihil kecelakaan kerja.
- Menyempurnakan kegiatan yang telah dilaksanakan pada tahun 2020.

Strategi Pencapaian:

1. Menjalankan protokol kesehatan yang ketat berdasarkan Memorandum No. 685/MO/HCM/2020.
2. Mengadakan kegiatan-kegiatan untuk kesehatan yang dilakukan secara virtual karena pandemi.

Kehidupan Sehat
dan Sejahtera



Capaian Target 2020:

- Peserta pelatihan Keuangan Berkelanjutan 23% dari total pekerja yang terkait langsung pembiayaan KB.
- Sebanyak 30 pekerja tetap mendapat beasiswa S2.

Target 2021:

- Peserta pelatihan Keuangan Berkelanjutan 20% dari total pekerja yang terkait langsung pembiayaan KB.
- Sebanyak 30 pekerja tetap mendapat beasiswa S2.
- Kegiatan literasi dan inklusi keuangan mencapai 105,5 ribu peserta.

Strategi Pencapaian:

1. Mengembangkan program pelatihan *e-learning*, *in-class training*, bekerja sama dengan lembaga pendidikan lain.
2. Menyelenggarakan saringan pemilihan penerima beasiswa.
3. Bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menyelenggarakan kegiatan literasi dan inklusi keuangan.



Pendidikan
Berkualitas



Kesetaraan
Gender



Capaian Target 2020:

- 56,7% Kepala cabang wanita dari total kepala cabang
- Remunerasi yang setara antara pekerja wanita dibandingkan pria pada *entry level* (pekerja pria lebih tinggi 2,8% dibandingkan dengan pekerja wanita).
- Sebanyak 878 wanita (47,7%) menduduki posisi *middle-up manager*.

Target 2021:

- Mempertahankan persentase yang setara antara pekerja wanita dengan pria dalam memperoleh kesempatan untuk:
 - menjabat sebagai Kepala Cabang.
 - menduduki posisi *middle-up manager*.

Strategi Pencapaian:

1. Penerapan PKB bagian Mukadimah dan Pasal 59 ayat 2 Butir i terkait persamaan hak dan tidak diperkenankan adanya diskriminasi dalam bentuk apapun terhadap pekerja.
2. Mendukung karir pekerja wanita hingga sampai level manajerial ataupun lebih.
3. Memberikan pelayanan yang setara kepada nasabah wanita maupun pria, sehingga BCA tetap dapat mempertahankan hubungan bisnis.
4. Mulai merencanakan untuk membuat kebijakan terkait kesetaraan gender bagi internal BCA.



Energi Bersih
dan Terjangkau

Capaian Target 2020:

- Peningkatan portofolio rata-rata 1,5% pada pembiayaan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB).
- Perhitungan data pengukuran emisi mencakup 6 gedung Kantor Pusat dan 115 dari 138 Kantor Cabang Utama.

Target 2021:

- Sebanyak 5,5% peningkatan portofolio pada KKUB
- Perhitungan data pengukuran emisi mencakup semua kantor cabang.

Strategi Pencapaian:

1. Pemberian kredit sindikasi proyek Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) dan Pembangkit Listrik Tenaga Mini Hidro (PLTMH).
2. Bekerja sama dengan ICED dan/atau pembiayaan secara bilateral maupun sindikasi dengan lembaga keuangan lain.
3. Memetakan strategi mitigasi penurunan emisi CO₂ pada Gedung BCA secara bertahap.



Capaian Target 2020:

- Realisasi KUR Rp132,7 miliar.
- Pengembangan Laku BCA:
 - Jumlah agen: 2.633 orang.
 - Jumlah rekening: 152.678.
 - Jumlah dana Rp23,5 miliar.

Target 2021:

- Target KUR Rp138,3 miliar.
- Pengembangan Laku BCA:
 - Jumlah agen: 2.850 orang.
 - Jumlah rekening: 236.000.
 - Jumlah dana Rp21 miliar.

Strategi Pencapaian:

1. Sebanyak 60% pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) disalurkan ke sektor produksi (non perdagangan).
2. Pemberian kesempatan kerja, pendidikan, dan karir yang setara sesuai PKB 2019-2021 (pasal 11, pasal 71).
3. Memberikan layanan keuangan inklusif, antara lain Laku BCA, Duit, SimPel, Tabunganku.
4. Pemetaan layanan perbankan untuk memberikan akses finansial kepada masyarakat yang *unbankable*.
5. Melaksanakan kegiatan Bakti BCA di bidang pemberdayaan masyarakat dan pelatihan usaha.
6. Bekerja sama dengan pengurus desa, masyarakat lokal setempat, Pemerintah Daerah.

Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi



Capaian Target 2020:

- Indeks *customer engagement* (CE) : 4,67 (dari skala 5).
- Indeks *branch service quality* (BSQ) : 4,87 (dari skala 5).
- Nihil pengaduan terkait privasi dan keamanan data.
- Pembukaan 1,6 juta rekening baru melalui *digital banking*.

Target 2021:

- Indeks CE : 4,65.
- Indeks BSQ : 4,70.
- Tidak ada *major fraud*.
- Nihil pengaduan terkait privasi dan keamanan data.
- Pembukaan 2 juta rekening baru melalui *digital banking*.

Strategi Pencapaian:

1. Mengembangkan inovasi digital melalui fitur dan solusi perbankan digital.
2. Melakukan edukasi dan sosialisasi *digital banking*, misalnya melalui pembukaan rekening *online*.
3. Meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan dan berbagai apresiasi.
4. Memastikan implementasi ISO 27001 tentang sistem manajemen keamanan informasi.
5. Menerapkan *machine learning* dan *artificial intelligence*.
6. Menjalankan *data loss prevention* (DLP) dan *two factor authentication* untuk pengamanan informasi elektronik.

Industri Inovasi dan Infrastruktur



Penanganan Perubahan Iklim



Capaian Target 2020:

- Peningkatan 1,5% portofolio KKUB.
- Tingkat 'Efisiensi' intensitas konsumsi energi gedung kantor pusat di Landmark Pluit dan Wisma Pondok Indah sesuai kategori SNI 03-6196-2000.

Target 2021:

- Peningkatan 5,5% portofolio KKUB.
- Memperluas cakupan *Agent of Change* (AOC) dari Kantor Pusat (33 Divisi) menjadi 138 KCU guna meningkatkan kesadaran mencapai pengurangan emisi GRK di Kantor Pusat dan KCU.
- Mengembangkan *database* untuk mengumpulkan catatan atas dampak kegiatan operasional pada perubahan iklim.
- Memperluas target pengurangan gas rumah kaca (GRK) untuk lingkup 1 dan 2.

Strategi Pencapaian:

1. Pembiayaan pada produk yang dapat mengurangi penggunaan sumber daya alam dan menghasilkan lebih sedikit polusi.
2. Pembiayaan proyek kereta api (LRT, *commuter line*, dan *railink*), serta pembiayaan instalasi pengolahan limbah.
3. Menghemat penggunaan kertas, pemakaian *teleconference*, *video conference*, *smart buildings*, dan layanan digital.
4. Memberikan wawasan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) kepada calon debitur.
5. Menyalurkan pembiayaan bilateral atau sindikasi dengan lembaga keuangan lain kepada usaha berwawasan LST.
6. Perilaku adaptasi pada *smart building* dan penerapan teknologi ramah lingkungan, budaya keberlanjutan, dan edukasi kepada pekerja melalui *agent of change*.

Berkurangnya Kesenjangan



Capaian Target 2020:

- Rata-rata pelatihan minimum 29,1 jam/pekerja dalam satu tahun.
- Kegiatan literasi dan inklusi keuangan kepada 105.522 orang.
- Remunerasi yang diberikan kepada pekerja di atas upah minimum.
- Penyaluran KUR sebesar Rp132,7 miliar.

Target 2021:

- Pelatihan minimum 37 jam/pekerja dalam satu tahun.
- Kegiatan literasi dan inklusi keuangan kepada 90.000 orang.
- Remunerasi di atas upah minimum.
- Penyaluran KUR sebesar Rp138,3 miliar.

Strategi Pencapaian:

1. Kesetaraan remunerasi bagi pekerja wanita dan pria sesuai prestasi kerja.
2. Melakukan pelatihan sesuai dengan rencana dan target.
3. Melaksanakan kegiatan literasi dan inklusi keuangan bekerja sama dengan pihak ketiga.
4. Melaksanakan program Bakti BCA.

Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh



Capaian Target 2020:

- 100% kepatuhan pada regulasi.
- Nihil laporan atas tindak korupsi.
- Mempertahankan posisi BCA sebagai 'Best Financial Sector'.

Target 2021:

- 100% kepatuhan pada regulasi.
- Nihil laporan atas tindak korupsi.
- Minimal *rating* tingkat kesehatan bank adalah 2.

Strategi Pencapaian:

1. Evaluasi atas semua kegiatan usaha sesuai dengan regulasi.
2. Mengefektifkan *whistleblowing system*.
3. Melakukan pelatihan dan sosialisasi kode etik.



Keterlibatan Pemangku Kepentingan

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

BCA mengidentifikasi pemangku kepentingan kunci, yaitu pihak-pihak yang berhubungan dengan kegiatan usaha bank dan mempengaruhi keberlanjutan perusahaan maupun sebaliknya, termasuk pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses Keuangan Berkelanjutan. Ada tujuh kelompok pemangku kepentingan utama yang dipetakan kebutuhan, pelibatan, serta respons BCA atas kebutuhannya. Pelibatan dengan pemangku kepentingan ini dikelola secara kolektif oleh berbagai unit, salah satunya oleh Divisi Sekretariat dan Komunikasi Perusahaan.

Metode dan Frekuensi Pendekatan		Tanggapan atas Kebutuhan Pemangku Kepentingan
Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensi	Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan	
 Regulator		
- Laporan pelaksanaan kepatuhan, minimal setahun sekali, atau insidentil - Bukti pengumuman Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan dan Luar Biasa (RUPST dan RUPSLB), ringkasan Laporan Keuangan Konsolidasi, minimal setahun sekali atau insidentil - Laporan bulanan, Rencana Penyelenggaraan <i>Public Expose</i>, minimal setahun sekali atau insidentil	- Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola - Analisa risiko lingkungan dan sosial dalam pemberian kredit - Anti <i>fraud</i> dan anti-korupsi, APU/ PPT <i>Green banking</i> - Inklusi dan literasi keuangan - Keuangan Berkelanjutan - Pembayaran pajak dan kewajiban lainnya	- Melaksanakan kepatuhan - Menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) - Menyusun Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan - Memastikan tata kelola dijalankan dengan baik - Membentuk Sub Divisi ESG untuk memantau implementasi RAKB dan <i>green banking</i> - Meningkatkan jangkauan akses perbankan - Membayar pajak sesuai dengan kewajiban dan tepat waktu
 Investor dan Pemegang Saham		
- RUPS minimal setahun sekali - Laporan triwulanan, setiap triwulan - Laporan Tahunan - Laporan Keberlanjutan	- Kinerja keuangan - Peningkatan informasi atas kinerja lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) - Keamanan privasi nasabah pada penggunaan produk digital - Dukungan pada aksi penanganan perubahan iklim - Pengelolaan kredit	- Menjalan strategi untuk mencapai target bisnis - Mengungkapkan informasi kinerja LST dengan lebih komprehensif di Laporan Keberlanjutan - Menindaklanjuti rekomendasi-rekomendasi aspek LST dari lembaga pemeringkat maupun pengamat - Mengembangkan <i>Security Monitoring Center</i> (SMC), menjalankan <i>Data Loss Prevention</i>, serta terus meningkatkan sistem IT untuk mengantisipasi <i>cyber crime</i> - Menyusun strategi dan peta jalan aksi penanganan perubahan iklim - Memperhatikan bauran portofolio kredit, menjaga tingkat <i>Non-Performing Loan</i> (NPL) - Unit kerja Investor Relation mengadakan 213 pertemuan selama tahun 2020
 Pekerja		
- Media komunikasi Internal, secara berkala - Rapat internal sesuai dengan kebutuhan divisi terkait, sesuai kebutuhan minimal setahun sekali <i>Sharing session</i>, secara berkala - Acara berolahraga dan berkesenian yang bisa dilakukan secara berkala	- Pelatihan dan pendidikan - Jenjang karir - Pemahaman pekerja terhadap aplikasi pendukung manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) - Kesetaraan, kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja karyawan (K5) - Kesejahteraan kerja dan purna kerja - Kebebasan berserikat - Keseimbangan hidup dan bekerja agar pekerja tetap bugar	- Ketersediaan sarana komunikasi, misal media internal, <i>gathering</i>, <i>sharing session</i>, dan halo SDM - Ketersediaan <i>whistleblowing system</i> - Pelatihan <i>in-class</i> dan <i>e-learning</i> - Sistem penilaian kinerja dan promosi - Menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk menjamin K5 - Adanya Serikat Pekerja - Memberikan kesejahteraan masa kerja dan purna kerja - Menjamin keamanan dan hak-hak pekerja sesuai Perjanjian Kerja Bersama (PKB) - Ketersediaan sarana dan prasarana untuk melakukan aktivitas



Metode dan Frekuensi Pendekatan		Tanggapan atas Kebutuhan Pemangku Kepentingan
Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensi	Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan	
 Nasabah		
- Aktivitas perbankan di kantor cabang, frekuensi setiap saat - Pertemuan lainnya, frekuensi setiap saat jika dibutuhkan.	- Informasi produk dan layanan keuangan yang memadai - Suku bunga kredit yang kompetitif - Kerahasiaan data dan privasi nasabah - Layanan yang prima dan inovasi - Akses perbankan - Pencegahan <i>fraud</i>	- HaloBCA: 1500888, situs, dan media sosial - Informasi produk dan layanan perbankan tersedia di situs BCA - Memberikan suku bunga kredit dengan memperhatikan tingkat suku bunga yang ditetapkan Bank Indonesia - Layanan berkualitas dengan survei nasabah secara berkala - Mengembangkan inovasi teknologi <i>Security Monitoring Center (SMC)</i>, menjalankan <i>Data Loss Prevention (DLP)</i>, serta terus meningkatkan sistem inovasi teknologi untuk mengantisipasi <i>cyber crime</i> - Melaksanakan inklusi dan literasi keuangan - Menjalankan SMART SOLUTION
 Mitra Bisnis/Pemasok/Vendor		
- Interaksi melalui situs, setiap saat - Kode etik yang berhubungan dengan vendor, sosialisasi syarat pengadaan dalam setahun - Pertemuan dengan Divisi Logistik dan Gedung, jika diperlukan minimal sekali setahun	- Keterbukaan dalam membangun kerja sama - Prosedur tender yang jelas - Kelancaran komunikasi - Kesehatan dan Keamanan Kerja (K3) - Pembayaran tepat waktu	- Pemberian informasi yang dibutuhkan - Proses pemilihan mitra yang adil dan sesuai ketentuan - Sosialisasi kebijakan prosedur pengadaan - Komunikasi dan kerja sama yang baik - Memastikan kondisi kerja yang sehat dan aman - Sistem pembayaran sesuai kontrak kerja
 Masyarakat		
- Seminar atau pelatihan umum, diadakan secara berkala - Kegiatan pengembangan masyarakat - Pertemuan dengan lembaga terkait Keuangan Berkelanjutan, di antaranya WWF, USAID-ICED	- Kesinambungan program pemberdayaan untuk tahun-tahun berikutnya - Pendidikan dan pelatihan - Pendampingan program Bakti BCA secara strategis - Akses perbankan	- Program Bakti BCA - Pemagangan dan penyediaan kesempatan kerja sesuai kebutuhan - Program inklusi dan literasi keuangan
 Media		
- Informasi perbankan, secara berkala atau bersifat insidental - Media <i>coverage</i> (cetak, <i>online</i>, elektronik) <i>Daily communication</i>	- Jadwal pertemuan saat konferensi pers - Kejelasan materi yang akan diberitakan - Kesamaan persepsi dan pengetahuan terkait LST untuk memudahkan pemberitaan	- Menyediakan siaran pers sebanyak 138 kali sepanjang tahun 2020 - Pengembangan sarana komunikasi, misal jumpa pers, <i>pressroom</i> di situs web BCA, <i>e-mail</i> humas@bca.co.id - Pengkinian informasi terkait solusi perbankan atau kinerja perusahaan yang disampaikan dalam website www.bca.co.id

Keterangan:

Metode pemetaan dan pelibatan pemangku kepentingan dilakukan sesuai dengan AA1000 SES:2011 *Stakeholder Engagement Standard*, yaitu: ketergantungan (*dependency*), tanggung jawab (*responsibility*), tekanan (*tension*), dan pengaruh (*influence*).

● ketergantungan ● tanggung jawab ● tekanan ● pengaruh

Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Realisasi jumlah peserta pelatihan Keuangan Berkelanjutan di tahun 2020 mencapai 23% sehingga melampaui target 15% dari total pekerja yang terkait langsung pembiayaan Keuangan Berkelanjutan. Sebanyak 874 peserta termasuk 6 Direksi telah berpartisipasi, 719 peserta di antaranya adalah pekerja terkait langsung pembiayaan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (unit kerja terkait kredit). Pelatihan ini diselenggarakan secara internal melalui webinar sebanyak 3 kali. BCA mengikutsertakan juga perwakilan dari perusahaan anak dan Anggota Komite Pendukung Dewan Komisaris BCA sebagai peserta pelatihan.

Peserta Pelatihan Keuangan Berkelanjutan

Jenjang Jabatan	Jumlah Peserta (orang)		
	2020	2019	2018
Dewan Komisaris	-	3	-
Direktur	6	8	2
Senior Manager	36	70	15
Middle Manager	306	162	45
Line Manager	341	221	70
Staf	185	185	24
Non staf	-	7	-
Jumlah	874	656	156

Dari sisi eksternal, BCA mulai aktif memberikan edukasi dan berbagi pengalaman terkait *sustainability* kepada pemangku kepentingan BCA. Pada tanggal 30 Juli 2020, BCA diundang untuk memberikan materi dalam salah satu pelatihan *Sustainability Basic Knowledge* yang ditujukan untuk mahasiswa dan dosen di Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB) Unika Atmajaya. BCA juga menjadi narasumber terkait *Sustainability Business in BCA* dan *Services Excellent HaloBCA* yang ditujukan kepada seluruh jajaran manajemen Prodia pada tanggal 6 Oktober 2020. Kepada para vendor, BCA bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan webinar terkait *Sustainability Business* pada tanggal 18 Desember 2020. Acara ini dihadiri 827 peserta dengan narasumber Direktur Perencanaan dan Keuangan BCA.

Pengembangan Modul Pelatihan Keuangan Berkelanjutan [FS4]

BCA mengembangkan materi modul pelatihan Keuangan Berkelanjutan dengan melibatkan pemangku kepentingan melalui dialog dan diskusi. Modul pelatihan ini telah selesai dan dapat digunakan mulai tahun 2021. Terdapat juga modul pelatihan berbasis *e-learning* tentang penerapan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana yang dilakukan pada lini bisnis, terutama lini kredit. Tersedianya modul pelatihan yang komprehensif diharapkan dapat membantu meningkatkan kompetensi pekerja agar mampu mengidentifikasi usaha calon debitur, sesuai dengan aspek LST.



Prosedur Identifikasi Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan [102-11, F52, F59] [FN-CB-410a.2, FN-CB-550a.2.]

”

BCA mempunyai kebijakan untuk meminimalkan risiko dalam pemberian kredit, tidak hanya pada aspek ekonomi saja, namun juga pada aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola, termasuk risiko perubahan iklim yang dalam jangka waktu tertentu akan berdampak signifikan pada kehidupan.

”

Dalam merespons risiko keberlanjutan, BCA melakukan *stress test* rutin untuk memastikan bahwa perusahaan memahami dinamika bisnis, tak terkecuali dinamika akibat pandemi COVID-19. Manajemen risiko keuangan berkelanjutan telah menjadi bagian dari manajemen risiko perusahaan yang wajib dievaluasi pelaksanaannya setiap tahun. Presiden Direktur beserta Direktur Perencanaan & Keuangan secara aktif melakukan pengawasan implementasi RAKB dimana setiap tiga bulan pencapaian RAKB disampaikan dalam *Analyst Meeting*. Adapun pengelolaan kredit berwawasan LST dilaksanakan oleh Grup Corporate Banking, Transaction & Finance, Divisi Bisnis Komersial & SME, Grup Analisa Risiko Kredit, di bawah pengawasan Direktur Perbankan Korporasi, Direktur Perbankan Komersial & SME dan Direktur Kredit & Hukum.

BCA telah mengidentifikasi bahwa risiko penerapan Keuangan Berkelanjutan ada pada pemberian kredit berwawasan LST. Kami menyesuaikan persyaratan kredit untuk usaha-usaha yang memiliki risiko LST cukup tinggi. Identifikasi risiko LST dilakukan pada saat tinjauan proposal kredit.

Seluruh kebijakan dan prosedur yang terkait lingkungan sosial dan tata kelola telah direview oleh manajemen BCA secara berkala sesuai kebutuhan, review sebelumnya dilakukan pada tahun 2019. Hasil tinjauan tersebut akan mempengaruhi peringkat risiko debitur dan menentukan keputusan pemberian kredit. Secara periodik, Satuan Kerja Manajemen Risiko memantau portofolio kredit, termasuk di dalamnya memastikan portofolio terdiversifikasi dengan baik sesuai dengan *risk appetite* Bank. Sepanjang tahun 2020 pemantauan dilaksanakan pada setiap bulan,

dan hasilnya disampaikan kepada Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko dan Direktur masing-masing unit bisnis (Korporasi, Komersial dan SME, dan Konsumer).

Bagi debitur yang sudah mematuhi persyaratan dasar kredit, namun belum memenuhi aspek LST, BCA menyepakati *action plan* dengan Debitur berdasarkan tenggat waktu tertentu, untuk meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kondisi pada setiap debitur.

Semua debitur wajib memberikan informasi yang sesuai dengan kinerjanya. Minimal setahun sekali, bersamaan dengan waktu perpanjangan kredit dan/atau *review* fasilitas kredit, Tim Kredit akan melakukan pengawasan terhadap kinerja tersebut.

BCA juga menerapkan skema eskalasi dengan melibatkan Komite Kredit yang berfungsi untuk memberikan keputusan atau rekomendasi atas kredit yang diajukan oleh debitur besar, industri yang spesifik, serta apabila ada permintaan khusus dari Direksi. Komite Kredit bertanggung jawab secara langsung kepada Direksi atas kinerjanya. Selain itu BCA juga melakukan audit dengan frekuensi minimal tiga tahun sekali yang mencakup kesesuaian penerapan kebijakan lingkungan dan sosial pada proses pemberian kredit.



● Penyaluran kredit keberlanjutan untuk petani Jahe Emprit.



Mekanisme Proses Persetujuan Kredit

Marketing

- Bank hanya memberikan kredit kepada individu dan perusahaan yang memiliki bisnis yang sehat, tata kelola yang layak dipercaya, dan memiliki kemampuan untuk melunasi pinjamannya.
- Menentukan salah satu KKUB dengan klasifikasi pembiayaan berkelanjutan.

Analisis Kredit

- Menilai prospek usaha (calon) debitur, di antaranya berdasarkan potensi pertumbuhan usaha, kondisi pasar, kualitas manajemen dan tenaga kerja, dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), serta Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER).
- Menentukan salah satu KKUB dengan klasifikasi pembiayaan berkelanjutan.

Satuan Kerja Kepatuhan

- Satuan Kerja Kepatuhan (SKK) bertanggung jawab menelaah kepatuhan pada peraturan, termasuk restrukturisasi kredit, dan perpanjangan/perubahan kredit.

Pejabat Pemutus

- Pejabat pemutus dari sisi pengembangan bisnis dan pejabat pemutus dari sisi analisa risiko kredit secara bersama-sama mempunyai tanggung jawab utama atas pengambilan keputusan kredit.

Cabang/ Unit Kerja Perkreditan

- Memantau dan menindaklanjuti transaksi perkreditan dari hasil penilaian PROPER. Jika hasil penilaian PROPER masih belum memenuhi ketentuan, maka diperlukan rencana tindak lanjut yang disepakati bersama antara BCA dan Debitur serta memantau hasilnya dalam jangka waktu tertentu.

Pengawasan

- Mengawasi dan mendeteksi potensi kredit bermasalah secara dini dan mengambil tindakan segera untuk menghindari kerugian. Pengawasan dilakukan oleh Divisi Audit Internal dan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR).



Penerapan Kebijakan Manajemen Risiko Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) [102-11, FS1, FS2, FS3]



Jaideep Singh & Ivan

Perwakilan Investor APG Investment Management

"Kualitas dan kinerja manajemen BCA di seluruh siklus telah menuntun investasi jangka panjang APG dan keterlibatan kami dengan bank. Kami sangat mendukung upaya BCA untuk meningkatkan pengungkapan LST dan mendorong manajemen untuk mengintegrasikan LST dalam bisnisnya secara *prudent*. Kami ingin BCA dapat menunjukkan kepemimpinannya yang bertanggung jawab dalam industri perbankan, sebagai bagian dari pihak yang peduli bahwa dunia yang menampung demografi muda yang memiliki kecenderungan pada teknologi dan juga pada beberapa bioma paling sensitif di dunia."

BCA menerapkan manajemen risiko LST sebagai pedekatan kehati-hatian (*precautionary approach*) yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan. Pada tahun 2020, BCA telah melakukan *review* terhadap kebijakan dan prosedur LST yang sudah diimplementasikan, selain itu BCA juga telah mengimplementasikan tujuh kebijakan baru terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan dan juga COVID-19. Kebijakan terkait Keuangan Berkelanjutan dikaji secara berkala atau sesuai kebutuhan.

Secara umum, seluruh proses pemberian kredit BCA dilakukan sesuai Manual Ketentuan Umum Kredit. Namun, secara khusus dalam mengelola kredit yang berisiko LST, BCA menerapkan kebijakan No. 169/SK/DIR/2020 tanggal 23 Oktober 2020 mengenai tidak memberikan pembiayaan kepada calon debitur yang mempunyai usaha dengan risiko:

- Kegiatan *illegal logging* (pembalakan liar), produksi dan perdagangan kayu atau produk kehutanan lainnya dari hutan yang tidak dikelola secara lestari.
- Kegiatan yang melibatkan segala macam bentuk kerja paksa atau eksploitasi pada anak di bawah umur atau pelanggaran Hak Asasi Manusia (seperti: prostitusi, perdagangan orang, penyelundupan tenaga kerja).
- Kegiatan produksi, perdagangan, pengiriman dan impor senjata di luar badan usaha/institusi resmi yang mendapat izin khusus/legalitas khusus dari pemerintah.
- Kegiatan produksi, perdagangan narkoba, zat psiotropika dan zat adiktif di luar badan usaha/institusi resmi yang mendapat izin/legalitas dari pemerintah.

- Kegiatan yang berdampak negatif pada Situs Warisan Dunia UNESCO (*UNESCO World Heritage Sites*) atau kawasan lindung nasional dan/atau internasional.
- Kegiatan yang melanggar hak-hak masyarakat setempat, seperti kegiatan yang mengambil alih kepemilikan lahan dari masyarakat adat/penduduk asli tanpa persetujuan dari masyarakat/penduduk tersebut.
- Kegiatan perdagangan satwa liar atau produk satwa liar (seperti gading, tanduk, sirip hiu).

Kebijakan-kebijakan umum yang berkaitan dengan pengelolaan risiko LST diterapkan dengan merujuk berbagai Peraturan, di antaranya Panduan Implementasi Integrasi LST bagi Bank yang diterbitkan OJK tahun 2015; Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) BCA; Undang-undang No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; serta Undang-undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang sejalan dengan prinsip dasar *International Labour Organization* (ILO).

Untuk memastikan bahwa pembiayaan yang kami berikan telah mendukung LST, BCA menggali informasi dari debitur mengenai ada tidaknya teguran/pelanggaran/permasalahan terkait LST. Secara berkala, BCA melakukan pengkinian data debitur terkait kepatuhan LST. Identifikasi juga dilakukan berdasarkan standar tertentu untuk debitur sektor UMKM, misalnya pemberdayaan wanita atau pembiayaan pada wilayah terluar, terdepan, tertinggal (3T).

” BCA menerapkan kebijakan manajemen risiko LST yang merupakan *exclusionary principle*, mencakup:

- Persyaratan bagi debitur/calon debitur untuk memenuhi peraturan lingkungan hidup sesuai dengan jenis dan skala dampak kegiatan usahanya, di antaranya izin lingkungan yang disertai dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), Upaya Pengelolaan Lingkungan/Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL/UPL).
 - Hasil penilaian kinerja pengelolaan lingkungan hidup (PROPER) yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup. Jika hasil penilaian PROPER tidak memenuhi ketentuan lingkungan hidup, maka BCA akan meminta informasi atas tindak lanjut debitur. Saat ini BCA memberikan syarat minimum PROPER Biru bagi setiap debitur sebagai tanda kepatuhannya pada semua regulasi lingkungan hidup.
 - Risiko perubahan iklim, salah satunya melalui pengelolaan manajemen risiko dan *three lines of defences* yang dilakukan oleh pengendalian internal.
 - Untuk debitur dengan risiko perubahan iklim, kerusakan hutan, dan keanekaragaman hayati yang signifikan, BCA akan meminta rencana mitigasi risiko ini dan disampaikan secara berkala sebagai laporan perbaikan.
- ”

Identifikasi Risiko Perubahan Iklim

Pada tahun 2020, BCA mulai meningkatkan kesadaran kepada tim manajemen risiko atas dampak perubahan iklim. BCA melakukan penilaian awal terhadap risiko iklim dan hasilnya menunjukkan bahwa risiko iklim terkait dengan sektor pertanian, konstruksi, dan infrastruktur.

Secara lebih rinci ada delapan sektor usaha yang terkait dengan risiko iklim, yaitu (1) Pertanian, perburuan, dan kehutanan (2) Perikanan (3) Manufaktur (4) Listrik, gas, dan air (5) Konstruksi (6) Perdagangan grosir dan eceran, (7) Transportasi, pergudangan, dan komunikasi, serta (8) *Real estate*, persewaan dan layanan bisnis. Risiko iklim atas usaha ini, di antaranya: gagal panen, keterlambatan atau ketidakmampuan operasi, infrastruktur rusak, dan proyek tertunda, sehingga menimbulkan risiko kemampuan debitur untuk mengembalikan pinjaman ke BCA. Profil debitur yang terkait dengan risiko perubahan iklim meliputi sektor korporasi, usaha komersial, dan entitas sektor publik. Mitigasi risiko yang dilakukan BCA terhadap sektor usaha yang berisiko pada perubahan iklim adalah menerapkan kebijakan manajemen risiko LST yang merupakan *exclusionary principle*.

BCA menyadari bahwa seluruh komponen negara perlu mendukung pengurangan risiko perubahan iklim. Untuk itu, BCA sudah mulai memetakan risiko transisi perubahan iklim sejalan dengan himbauan Pemerintah yang bergerak menuju ekonomi rendah karbon. Lebih lanjut, BCA juga mendukung Indonesia yang telah meratifikasi Paris Agreement dengan komitmen untuk mengurangi 29% emisi GRK pada tahun 2030.

Prestasi, Peluang, dan Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sejak diterapkan Keuangan Berkelanjutan, BCA mengidentifikasi dan menindaklanjuti prestasi, peluang, dan tantangannya.

Prestasi dan dukungan BCA pada penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain:

- Berpartisipasi dalam pendirian Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI);
- Bank swasta yang menduduki peringkat kedua pada pendanaan KUR terbesar di 2020;
- Mendapat apresiasi dalam Environmental, Social & Governance (ESG) Award 2020 yang diselenggarakan oleh majalah Investor;
- BCA mendapatkan Award dari ACGS untuk Governance sebagai Asset Class Company 2020;
- Peringkat A+ perusahaan publik dengan Laporan Keberlanjutan 2019 Terbaik menurut Foundation For International Human Rights Reporting Standards (FIHRRST).



Tantangan yang dihadapi dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan antara lain:

- Adanya kesenjangan pemahaman dan kompetensi dari para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal;
- Cepatnya tuntutan perubahan pada teknologi informasi, sehingga meningkatkan risiko *disruption* bagi bank;
- Ketatnya persaingan bisnis antar bank, berbagai macam regulasi persaingan *e-commerce* dengan *non financial institution*.

Beberapa peluang yang dapat diidentifikasi atas penerapan Keuangan Berkelanjutan, di antaranya:

- Semakin banyaknya dunia usaha yang mulai memperhatikan aspek lingkungan dalam melakukan bisnisnya;
- Adanya perhatian yang semakin tinggi dari Pemerintah dan investor terkait penerapan bisnis berkelanjutan yang diharapkan dapat menciptakan produk berwawasan lingkungan, misalnya kendaraan listrik, penggunaan energi terbarukan, dan bangunan bersertifikat hijau;
- Banyaknya UMKM yang mulai menjalankan usahanya dengan memanfaatkan limbah;
- Munculnya UMKM yang berbasis teknologi sehingga dapat mengurangi penggunaan transportasi atau kertas.

Tantangan dan peluang datang beriringan, meski demikian BCA tetap optimis bahwa peluang dan rencana penyaluran kredit KKUB dapat ditingkatkan di kisaran 5,5%, termasuk penyaluran KUR ditargetkan sebesar Rp138,3 miliar di tahun 2021. Adapun sejak dimulainya penerapan Keuangan Berkelanjutan, BCA belum menghadapi permasalahan atau tantangan yang signifikan.

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB)

Sesuai dengan ketentuan OJK, BCA menyusun RAKB untuk periode lima tahunan. Isi RAKB juga telah disusun sejalan dengan strategi bisnis dan dukungan pada TPB. Dalam RAKB, BCA melaporkan penyediaan portofolio pembiayaan Keuangan Berkelanjutan yang meliputi target dan pencapaian kualitas kredit berdasarkan KKUB, untuk segmen UMKM maupun Non UMKM.

Hingga akhir Desember 2020, pembiayaan Keuangan Berkelanjutan meningkat sebesar 1,5% dengan perincian kategori usaha berwawasan lingkungan (KUBL) Non UMKM tumbuh sebesar 14,0% dan UMKM turun sebesar 5,2%. Sehubungan dengan kondisi pandemi COVID-19, capaian pembiayaan Keuangan Berkelanjutan belum mencapai dari target yang ditetapkan sebesar 7%.

Sepanjang tahun 2020, pengembangan kapasitas internal yang dilakukan berupa pelatihan keuangan berkelanjutan bagi kepada unit kerja yang berkaitan langsung dengan pembiayaan KKUB. Sebanyak 874 pekerja telah mengikuti pelatihan Keuangan Berkelanjutan, atau 23% dari total pekerja terkait langsung pembiayaan kategori kegiatan usaha berkelanjutan. Realiasi pengembangan kapasitas internal ini melebihi dari target yang ditetapkan sebesar 15%. [FS4]

Perkembangan penerapan Keuangan Berkelanjutan juga didukung dengan adanya penyesuaian pada tata kelola dan kebijakan perusahaan, di antaranya:

- a. Surat Keputusan Direksi No. 193/SK/DIR/2020 tanggal 14 Desember 2020 perihal Tata Kelola Keberlanjutan (*Sustainability Governance Framework*);
- b. Surat Keputusan Direksi No. 169/SK/DIR/2020 terkait pengkinian Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) BCA dengan menambahkan *exclusion list* terkait LST;
- c. Surat Edaran No. 114/SE/POL/2020 perihal pengkinian ketentuan Sentralisasi Pengelolaan Data Rekanan BCA yang menambahkan dokumen Pernyataan Kepatuhan Rekanan untuk beberapa ketentuan terkait LST dan penerapan sistem manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);
- d. Penambahan informasi KKUB pada aplikasi Integrated Credit Origination System (ICOS);
- e. Surat Keputusan Direksi No. 139/SK/DIR/2020 perihal Deklarasi Anti *Fraud* dan Pakta Integritas;
- f. Surat Keputusan Direksi No. 017/SK/DIR/2020 salah satu kebijakan yang disampaikan terkait ketentuan kredit properti dan kendaraan bermotor berwawasan lingkungan.
- g. Penerbitan kebijakan BCA terkait COVID-19 untuk nasabah, debitur, dan pekerja BCA.



BERSAMA MELEWATI TANTANGAN PANDEMI

"PT Bank Central Asia Tbk (BCA) sebagai bagian dari perbankan nasional terus menunjukkan dukungan terhadap berbagai kebijakan dan himbauan dari Pemerintah di tengah situasi pandemi COVID-19."





#ServingOurCustomer

Pandemi Novel Coronavirus atau 2019-nCoV membawa perubahan yang besar, tidak hanya di Indonesia namun juga di dunia. Penyebaran yang cepat dan masif mendorong pemerintah melakukan upaya dan mengambil kebijakan penanganan. Melalui siaran pers Presiden di Istana Bogor pada tanggal 15 Maret 2020, Presiden menyerukan untuk bekerja dari rumah, belajar dari rumah, dan ibadah di rumah. Semenjak itu, Pemerintah bersama seluruh lapisan masyarakat mengkampanyekan pembatasan sosial (*social distancing*) demi mencegah penularan COVID-19.

BCA segera merespons seruan ini dan melakukan berbagai adaptasi dalam kegiatan usaha perbankan. Keselamatan, keamanan dan kesehatan dari pekerja, nasabah dan komunitas masyarakat menjadi perhatian utama bagi BCA.

[#ServingOurCustomer](#) [#CaringOurEmployee](#)
[#HelpingOurCommunity](#)

KESEHATAN DAN KEAMANAN NASABAH BERTRANSAKSI DI KANTOR BCA

Dalam rangka mendukung upaya pemerintah terkait perpanjangan implementasi Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 dan Permenkes RI Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman PSBB dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), BCA melakukan penyesuaian layanan Kantor Cabang.

BCA berkomitmen untuk senantiasa mendukung kebijakan pemerintah dan regulator perbankan dalam rangka meminimalisir penyebaran COVID-19 di Indonesia. Oleh sebab itu, manajemen mengambil

langkah kebijakan untuk melakukan penyesuaian operasional Kantor Cabang BCA berlaku dari 20 April hingga 30 April 2020 serta layanan *Weekend Banking* belum beroperasi hingga saat ini.

Perbankan menjadi salah satu sektor penting yang tetap menyelenggarakan kegiatan usaha. Untuk melindungi nasabah, pekerja, tamu dan masyarakat serta memastikan kebersihan dan kenyamanan nasabah yang datang dan bertransaksi di kantor cabang maka BCA telah mempersiapkan beragam protokol kesehatan dan petunjuk pelaksanaan layanan perbankan.

BCA-pun melakukan pemanfaatan teknologi dengan membuat aplikasi *self-assessment* yang dapat diakses dengan memindai *QR Code* atau melalui tautan. Setiap orang yang mendatangi area BCA akan diminta untuk mengisi dan menunjukkan hasil *self-assessment* tersebut ke petugas gedung sebelum memasuki area kantor. Satuan Kerja Manajemen Risiko sudah menyiapkan mekanisme penanganan apabila terjadi keadaan di luar normal.

Protokol kesehatan yang diterapkan meliputi:

- Setiap orang yang datang ke lingkungan kantor BCA baik nasabah maupun pekerja wajib melakukan pengecekan suhu tubuh, memakai masker dan melakukan *self-assessment* kesehatan.
- *Social distancing* di *lift*, area *banking hall* dan ATM dengan memberikan tanda untuk menjaga jarak antrian, kursi yang boleh diduduki dan yang tidak.
- Semua *counter teller* dan CSO dipasang partisi.
- Disediakan *hand sanitizer* di lokasi yang mudah terlihat oleh nasabah.
- Sarana dan prasarana dilakukan disinfektan secara berkala.



KENYAMANAN BERTRANSAKSI TANPA KELUAR RUMAH & ADAPTASI TRANSAKSI NEW NORMAL

#WorkFromHome #BankingFromHome #DibikinSimpel

BCA tetap berkomitmen melayani nasabah dan 'senantiasa di sisi anda'. Untuk membantu nasabah BCA tetap lancar bertransaksi dan beraktivitas maka BCA segera merespons kebutuhan nasabah melalui #BankingFromHome transaksi mudah tanpa keluar rumah yang memberikan rasa nyaman dan aman bagi nasabah.

BCA aktif mengedukasi layanan solusi digital perbankan BCA yang bisa digunakan tanpa harus keluar rumah kepada nasabah melalui *website* dan media komunikasi lainnya. Beragam solusi mulai dari pembukaan rekening secara *online*, pengecekan informasi, pembayaran, pembelian dan pengiriman uang semua bisa lakukan dengan solusi perbankan BCA. Pemangku kepentingan BCA seperti media sangat membantu BCA untuk memperluas dan mempercepat cakupan edukasi ini.

Bikin Hidup Jadi Makin Sempel, Tiga Fitur di Era New Normal untuk Keamanan & Kenyamanan Bertransaksi

1. Fitur **QR** di BCA mobile yang bisa digunakan nasabah untuk bayar transaksi belanja di *merchant* dengan pembayaran QRIS. QRIS merupakan jaringan pembayaran yang menggunakan QR Code dari BCA mobile dan berbagai aplikasi pembayaran dimana BCA turut mendukung pemerintah dengan penerapan *cashless payment* via QRIS. Selain itu, QR di BCA mobile memudahkan nasabah untuk membayar belanja tanpa sentuhan di berbagai *merchant* yang bekerja sama dengan BCA.

2. Fitur **Tarik Tunai Tanpa Kartu (*Cardless*)** di BCA mobile yang memungkinkan pengguna untuk menarik uang tunai tanpa kartu ATM. Fitur ini mendukung nasabah di era *new normal* yang mengharuskan untuk meminimalisir kontak fisik pada benda atau yang lainnya.
3. Fitur **Debit *Online* Mastercard**, mempermudah nasabah dalam melakukan pembayaran transaksi *online*. Unikny, fitur Debit *Online* BCA ini memberikan keleluasaan nasabah dalam mengatur transaksi *online* melalui BCA mobile. Fitur terbaru ini memberikan dua keuntungan sekaligus bagi nasabah yakni kemudahan kontrol transaksi dan tanpa batas.

Kebutuhan Nasabah, Prioritas Utama BCA

- **Kenaikan Limit Transfer di KlikBCA**

Pada tanggal 27 Maret 2020, melalui Surat Keputusan Direksi No. 048/SK/DIR/2020 dilakukan penyesuaian limit transaksi transfer dana per hari per user ID di KlikBCA Individu dari sebelumnya Rp100 juta menjadi Rp250 juta.

- **BCA Gratiskan *Top Up* Saldo GoPay dan Diskon 50% untuk pengisian LinkAja**

Dalam kondisi pandemi, BCA terus menerus mengimbau nasabah agar memaksimalkan transaksi nontunai melalui berbagai kanal BCA, seperti Mobile Banking dan Internet Banking dalam rangka mendukung *physical distancing*. Selama periode 1 – 30 April 2020 program gratis biaya *top up* saldo GoPay dan diskon 50% pengisian saldo LinkAja menjadi gerakan bersama meminimalisir kontak fisik dalam melakukan berbagai transaksi untuk memenuhi kebutuhan selama masa pandemi.



#WorkFromHome #BankingFromHome

Transaksi Mudah, Tanpa Keluar Rumah

Mendukung anjuran pemerintah berkegiatan di rumah, BCA senantiasa melayani transaksi perbankan Nasabah melalui BCA mobile dan KlikBCA.

Nasabah Individu



BCA mobile

Bagi Anda yang belum memiliki rekening BCA, tak perlu repot. Anda bisa menggunakan fasilitas **Buka Tabungan** melalui menu Buka Rekening Baru yang tersedia di aplikasi BCA mobile.

Layanan transaksi perbankan yang bisa diakses dalam satu genggam antara lain fasilitas:

1. Buka Tabungan melalui menu Buka Rekening Baru
2. QRku, Transfer Tanpa Nomor Rekening melalui QR
3. *Chatting* sambil Transaksi melalui menu Aktivasi BCA Keyboard
4. Blokir Kartu ATM BCA atau Kartu Kredit BCA melalui m-Admin
5. Kontrol Kartu Kredit melalui menu m-Admin
6. Aktivasi Kartu Kredit BCA melalui menu m-Admin
7. Membuat/mengubah PIN Kartu Kredit BCA melalui menu m-Admin
8. Transaksi Tanpa Kartu melalui menu *Cardless*
9. Request Naik Limit Kartu Kredit BCA melalui menu m-Admin
10. Transaksi *e-Commerce* melalui menu m-Admin
11. *Top Up e-Wallet* melalui menu BCA Virtual Account
12. *Top Up Flazz Gen2* melalui menu Info Saldo Flazz (khusus *smartphone* Android)

Nasabah Bisnis



KlikBCA Bisnis

Tak perlu harus keluar rumah, dengan KlikBCA Bisnis Anda bisa melakukan hal hal di bawah ini hanya dengan mengklik menu di komputer Anda:

- Informasi Rekening
- Transfer Dana
- Transfer Valas
- Payroll
- Pembayaran Tagihan
- *Account Sweeping*
- *Multi Transfer* (MFTS)
- BCA Virtual Account
- *E-Billing* Pajak
- Informasi Pinjaman
- Lain-lain



Penting

Demi kenyamanan dan meminimalisir risiko, pastikan Anda memperhatikan beberapa hal berikut:

- Pastikan User ID, KeyBCA dan Pin KeyBCA Anda tidak diketahui orang lain
- Lakukan *logout* setiap kali meninggalkan komputer saat melakukan transaksi perbankan,
- Pastikan jaringan dan koneksi internet Anda aman dan lancar serta hindari akses klikBCA Bisnis melalui Jaringan Internet publik (WIFI)

Informasi selengkapnya dapat menghubungi:

Layanan 24 jam HaloBCA
di telepon 1500888

Ketik #halobca melalui
Whatsapp di 0811 1500 988

www.bca.co.id

#dibikinsimpel

Perayaan Momen Indah & Berkesan Tanpa Halangan

• Bagi-Bagi THR, ya BagiBagi

Keceriaan dan kehangatan suasana libur Lebaran di tengah situasi pandemi COVID-19 tetap dirasakan nasabah BCA. Nasabah dapat memanfaatkan *#BankingFromHome* BCA di mana pun dan kapan pun. Berbagi kebaikan di Hari Raya Idul Fitri kepada keluarga dan kerabat tidak perlu repot untuk transfer berkali-kali. Cukup gunakan fitur BagiBagi di aplikasi BCA mobile.



• Fitur Lifestyle di BCA mobile

Fitur *Lifestyle* dihadirkan dengan tujuan untuk mengajak nasabah menikmati hobi dan hiburan tanpa pindah aplikasi di BCA mobile. Dalam fitur *Lifestyle*, nasabah dapat mencari, memesan, dan membayar tiket pesawat, tiket kereta, hotel, dan berbagai *voucher* untuk kebutuhan game. Fitur *Lifestyle* melengkapi fitur-fitur di BCA mobile dalam menjangkau kebutuhan nasabah melalui tren digitalisasi saat ini.

BERSAMA DEBITUR MENGHADAPI TANTANGAN EKONOMI

COVID-19 memberikan dampak luar biasa untuk pelaku usaha. Beberapa sektor yang berdampak secara langsung dan tidak langsung antara lain pariwisata, perhotelan, transportasi, perdagangan dan lainnya. Merespons Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 11/POJK.03/2020 tanggal 13 Maret 2020 tentang "Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease 2019*", BCA mengeluarkan kebijakan-kebijakan restrukturisasi kredit untuk debitur yang terkena dampak penyebaran COVID-19. Skema restrukturisasi kredit untuk debitur BCA yang terkena dampak COVID-19 antara lain:

1. Perpanjangan jangka waktu kredit
2. Penundaan angsuran pokok
3. Penurunan suku bunga
4. Penambahan fasilitas kredit

Penentuan skema restrukturisasi dilakukan atas dasar kajian kondisi masing-masing debitur. BCA membukukan restrukturisasi kredit sebesar Rp104,2 triliun atau sekitar 18% dari total kredit, yang berasal dari sekitar 100.000 nasabah.

BCA juga memberikan keringanan bagi pemegang kartu kredit BCA. Sesuai dengan kebijakan Bank Indonesia di masa darurat COVID-19 maka mulai 1 Mei 2020 suku bunga, batas minimum pembayaran dan denda keterlambatan pembayaran kartu kredit BCA disesuaikan. Dengan penyesuaian ini diharapkan nasabah mendapatkan kenyamanan lebih ketika bertransaksi dengan Kartu Kredit BCA.

TERUS MENDORONG PENYALURAN KREDIT BARU DI TENGAH KONDISI NEW NORMAL

Pembiayaan kredit korporasi akan difokuskan pada sektor industri yang memiliki potensi besar, seperti sektor *e-commerce*, properti dan bahan bangunan, transportasi dan logistik, kesehatan. Selain itu, BCA berkomitmen mendukung pengembangan infrastruktur di Indonesia dengan menyalurkan kredit sindikasi untuk proyek-proyek strategis nasional seperti infrastruktur jalan tol, konstruksi, dan kelistrikan.

Di tengah tantangan pandemi COVID-19 BCA berkomitmen mendukung Pemerintah dalam rangka pemulihan roda perekonomian nasional, salah satunya melalui sektor UMKM. BCA terus meningkatkan layanan dengan menambah 2 sentra UMKM pada tahun 2020 di kota Semarang dan Malang. BCA juga merangkul UMKM melalui **Program Bangga Lokal** yang bertujuan membantu UMKM mengembangkan bisnis. Tak hanya promosi dan *marketing*, dilakukan juga kegiatan edukasi dan kesempatan mendapatkan pembiayaan modal kerja bagi UMKM yang lolos seleksi.



Di segmen kredit mikro, BCA terus membangun kerja sama dengan berbagai perusahaan yang memiliki akses dan infrastruktur di segmen pasar *micro*, seperti BPR, Klik ACC, iGrow, Akseleran, dan Fintech Modalku.



KPR BCA ONLINEXPO hadir untuk mengisi kerinduan dan memenuhi kebutuhan nasabah di tengah pandemi, khususnya bagi yang ingin memiliki hunian baru. Karena digelar secara *online*, nasabah maupun masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses KPR BCA ONLINEXPO dimanapun dan kapanpun, tanpa perlu ada pertemuan tatap muka. Lebih dari 200 perumahan dan apartemen serta *property agent* dihadirkan dalam gelaran. Ditambah lagi dengan berbagai promo menarik yang hanya akan didapatkan pada KPR BCA ONLINEXPO.

#CaringOurEmployee

SOSIALISASI COVID-19 [403-4]

Satuan Kerja Manajemen Risiko dan Divisi Human Capital Management tiada henti melakukan sosialisasi COVID-19 kepada pekerja, himbuan mengantisipasi penyebaran COVID-19 dan tindakan preventif yang dapat dilakukan. Selain itu, sejak 27 Maret 2020 disediakan pula *call center* COVID-19 sebagai sarana bagi pekerja yang membutuhkan informasi terkait COVID-19.

Panduan penanganan COVID-19 diterbitkan untuk Pekerja dan Manajemen agar setiap Insan BCA mengerti prosedur penanganan kasus suspek, kasus *probable*, kontak erat dan kasus konfirmasi. *Contact tracing* juga dilakukan untuk memutus mata rantai penyebaran virus.

Awareness pekerja tentang COVID-19 terus ditingkatkan melalui edukasi berkelanjutan. Materi edukasi mulai dari pengetahuan tentang COVID-19, pencegahan, ciri-ciri umum, penanganan dan materi kesehatan lainnya. Materi ini disampaikan dalam bentuk *e-booklet*, video, poster yang dikomunikasikan melalui semua media komunikasi internal perusahaan antara lain MyBCA portal, e-mail, TV plasma, instagram.

Untuk membantu pekerja lebih memahami kesehatan, BCA juga menyelenggarakan *talkshow* secara *online* dengan narasumber praktisi kesehatan dan ahli gizi. Beragam metode dan media komunikasi digunakan sehingga pekerja bisa teredukasi dengan baik dan menyebarkan informasi yang bermanfaat ini kepada keluarga dan orang tercinta.



MENDORONG PERILAKU HIDUP SEHAT

Badan yang sehat dan prima merupakan kunci utama, untuk itu melalui media komunikasi instagram @bcasemuaberes, BCA mengajak seluruh pekerja untuk berolahraga bersama #WorkoutFromHome melalui IG live. Kegiatan olahraga ini rutin dilaksanakan antara lain *basic yoga*, *pilates*, *asia combat* dan *asia letics*.



PENGAMANAN LINGKUNGAN/AREA KERJA UNTUK PEKERJA

Pengamanan dan protokol kesehatan yang diterapkan meliputi:

- Setiap pekerja yang datang ke lingkungan kantor BCA wajib melakukan pengecekan suhu tubuh, memakai masker dan melakukan *self-assessment* kesehatan
- Mendorong pekerja untuk melakukan absensi berbasis *face biometric*
- *Social distancing* di *lift*, area *banking hall*, ATM serta area kerja pekerja
- Semua *counter teller* dan CSO dipasang partisi
- Disediakan *hand sanitizer* di *counter teller* dan CSO
- Disinfektan dilakukan secara berkala terutama pada area yang sering disentuh oleh pekerja antara lain pintu, tombol *lift*, mesin *fotocopy*, meja kerja
- Melakukan *assessment* bagi pekerja yang melakukan perjalanan keluar kota
- Melarang aktivitas *cross building*
- Melakukan ozonisasi area kerja pekerja yang terkonfirmasi COVID-19

PENGATURAN AKTIVITAS KANTOR [403-6, 403-7]

Pengaturan aktivitas kantor dilakukan dengan tetap memperhatikan langkah pengamanan untuk meminimalkan potensi risiko sehubungan dengan penerapan kebijakan *work from home* (WFH) maupun perubahan proses kerja internal lainnya.

- Memisahkan lokasi kerja (*split operation*) pekerja kantor pusat/kantor wilayah yang terkait dengan transaksi operasional layanan nasabah.
- Menerapkan WFH secara bergantian untuk pekerja sesuai dengan kondisi dan kebutuhan.
- Mengizinkan pekerja wanita yang hamil untuk WFH sejak usia kehamilan 5 bulan.
- Menunda kegiatan tatap muka yang melibatkan banyak orang, seperti rapat dan pelatihan serta menggantikannya dengan metode *conference call/video conference*.
- Mengatur jam kerja bagi pekerja yang *work from office* (WFO)
 - *Flexi time* untuk kantor pusat non operasional
 - Pulang lebih awal untuk kantor pusat operasional/kantor wilayah/cabang.
- Penerapan *Secure Remote Access* ke kantor. Aplikasi ini dapat diakses dari rumah sehingga pekerja diharapkan dapat tetap bekerja secara maksimal dan aman selama masa pandemi COVID-19. Pengaman *secure remote access* menggunakan kombinasi 2 *factor authentication*, VPN dan juga mengadopsi teknologi Zero-Trust.



BANTUAN MAKAN SIANG

Mempertimbangkan perkembangan situasi dan upaya BCA untuk terus memperhatikan kesehatan pekerja terutama selama berada di lingkungan kerja dan meminimalisir risiko kegiatan di luar gedung kantor maka BCA memberikan makan siang untuk pekerja yang beraktivitas di kantor.

BANTUAN TRANSPORTASI

Menyikapi kondisi pembatasan transportasi publik selama penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), BCA menyediakan bantuan fasilitas transportasi berupa *shuttle bus* di beberapa titik lokasi.

Rp47,6 MILIAR

Biaya yang dikeluarkan BCA untuk pekerja terkait COVID-19 sekitar Rp47,6 miliar. Biaya ini terdiri dari biaya kesehatan, pengadaan masker, vitamin, *hand sanitizer*, disinfektan, alat *rapid test*, ozonisasi, termometer, APD, dan lainnya.

KEBUTUHAN FINANSIAL PEKERJA TERPENUHI

BCA menyadari kebutuhan finansial pekerja di awal masa pandemi sehingga pemberian sebagian bonus dilakukan dimuka. BCA juga tetap memberikan Tunjangan Hari Raya (THR). Hingga saat ini tidak ada pemotongan gaji serta pemutusan hubungan kerja.



Di tengah kondisi pandemi,
pekerja tetap dapat menikmati

work-life-balance

Berbagai kegiatan penyaluran hobi
serta hiburan dihadirkan BCA melalui
IG @bcasemuaberes

#HelpingOurCommunity



”

Kehadiran COVID-19 memberikan dampak bagi semua termasuk masyarakat Indonesia yang merupakan salah satu pemangku kepentingan BCA. Oleh karena itu, BCA senantiasa mendukung upaya pemerintah dan tim medis dalam rangka penanganan COVID-19 di Indonesia. BCA berkomitmen terus membantu masyarakat, terutama mereka yang keadaan ekonominya terdampak COVID-19. Beragam aksi dan kegiatan dilakukan oleh perusahaan dan Insan BCA.

”



Rp116,8 miliar

Dana CSR (termasuk bantuan COVID-19)



Rp1 miliar

Donasi Solidaritas Insan BCA & Bakti BCA

LAWAN COVID-19, BCA SALURKAN DONASI ALAT MEDIS UNTUK PASIEN DAN TENAGA KESEHATAN

Donasi yang disalurkan oleh BCA, antara lain:

- Bantuan untuk deteksi dini pasien COVID-19 berupa 41.000 *rapid test kit* senilai Rp2,6 miliar lebih yang disalurkan melalui Persatuan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) untuk 30 rumah sakit.
- Bantuan berupa 9 unit *ventilator*, 7 unit *syringe pump*, 2 unit *isolation transport*, dan 2 unit *sterilizer* mask N95 ke 6 rumah sakit dengan total bantuan lebih dari Rp6,1 miliar.
- Bantuan untuk perlindungan tenaga medis berupa alat pelindung diri (APD) ke beberapa instansi kesehatan dengan total lebih dari Rp6,3 miliar.
- Bantuan kepada UMKM berupa kesempatan untuk mendapatkan permintaan produk masker kain senilai Rp99 juta. UMKM yang menerima bantuan tersebar di Pekalongan, Kediri, Bogor, Jakarta, dan Padang.
- Bantuan kepada masyarakat di sekitar kantor cabang BCA yang terdampak pandemi berupa paket sembako senilai Rp2,2 miliar juga telah disalurkan dengan total penerima manfaat sebanyak 21.750 keluarga.
- BCA juga aktif mendukung mitra pemerintah maupun instansi swasta dalam menangani COVID-19 senilai Rp3,2 miliar.



SEMANGAT SOLIDARITAS, INSAN BCA & BAKTI BCA DI TENGAH PANDEMI COVID-19

Semangat untuk saling membantu tidak hanya datang dari BCA secara korporasi namun juga dari segenap Insan BCA. Sebagai bentuk empati dan solidaritas bagi masyarakat yang secara khusus terkena dampak ekonomi dari pandemi ini, Insan BCA (pekerja) & Bakti BCA menginisiasi penggalangan dana secara internal yang dikumpulkan dari bulan April-Mei 2020 dan berhasil mengumpulkan dana donasi sebesar Rp1 miliar.

Dana donasi yang terkumpul sebesar Rp1 miliar ini akan dikonversikan menjadi 10.000 paket sembako berisi bahan-bahan makanan pokok seperti beras, mie instan, kecap, minyak goreng, kornet, sarden dan tidak ketinggalan alat kebersihan diri seperti sabun dan masker kain.

Paket bantuan dikemas secara menarik dalam satu *goodie bag* yang juga berisi materi edukasi infografis tindakan pencegahan COVID-19 dan dibagikan ke 12 Kantor Wilayah BCA yang tersebar di seluruh Indonesia, dengan memperhatikan berbagai aspek protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan WHO.

DUKUNG GERAKAN PAKAI MASKER (GPM), BCA SUMBANGKAN 100.000 MASKER KE TIGA PROVINSI

Pada awal pandemi COVID-19 muncul, masker menjadi salah satu kebutuhan pokok untuk mencegah penyebaran dan penularan COVID-19. Melalui program CSR Bakti BCA, BCA memberdayakan UMKM binaan BCA dan masyarakat desa binaan Bakti BCA untuk memproduksi masker kain.

Kegiatan ini memberikan 2 manfaat yaitu dapat memberikan nilai tambah dan menggerakkan kembali roda perekonomian untuk UMKM dan masyarakat desa binaan serta mendukung program Gerakan Pakai Masker (GPM). Pemberdayaan masyarakat ini menghasilkan sekitar 100.000 masker yang langsung didonasikan ke wilayah Jawa Tengah, Jawa Timur dan Jawa Barat. Edukasi dan pemberian masker bertujuan agar masyarakat lebih menyadari dan memahami pentingnya menggunakan masker di tengah pandemi COVID-19.

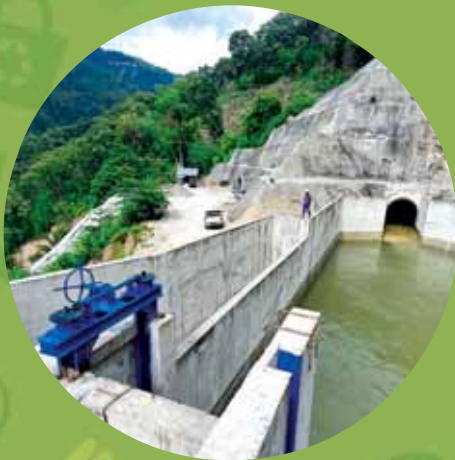
DUKUNG GERAKAN CUCI TANGAN DENGAN WASTAFEL PORTABLE

BCA mendukung pemerintah menekan laju penyebaran virus COVID-19 dengan memasang 60 unit wastafel di kantor BCA area Jabodetabek yang berada di lokasi strategis, tingkat kepadatan penduduk cukup tinggi dan dekat dengan fasilitas umum. Fasilitas cuci tangan diharapkan meningkatkan kebersihan nasabah dan juga masyarakat sekitar.

BCA juga mendonasikan 21 unit wastafel untuk beberapa wilayah di Jakarta dan sekitarnya, di tempat-tempat seperti Pasar Jaya, masjid, pondok pesantren, dan puskesmas.

Dalam acara Gelar Webinar Literasi Keuangan dan Investasi untuk 500 Mahasiswa Sekolah Vokasi UGM, BCA juga menginisiasi perbaikan kantin Sekolah Vokasi UGM, membangun *co-working space* untuk mahasiswa, mendirikan kantor kas BCA, serta memberikan 6 unit wastafel *portable* dalam rangka mendukung pencegahan penularan COVID-19 di Sekolah Vokasi UGM.





INSPIRASI DALAM PERBANKAN BERKELANJUTAN

“BCA senantiasa di sisi setiap nasabahnya, walau di saat situasi pandemi yang penuh tantangan. BCA hadir dengan berbagai inovasi teknologi untuk tetap melayani. Roda kehidupan tidak boleh berhenti, semangat untuk tetap tangguh menjadi nilai inspirasi kehadiran BCA bagi seluruh negeri.”





Pembiayaan yang Bertanggung Jawab

Pembiayaan terbesar pada Kategori Keuangan Usaha Berkelanjutan (KKUB) non-UMKM yaitu pada usaha Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan. Proses pemberian kredit pada sektor ini sesuai dengan kebijakan BCA untuk memastikan adanya upaya perlindungan dan pelestarian lingkungan, serta tidak terjadi penebangan hutan (*no deforestation*).

”

Dari sisi pembiayaan, portofolio kredit BCA di tahun 2020 turun sekitar 2,1% dibandingkan tahun lalu. Secara keseluruhan, kinerja ekonomi BCA cukup solid, walau berada pada kondisi pandemi.

”

KINERJA PERUSAHAAN DAN KELANGSUNGAN BISNIS

Capaian Kinerja terhadap Target

BCA mencatat kinerja keuangan yang baik di tahun 2020, di tengah suasana pandemi COVID-19 yang penuh tantangan. Pendapatan operasional, yang terdiri dari pendapatan bunga bersih dan pendapatan operasional lainnya, meningkat 4,9% menjadi Rp75,2 triliun per 31 Desember 2020, dibandingkan Rp71,6 triliun pada tahun sebelumnya. Laba bersih tercatat Rp27,1 triliun, atau menurun 5,0% dibandingkan dengan laba bersih tahun 2019 sebesar Rp28,6 triliun.

Kondisi pandemi dan situasi pembatasan sosial berskala besar (PSBB) selama tahun 2020 sangat mempengaruhi seluruh roda perekonomian. Memahami situasi ini dan tetap mendukung aktivitas perbankan, BCA meningkatkan limit transaksi digital untuk membantu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Hingga akhir tahun 2020, dana pihak ketiga yang berhasil dihimpun tercatat 108,4% dari target, meningkat 19,4% YoY. Adapun dana giro dan tabungan (CASA) sebesar Rp642,1 triliun meningkat 21,0% YoY.

Kinerja Keuangan (Rp miliar)

Uraian	2020	2019	2018
Kinerja Keuangan			
Kredit yang Diberikan – Bruto	574.590	586.940	538.100
Dana Pihak Ketiga	834.284	698.980	629.812
Pendapatan Operasional	75.165	71.623	63.034
Beban Operasional	(29.969)	(30.742)	(27.651)
Laba Bersih	27.147	28.570	25.852
Rasio (%)			
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPM)	25,8	23,8	23,4
Aset Produktif Bermasalah dan Aset Non-Produktif Bermasalah terhadap Total Aset Produktif dan Aset Non Produktif	0,9	0,9	0,9
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Aset Keuangan terhadap Aset Produktif	2,8	1,9	1,9
NPL <i>Gross</i>	1,8	1,3	1,4
NPL <i>nett</i>	0,7	0,5	0,4
<i>Return on Asset</i> (ROA)	3,3	4,0	4,0
<i>Return on Equity</i> (ROE)	16,5	18,0	18,8
<i>Net Interest Margin</i> (NIM)	5,7	6,2	6,1
Rasio Efisiensi (BOPO)	63,5	59,1	58,2
<i>Loan to Deposit Ratio</i> (LDR)	65,8	80,5	81,6
<i>Liquidity Coverage Ratio</i> (LCR)	379,2	276,3	278,2

Di sisi lain, portofolio kredit BCA tercatat Rp574,6 triliun menurun 2,1% YoY. Nilai portofolio kredit mencapai 98,4% dari target yang ditetapkan yaitu Rp583,9 triliun. Penopang utama kredit masih berasal dari kredit korporasi yang tumbuh 7,6% menjadi Rp256,6 triliun. Namun demikian, kredit komersial dan usaha kecil menengah (UKM) turun 7,6% menjadi Rp197,9 triliun. Kredit Perumahan Rakyat (KPR) turun 4,3% menjadi Rp78,6 triliun. Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) turun 22,2% menjadi Rp28,4 triliun.

Penjelasan terkait portofolio kredit secara keseluruhan yang dibagi berdasarkan sektor usaha, dan segmen (korporasi, komersial dan UKM, dan konsumen) dapat dilihat secara lengkap pada Laporan Tahunan 2020 [FN-CB-410a.1] [FN-CB-000.B]

Menghadapi kondisi tahun 2020, BCA tetap menunjukkan respons positif terhadap lingkungan bisnis yang dinamis terkait isu global, isu keberlanjutan, termasuk isu lingkungan dan sosial. Kami menjaga posisi permodalan dengan likuiditas yang sehat untuk tetap bertahan di tengah kondisi pandemi.

Pengungkapan Keuangan terkait Perubahan Iklim [102-11]

Sebagai penyedia jasa keuangan, perubahan iklim menghadirkan risiko dan peluang untuk BCA. Kami mengacu pada standar internasional dan pedoman Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) untuk menganalisis dan melaksanakan berbagai kegiatan sebagai bentuk tanggung jawab untuk ikut serta mengurangi pemanasan global dan menjaga keberlangsungan usaha kami dari dampak negatif akibat perubahan iklim.

”BCA telah menyesuaikan kebijakan pemberian kredit, terutama pada pembiayaan berwawasan lingkungan, sosial dan tata kelola (LST). Persyaratan kredit di BCA memuat *checklist* terkait aspek LST sebagai salah satu implementasi tata kelola pada Keuangan Berkelanjutan yang dicantumkan pada Surat Persetujuan Pemberian Kredit (SPPK).”

Implikasi Keuangan Akibat Perubahan Iklim [201-2]

Perubahan iklim yang terjadi saat ini berpengaruh pada dinamika pergantian musim hingga curah hujan tinggi dan suhu yang meningkat drastis. Cuaca yang cukup ekstrem di awal tahun 2020, sempat menyebabkan banjir yang melanda Indonesia dan berdampak pada penutupan beberapa kantor cabang BCA. Penutupan ini mengganggu operasional perbankan, walaupun sebagian besar dapat teratasi melalui *digital banking*. Akibat banjir ini, ada 25 kantor cabang utama BCA di Jabodetabek tutup selama 1 hari. Di samping itu, banjir juga mengakibatkan kerusakan pada sejumlah ATM BCA dan mengakibatkan kerugian potensial sekitar Rp5,2 miliar.

Dampak negatif perubahan iklim juga berpengaruh pada debitur yang melakukan usaha di perkebunan cengkeh. Mereka mengalami gangguan kegiatan operasional akibat curah hujan yang tinggi dan akibat serangan hama dari adanya perubahan suhu yang terjadi di Dompu, Nusa Tenggara. Akibatnya, terdapat potensi kerugian karena gagal panen, yang dapat berakibat pula pada terhambatnya pembayaran kredit atas pinjaman usaha yang diterimanya dari BCA.

NILAI EKONOMI DIHASILKAN DAN DISTRIBUSIKAN

Nilai ekonomi yang kami hasilkan berasal dari pendapatan bunga, pendapatan operasional lainnya dan penghasilan komprehensif lainnya. Jumlah nilai ekonomi yang dihasilkan di tahun 2020, senilai Rp90,3 triliun, meningkat 3,1% dari tahun lalu. Sementara itu, kami mendistribusikan nilai ekonomi untuk keperluan biaya operasional dan pemangku kepentingan, seperti pembayaran pajak kepada pemerintah, pembayaran remunerasi pekerja, serta menjalankan kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan. [201-1]

Selama tahun berjalan, sumber dana yang kami gunakan berasal dari aktiva dan pasiva BCA, dan kami tidak menerima bantuan finansial dalam bentuk apapun dari pemerintah. Namun demikian, khusus di situasi pandemi, BCA mendukung kebijakan pemerintah dan memanfaatkan fasilitas dari pemerintah untuk membantu debiturnya. BCA ikut dalam program penjaminan kredit untuk debitur yang usahanya terdampak COVID-19. Di samping itu, BCA juga telah banyak membantu debitur lainnya yang terdampak COVID-19, melalui restrukturisasi kredit dan subsidi bunga. [201-4]


Nilai Ekonomi Dihasilkan dan Didistribusikan (Juta Rupiah) [201-1]

Uraian	2020	2019	2018
Nilai Ekonomi Dihasilkan			
Pendapatan Bunga dan Syariah - Bersih	65.403.161	63.837.795	56.766.800
Pendapatan Operasional Lainnya	21.004.028	21.145.101	17.743.675
Penghasilan Komprehensif Lain	3.889.342	2.568.287	910.375
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima	90.296.531	87.551.183	75.420.850
Nilai Ekonomi Didistribusikan			
Beban Bunga dan Syariah	11.241.891	13.360.347	11.476.255
Beban Operasional Lainnya (Biaya Tenaga Kerja dan Biaya Umum & Administrasi)	29.968.715	30.742.208	27.651.554
Beban Penyisihan Kerugian Penurunan Nilai Aset	11.628.076	4.591.343	2.676.602
Pembayaran Dividen	13.634.221	8.752.529	6.410.302
Pembayaran kepada Pemerintah	6.421.398	7.719.024	6.854.404
Pengeluaran untuk Masyarakat (bakti lingkungan)	575	685	1.118
Total Nilai Ekonomi Didistribusikan	72.894.876	65.166.136	55.070.235
Jumlah	17.401.655	22.385.047	20.350.615

PORTOFOLIO KEUANGAN BERKELANJUTAN

Rp127,0 triliun
Total penyaluran kredit KKUB 2020

1,5% YoY
Kenaikan penyaluran
kredit KKUB


Komposisi Outstanding Portofolio Kredit KKUB berdasarkan Segmen Usaha [F56]

Uraian	2020		2019*		2018*	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio kredit KKUB non UMKM	49.831	39,2	43.715	34,9	38.829	35,3
- Korporasi	48.810	38,4	42.649	34,1	37.474	34,1
- Komersial	1.020	0,8	1.066	0,8	1.355	1,2
Portofolio kredit KKUB UMKM	77.174	60,8	81.429	65,1	71.118	64,7
Total Portofolio KKUB	127.005	100,0	125.144	100,0	109.947	100,0

*) Data per 31 Desember 2018 dan 2019 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi pembiayaan KKUB per 31 Desember 2020. Persentase portofolio bisnis berdasarkan wilayah, ukuran, dan sektor secara lengkap dapat dilihat pada Laporan Tahunan BCA tahun 2020.

Portofolio kredit KKUB per akhir 2020, sebesar Rp127,0 triliun yang terdiri atas KKUB Non UMKM 39,2%, sedangkan UMKM sebesar 60,8%. Portofolio kredit KKUB ini meningkat 1,5% YoY, lebih rendah dari target awal yaitu rata-rata 7%. Sementara itu, pembiayaan KKUB per akhir tahun 2020 tercatat 22,1% dari total pembiayaan di tahun yang sama. Pembiayaan terdiri dari kredit KKUB Non UMKM sebesar Rp49,8 triliun dan UMKM sebesar Rp77,2 triliun.

Penyaluran pembiayaan KKUB pada sektor korporasi per Desember 2020, sebesar Rp48,8 triliun atau 19,0% dari total kredit korporasi. Jumlah tersebut naik 14,4% dari pembiayaan tahun lalu. Jumlah debitur KKUB sektor korporasi sebanyak 11,2% dari total debitur korporasi. [FS10]

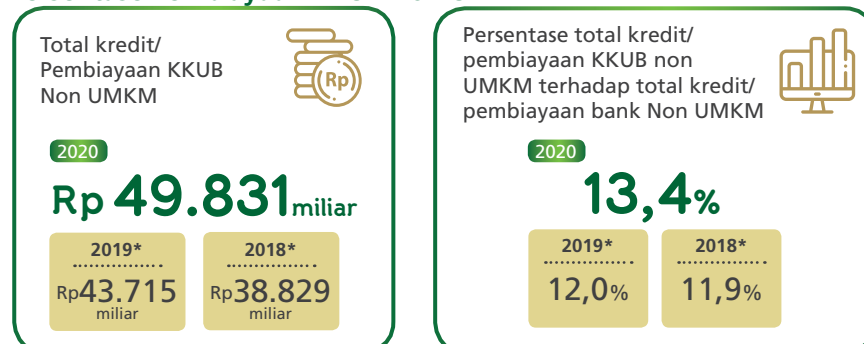
Target dan Kinerja Pembiayaan pada Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Uraian	Satuan	2020	2019*	2018*
Jumlah produk yang memenuhi kategori kegiatan usaha berkelanjutan				
1. Penghimpunan dana	Jumlah Produk	-	-	-
2. Penyaluran dana**	Jumlah Produk	1	1	1
Total aset produktif kegiatan usaha berkelanjutan				
3. Total Kredit/Pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (Rp)	Rp miliar	127.005	125.144	109.947
4. Total Non-Kredit/Pembiayaan Non-Kegiatan Usaha Berkelanjutan (Rp)	Rp miliar	447.585	461.796	428.152
Total Kredit/Pembiayaan Bank	Rp miliar	574.590	586.940	538.100
Persentase total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan bank (%)	%	22,1	21,3	20,4

* Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2018 dan 2019 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2020.

** Produk yang digunakan untuk penyaluran dana KKUB diintegrasikan dengan produk kredit yang sudah ada di BCA.

Persentase Pembiayaan KKUB Non UMKM



*) Portofolio KKUB Non UMKM 31 Desember 2018 dan 2019 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio per 31 Desember 2020.



Penyaluran kredit berkelanjutan untuk energi terbarukan.

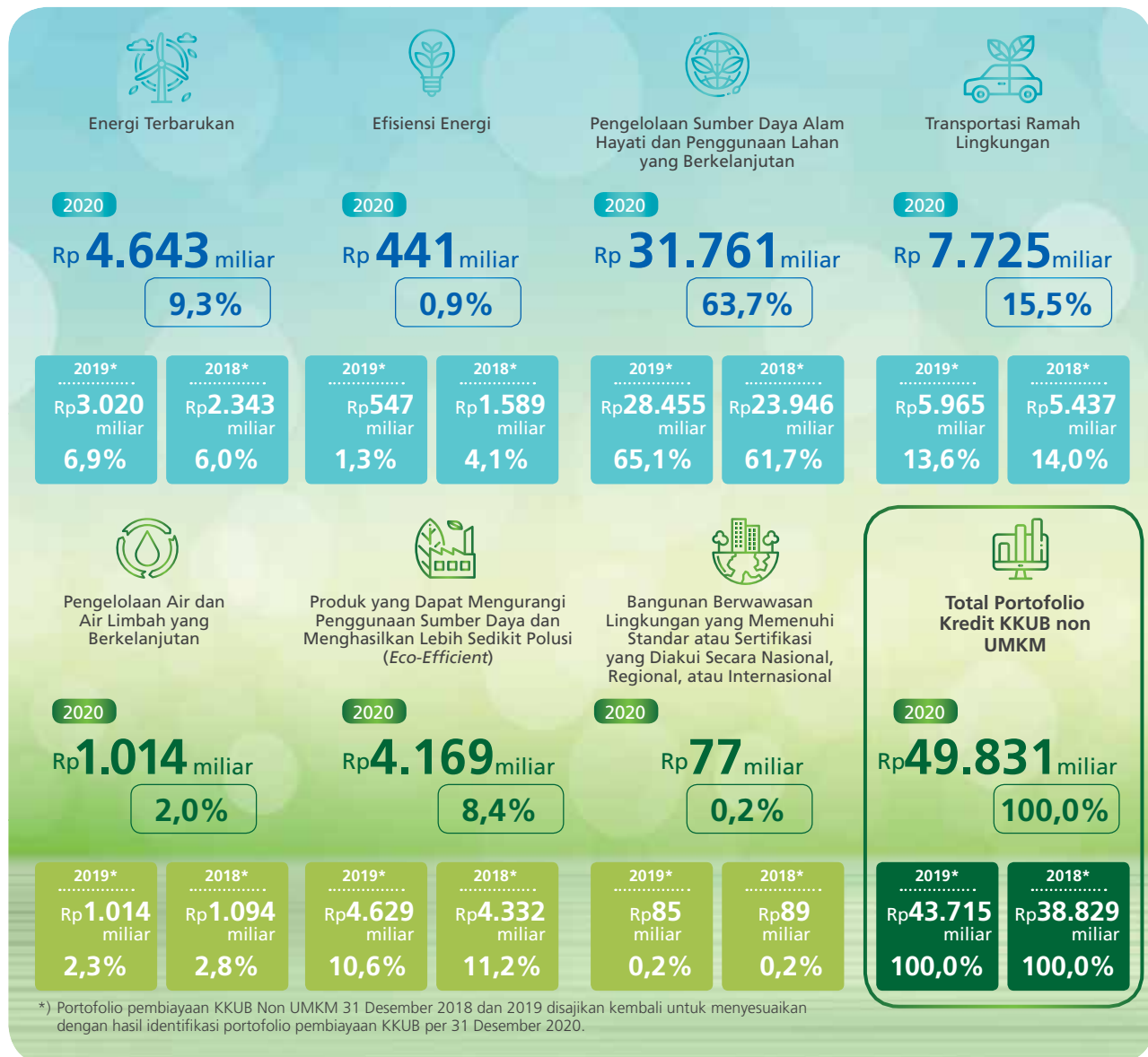


Penyaluran kredit berkelanjutan untuk transportasi ramah lingkungan.



” Sektor pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan masih mendominasi porsi pembiayaan KKUB Non UMKM. Penyaluran kredit ke sektor ini mencapai Rp31.8 triliun. Mayoritas jenis usaha yang dibiayai adalah perusahaan kelapa sawit yang berwawasan lingkungan. ”

Portofolio Kredit KKUB Non UMKM berdasarkan Sektor Usaha [FS6,FS8]



PENGELOLAAN PORTOFOLIO HIJAU [FS2, FS3]

Pengelolaan portofolio hijau berkaitan dengan syarat pembiayaan pada sektor usaha yang berwawasan LST. BCA mengelola risiko LST dengan mengacu pada Surat Keputusan No. 169/SK/DIR/2020 tanggal 23 Oktober 2020.

BCA memahami bahwa lingkungan hidup perlu untuk dijaga. Setiap kerusakan lingkungan dapat berdampak negatif pada kondisi ekonomi dan sosial yang mempengaruhi kegiatan usaha dan dalam jangka panjang akan berpengaruh signifikan pada kualitas hidup manusia. Dampak kerusakan lingkungan yang terjadi, misalnya perubahan iklim yang ekstrem, dan degradasi lingkungan yang berpengaruh terhadap pertanian. BCA memahami pencemaran air, tanah, dan udara serta ekosistem laut berdampak pada ekonomi dan aspek sosial kehidupan masyarakat, seperti pencemaran sungai yang mengganggu sumber air bersih masyarakat dan polusi udara yang dapat meningkatkan risiko penyakit pernapasan. Oleh sebab itu, BCA mendorong debitur untuk memperhatikan kegiatan usahanya dengan melestarikan lingkungan dan bersama-sama mengurangi risiko dampak negatifnya. BCA telah mendukung debitur-debitur sehingga tidak mengakibatkan hilangnya keanekaragaman hayati, penebangan hutan, banjir, krisis air, kekeringan, pencemaran, pelanggaran hak asasi manusia, dan hak hak pekerja yang sejalan dengan prinsip dasar International Labour Organization (ILO).

Dalam kebijakan pembiayaan, BCA juga meminta nasabah korporasi, yang memiliki risiko tinggi terhadap lingkungan, dan menghindari pembukaan lahan tidak bertanggung jawab, penebangan liar, dan upaya deforestasi lainnya, maka debitur diminta untuk melengkapi dokumen AMDAL, memantau dan memonitor perolehan sertifikasi terkait lingkungan seperti *Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO)*, *Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)* untuk perusahaan kelapa sawit, *Forest Stewardship Council (FSC)* dan *Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC)* untuk perusahaan pengolahan kayu atau hutan, *International Sustainability and Carbon Certification (ISCC)*, atau *UTZ Certification* untuk produk kopi dan, kakao; *BONSUCRO Certification* untuk produk gula; dan sertifikat *Green Building* untuk sektor bangunan, serta Peringkat PROPER untuk semua industri yang wajib mengikuti evaluasi kinerja lingkungan.

Pembiayaan pada Perusahaan Industri Kelapa Sawit yang Memperoleh Sertifikasi [FS10, FS11]

Status Sertifikasi ISPO & RSPO	2020		2019		2018	
	Jumlah Perusahaan	Oustanding (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	Oustanding (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	Oustanding (Rp miliar)
Tersertifikasi	48	18.761	46	19.680	45	16.044

Catatan: Seluruh perusahaan yang memperoleh sertifikasi merupakan debitur korporasi, yaitu berjumlah 48 perusahaan atau sekitar 36% dari total debitur korporasi yang bergerak di sektor perkebunan kelapa sawit dan industri minyak kelapa sawit.

Perusahaan kelapa sawit bersertifikat
ISPO: 36 Perusahaan
RSPO: 20 Perusahaan

Perusahaan pengolahan kopi/
cokelat bersertifikat
UTZ: 2 Perusahaan

Perusahaan pengolahan kayu/
hutan bersertifikat
FSC: 6 Perusahaan
PEFC: 5 Perusahaan

PEMBIAYAAN PROYEK INFRASTRUKTUR BERKELANJUTAN [203-1, 203-2]

 Jalan Tol 116,8 KM Rp 2,9 triliun	 Kelistrikan 206,1 MW Rp 1,7 triliun	 Kereta Api 1.106 Gerbong Rp 2,0 triliun	 Bandara dan Pelabuhan Eksekutif 3 Lokasi Rp 2,9 triliun	 Air dan Sanitasi 12.890 Liter/detik Rp 1,0 triliun
---	---	---	---	--



BCA memberikan kontribusi dalam mendukung pembangunan di Indonesia melalui pembiayaan di sektor infrastruktur seperti jalan tol, kelistrikan, kereta api, menara telekomunikasi, bandara dan pelabuhan, serta air minum dan sanitasi. Penyaluran kredit untuk pembangunan infrastruktur di tahun 2020 meningkat sebesar 9,0% dibandingkan tahun 2019. Peningkatan pembiayaan ini dipengaruhi oleh peningkatan pembiayaan pada infrastruktur jalan tol, bandara, dan kereta api.

Pembiayaan Infrastruktur (termasuk *non-cash loan*) (Rp miliar)

Sektor	2020	%	2019	%	2018	%
- Jalan Tol	17.293	38,0	12.946	31,0	10.341	32,1
- Kelistrikan	14.498	31,9	19.155	45,9	15.376	47,7
- Kereta Api	3.353	7,4	2.080	5,0	2.320	7,2
- Menara Telekomunikasi	6.408	14,1	4.593	11,0	2.107	6,5
- Bandara dan Pelabuhan	2.904	6,4	1.946	4,7	1.000	3,1
- Air Minum dan Sanitasi	1.014	2,2	1.014	2,4	1.093	3,4
Portofolio Pembiayaan Infrastruktur (termasuk <i>non-cash loan</i>)	45.470	100,0	41.734	100,0	32.237	100,0

Total penyaluran kredit infrastruktur 2020
Rp45,5 triliun

Total Portofolio Pembiayaan Infrastruktur
Berkelanjutan
Rp10,4 triliun

Kenaikan penyaluran kredit infrastruktur
9,0% YoY

Kenaikan Portofolio Pembiayaan Infrastruktur
Berkelanjutan
23,6% YoY



”

BCA menerapkan prinsip pembiayaan berkelanjutan (*sustainable finance*) yang mengintegrasikan aspek LST dalam penyaluran kredit di sektor infrastruktur. Per akhir 2020, portofolio pembiayaan berkelanjutan untuk proyek infrastruktur mencapai 22,9% dari total kredit infrastruktur, meningkat 2,7% dibandingkan tahun 2019.

”



Pembiayaan Infrastruktur Berkelanjutan (Rp miliar) [F56]

Uraian	2020	2019*	2018*
Jalan Tol	2.915	2.945	2.975
Kelistrikan	1.690	1.457	1.663
Kereta Api	1.955	1.096	1.462
Bandara dan Pelabuhan Eksekutif	2.855	1.923	1.000
Air & Sanitasi	1.014	1.014	1.093
Total	10.430	8.436	8.194

*) Data per 31 Desember 2018 dan 2019 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi pembiayaan KKUB per 31 Desember 2020.

Akselerasi infrastruktur di Indonesia juga mencakup proyek pembangunan pembangkit listrik untuk mendukung pemerintah dalam proyek listrik 35.000 MW. Kami telah mengidentifikasi pembiayaan untuk proyek kelistrikan yang berwawasan LST. BCA membiayai proyek seperti pembangkit listrik bertenaga mini hidro, biomassa, dan biogas yang tersebar di beberapa pulau di Indonesia.

Portofolio Pembiayaan Sektor Kelistrikan Berwawasan LST berdasarkan Wilayah (Rp miliar) [FS6]

Uraian	2020	2019	2018
Sumatera	1.103	779	944
Jawa	353	251	238
Nusa Tenggara	49	50	47
Sulawesi	54	202	227
Kalimantan	131	175	206
Total	1.690	1.457	1.663

MENDUKUNG USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (UMKM)

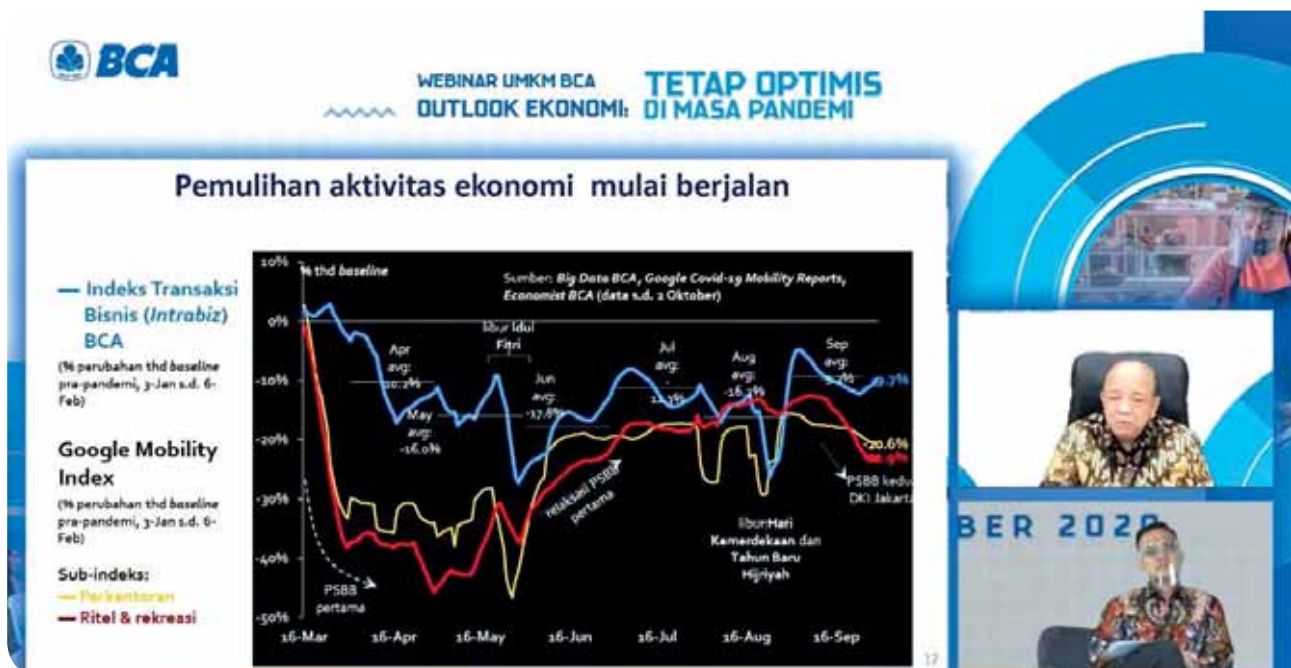
”

Sebagai salah satu bentuk kontribusi BCA dalam membangun ekonomi Indonesia, pada tahun 2020 penyaluran kredit BCA ke sektor UMKM telah mencapai Rp77,2 triliun atau sebesar 13,4% dari total kredit.

”

Mendukung UMKM di Masa Pandemi [203-2] [FN-CB-240a.1]

Kredit UMKM yang disalurkan sepanjang tahun 2020 mencapai Rp77,2 triliun, atau berkontraksi sebesar Rp4,3 triliun dari tahun lalu. Salah satu penyebab kontraksi adalah pandemi COVID-19 yang sangat mempengaruhi sektor ekonomi dan permintaan yang melemah sehingga debitur cenderung menjaga persediaan barang dan piutang pada level yang lebih sehat, serta melakukan efisiensi dalam menjalankan usahanya dengan menurunkan *usage* fasilitas kredit atau mengurangi/melunasi sebagian fasilitas kreditnya.





”

Sampai dengan akhir tahun 2020, BCA telah memberikan restrukturisasi kredit sebesar Rp18,5 triliun atau sekitar 23,9% kepada 10.830 debitur UMKM.

”



● Pemberdayaan wanita melalui UMKM.

*Foto diambil sebelum masa pandemi

Pricing yang Kompetitif kepada Pelaku UMKM

Di masa pandemi ini, sebagai bentuk dukungan kepada pelaku UMKM, BCA juga memberikan suku bunga yang kompetitif kepada pelaku UMKM melalui beberapa program khusus seperti program untuk pengolahan kredit di Sentra UMKM, Area Perdagangan, dan KI Gudang. Dengan adanya *pricing* yang kompetitif ini diharapkan dapat membantu pelaku UMKM dalam menjalankan usahanya.



Pembukaan 2 Sentra UMKM

Dalam rangka memperluas jaringan, maka BCA kembali membuka tambahan 2 Sentra UMKM di wilayah Semarang dan Malang dimana sebelumnya BCA memiliki jaringan Sentralisasi UMKM di Jabodetabek, Surabaya, Bandung, dan Medan.

Sentra UMKM merupakan unit pemrosesan kredit di Kanwil dan bertujuan untuk mendukung pertumbuhan kredit UMKM yang berkualitas di Cabang dan Wilayah. Dengan adanya Sentra UMKM diharapkan dapat mempercepat proses pengolahan kredit UMKM.



Pembiayaan Kios Pasar Tradisional

Pada tahun ini BCA masih bekerja sama dengan perusahaan pengembang Pasar Tradisional untuk memberikan kredit investasi berupa pembelian kios atas program revitalisasi pasar Tigaraksa di Balaraja Banten. Program ini bertujuan untuk modernisasi pasar tradisional. *Oustanding* penyaluran revitalisasi pasar per Desember 2020 telah mencapai Rp13,6 miliar. Saat ini Pasar Tigaraksa telah ditempati 166 pedagang dan telah menerapkan sistem pengelolaan sampah yang modern sehingga tampilan pasar menjadi bersih rapih dan teratur.



Program Kemitraan dengan Perusahaan *Principal*



BCA melakukan program kerja sama dengan beberapa perusahaan *principal* yang bertindak sebagai *anchor* bagi debitur petani maupun peternak yang lebih kecil. Kerja sama yang dilaksanakan hingga akhir Desember 2020, antara lain:

1. Kerja sama dengan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) daerah untuk penyaluran KUR ke peternak sapi di Kecamatan Ngajum, Kabupaten Malang, dengan *plafond* Rp20,0 miliar, *outstanding* Rp8,0 miliar, dengan debitur UMKM 16 peternak sapi.
2. Kerja sama dengan perusahaan *anchor* untuk penyaluran KUR bagi UMKM petani jahe, dengan *plafond* Rp15,0 miliar, *outstanding* Rp12,1 miliar;
3. Kerja sama dengan perusahaan *anchor* untuk penyaluran KUR bagi UMKM petani tembakau dengan *plafond* Rp20,0 miliar dan *outstanding* Rp11,5 miliar.

Penyaluran Pinjaman Melalui Pola *Direct, Channeling, atau Joint-Financing*



- Pembiayaan UMKM ke 46 Koperasi/Kelompok Tani Plasma Sawit dengan total *outstanding* per Desember 2020 sebesar Rp598,6 miliar.
- Pembiayaan melalui *fintech* KlikACC kepada 420 debitur dengan *outstanding* sebesar Rp30,3 miliar.
- Pembiayaan melalui Koperasi Nusantara kepada 3.765 pensiunan Pegawai Negeri Sipil dengan nilai Rp82,0 miliar.
- Program pembiayaan melalui *fintech* Modalku dengan nilai Rp13,6 miliar.



Samsul Bahri
Petani Tembakau di Magelang

Pelayanan BCA bagus dan cepat dalam memberikan kredit, hanya membutuhkan waktu 5 hari, serta simpel. Untuk permodalan tanam tembakau sangat membantu petani yang rata-rata kekurangan modal. Semoga jangka waktu pinjaman dapat diperpanjang.



Pola kerja sama *channeling* juga dijalankan melalui penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Karya Perdana Sejahtera (KPS). Kerja sama dengan pola *channeling* bersama BPR KPS ini bertujuan untuk membantu usaha masyarakat di daerah Gunung Kawi, Malang, yaitu usaha pembesaran sapi melalui PT Santosa Agrindo (PT Santori) yang merupakan mitra UMKM peternak sapi. PT Santori akan melakukan alih teknologi ke peternak sekaligus berperan sebagai *offtaker* yang menyalurkan plafon KUR sebesar Rp20 miliar.



Kredit Usaha Rakyat (KUR) [FS7, FS8] [FN-CB-240a.1]

Sebagai wujud komitmen dalam mendukung keuangan berkelanjutan, BCA menyalurkan KUR dan pembiayaan yang berorientasi pada LST. BCA menyalurkan pembiayaan untuk usaha produktif, mulai dari korporasi, komersial, hingga UMKM. Selain itu BCA juga berfokus kepada usaha yang dapat mendorong peningkatan aktivitas dan kreativitas di daerah yang tertinggal (*unbankable*). Beberapa jenis usaha produktif tersebut, antara lain kerajinan tangan, produk olahan hasil bumi, peternakan hingga pembibitan. Penyaluran KUR dilakukan dengan prinsip kesetaraan, tanpa membedakan latar belakang. BCA juga memberikan pendampingan dan pembelajaran atas produk dan/atau jasa keuangan untuk membantu usaha mereka.

Rp132,7 miliar



Total Penyaluran KUR tahun 2020

5,6% YoY

Kenaikan penyaluran KUR

Penyaluran KUR tahun 2020 [FN-CB-240a.1]

Jenis KUR	Jumlah Debitur	Pembiayaan Maksimal (Rp miliar)	Komposisi %
Mikro	446	16,1	12,1
Ritel	660	116,6	87,9
Jumlah	1.106	132,7	100,0

Portofolio penyaluran KUR hingga akhir Desember 2020 sebesar Rp132,7 miliar, dengan 1.106 jumlah debitur. Angka ini meningkat 5,6% dibandingkan tahun 2019. Strategi penyaluran KUR dilakukan melalui cabang BCA yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain itu, BCA juga melakukan kerja sama dengan skema *offtaker* dan *channeling*. Penyaluran KUR pada tahun ini didominasi oleh sektor usaha produksi. Selama tahun 2020, nilai NPL KUR BCA adalah sebesar 2,7%, nilai ini masih di bawah target 3%. [FN-CB-240a.2]



Tasrip
Petani Jahe

"Dengan adanya program KUR petani jahe saya sangat terbantu. Awalnya, saya mengalami kendala dalam permodalan, namun sekarang lebih mudah dan proses pinjaman sangat cepat. Sekarang saya dapat menanam jahe tepat pada musimnya tanpa kendala dengan modal."

KUR untuk Petani Jahe Emprit [FS5, FS8]



Pertanian jahe emprit di Tegal dan Jepara secara tidak langsung turut mendukung perekonomian masyarakat setempat dan berdampak positif pada aspek sosial dan lingkungan. Dari aspek sosial, terdapat sekitar 50 pekerja wanita yang menerima manfaat secara langsung ataupun tidak langsung, sehingga mereka dapat membantu keluarganya. Dari sisi lingkungan, petani jahe emprit menggunakan pupuk organik dari kotoran sapi.

Di tahun 2020, BCA bersama PT Azma Agro Nusantara telah menyalurkan kredit kepada 287 petani jahe di Tegal dan Jepara, dengan nilai pembiayaan sebesar Rp22,9 miliar dan jangka waktu 10 bulan. Melalui kesinambungan kredit ini, diharapkan petani tetap dapat berproduksi di masa pandemi. Dari pembiayaan yang diberikan, petani dapat melakukan pembibitan hingga panen 3 kali dengan hasil sekitar 15 ton.

Di tahun 2020, pendampingan yang diberikan kepada petani jahe emprit terkendala karena adanya pandemi COVID-19. Namun demikian, kami tetap memberikan keterampilan, pengetahuan dan wawasan seputar pertanian jahe emprit melalui pelatihan daring yang meliputi cara bercocok tanam dengan memanfaatkan lahan dan bibit jahe yang ada dan cara pembuatan pupuk organik. Petani jahe emprit terbantu dengan pembiayaan KUR, karena diterapkannya sistem pembayaran angsuran bayar setelah panen (yarnen).

Pemberdayaan Wanita melalui UMKM [FS5, FS8]

Sejak tahun 2017, BCA menyalurkan pembiayaan usaha super mikro melalui Program Modal Ventura “Dana Mandiri Sejahtera” khusus untuk para ibu di Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Banten. Sistem pengawasan atas tanggung jawab kredit dilakukan oleh sesama ibu dalam komunitas. Program ini telah tiga kali mengalami perpanjangan dengan kualitas kredit yang lancar. *Plafond* yang disalurkan setiap tahunnya sebesar Rp10 miliar dengan jumlah debitur tercatat sebanyak 3.654 wanita.

RANTAI PASOKAN DAN PRAKTIK PENGADAAN [102-9]

Kelancaran operasional seluruh kantor cabang BCA dan unit kerja kantor pusat didukung oleh rantai pasokan dan praktik pengadaan yang andal. Jenis vendor atau mitra kerja yang bekerja sama dalam mendukung kelancaran pengadaan barang dan jasa di BCA antara lain Kantor Akuntan Publik, vendor pengembang IT, pemasok pengadaan barang, jasa, & transportasi, kontraktor *maintenance* dan perbaikan gedung/kantor cabang, serta penyedia alat-alat elektronik. Dalam rantai pasokan, kami melibatkan berbagai pihak termasuk pihak lokal.

Dalam praktik pengadaan, BCA menerapkan kebijakan seleksi pemasok atau vendor, termasuk strategi dan proses pengadaannya, kebijakan kompetensi, larangan adanya tindakan diskriminasi terhadap pemasok, serta kepatuhan terhadap kode etik. Melalui aplikasi *Enterprise Backoffice Integration* (EBI), seluruh sistem pengadaan telah terintegrasi, mulai dari proses *budgeting*, pembuatan *purchase order*/kontrak, sewa menyewa, pemeliharaan gedung, pengadaan, hingga pembayaran. Penggunaan sistem ini secara tidak langsung turut mendukung praktik bisnis ramah lingkungan, memberikan perlakuan yang setara, dan patuh pada Tata Kelola Perusahaan yang Baik, sejalan dengan konsep lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST).



Kualitas Layanan



Sebagai salah satu bank dengan kapitalisasi pasar terbesar di Asia Tenggara, BCA secara berkesinambungan terus mengembangkan dan menyediakan solusi perbankan bagi nasabahnya. Kualitas layanan yang kami sediakan mencakup keamanan, kenyamanan, keandalan, dan kemudahan akses transaksi perbankan. Strategi BCA dalam meningkatkan kualitas layanan, di antaranya:

- Pengembangan kompetensi dan kapabilitas SDM;
- Optimasi sistem jaringan digital, layanan internet dan media sosial;
- Memperkuat *solution center*;
- Pengembangan layanan *digital banking*;
- Budaya inovasi untuk terus menciptakan teknologi baru;
- Pembentukan Unit Kerja Sentra Layanan Digital untuk operasional layanan digital.

”

Komitmen BCA untuk memberikan layanan yang setara, salah satunya diwujudkan melalui 19 ATM Wicara di tujuh kota yaitu DKI Jakarta, Bandung, Tangerang, Magelang, Yogyakarta, Cilegon, dan Malang yang berguna untuk membantu akses transaksi nasabah berkebutuhan khusus. [FS14]



”

BCA tetap memberikan layanan semaksimal mungkin selama pandemi COVID-19 dengan mengeluarkan beberapa kebijakan penyesuaian layanan agar nasabah dapat melakukan transaksi jarak jauh tanpa harus datang ke kantor cabang. Kebijakan tersebut tertuang dalam Surat Keputusan No. 048/SK/DIR/2020 tanggal 27 Maret 2020 perihal Perubahan Limit KeyBCA untuk Transaksi Transfer Dana di KlikBCA Individu.

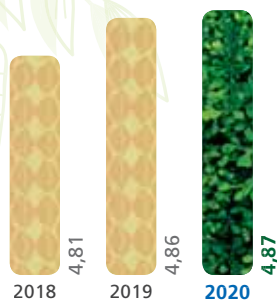
”

Survei Kepuasan Nasabah [102-43]

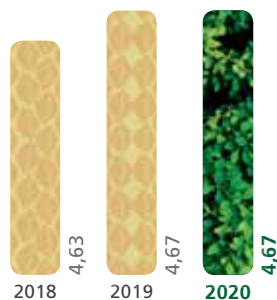
Salah satu sarana untuk mengetahui kualitas layanan perbankan dan evaluasi kinerja bank adalah melalui survei kepuasan nasabah. Survei kepuasan nasabah dilakukan setiap tahun sekali oleh pihak independen. Metode yang digunakan dalam survei kepuasan nasabah yaitu penilaian terhadap *customer engagement* dan *branch service quality* melalui telepon. Survei *customer engagement* dilakukan dengan metode Gallup International.

Indeks Kepuasan Nasabah (skala 5)

Hasil Survei *Branch Service Quality* (BSQ)



Hasil Survei *Customer Engagement* (CE)



Dampak Positif dan Negatif yang Ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Guna menjaga kualitas layanan perbankan serta mewujudkan perbankan yang berwawasan LST, BCA melakukan evaluasi dampak positif dan negatif terhadap produk dan/atau jasa sebelum diluncurkan. Evaluasi dan penilaian juga dilakukan terhadap produk penghimpunan dan penyaluran dana.

Dari sisi produk dan/atau jasa pendanaan, BCA mengelola dan memitigasi risiko berdasarkan *risk appetite* yang telah ditetapkan, termasuk risiko terkait aspek sosial dan lingkungan hidup. Risiko dampak negatif yang berkaitan dengan jasa perbankan antara lain penempatan atau penggunaan dana dari hasil tindak pidana, misalnya perjudian, perdagangan senjata gelap, dan terorisme. Langkah BCA dalam mengelola risiko tersebut adalah dengan menerapkan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme dalam kegiatan operasional Bank sehari-hari.

Adapun dampak positif dari produk dan/jasa perbankan terlihat dari penyaluran kredit kepada debitur di sektor energi terbarukan, transportasi ramah lingkungan, dan UMKM. Dari penyaluran kredit ke sektor ramah lingkungan, secara tidak langsung BCA turut mendukung usaha-usaha yang memperhatikan kelestarian lingkungan hidup dan berkontribusi pada penanganan perubahan iklim.

Produk dengan dampak positif pada aspek sosial, misalnya solusi perbankan yang dipergunakan pelaku usaha untuk memberdayakan masyarakat marginal, kelompok wanita, dan penyandang disabilitas. Dampak positif dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan juga dapat dirasakan nasabah melalui tersedianya ATM Wicara, dan produk-produk inklusi keuangan yang dapat dirasakan oleh masyarakat yang *unbankable*.

Namun demikian, kami juga mengidentifikasi dampak negatif produk dan/atau jasa pada aspek sosial di antaranya penyaluran kredit pada industri padat karya yang mempunyai risiko mempekerjakan tenaga kerja di bawah umur, memberikan upah di bawah upah minimum atau memiliki risiko pelanggaran hak asasi manusia. Risiko tersebut menjadi perhatian BCA dalam menyalurkan pinjaman. Kami tetap memberlakukan persyaratan kredit dengan ketat dan melakukan mitigasi risiko dengan meningkatkan pengawasan dan melakukan survei ke tempat usaha guna memastikan potensi risiko tersebut tidak terjadi.

Menangani Keluhan dan Pengaduan Nasabah

”

BCA memberikan solusi atas kendala atau keluhan nasabah dengan menyediakan sarana komunikasi layanan: *contact center* HaloBCA: 1500888, *website* www.bca.co.id, *e-mail* halobca@bca.co.id, *Twitter* @HaloBCA, *video call*, *video banking*, *wechat* atau *Whatsapp*.

”

Setiap keluhan maupun pengaduan yang masuk ke HaloBCA wajib diselesaikan sesuai *service level agreement* (SLA) dengan waktu penyelesaian yang berbeda-beda untuk setiap permasalahan. Komitmen ini merupakan upaya untuk meningkatkan layanan prima dan menjaga kinerja unggul.

Jumlah Keluhan dan Persentase Penyelesaian

Jumlah
Keluhan

2020 **1.796**ribu

2019

1.746
ribu

2018

1.501
ribu

Keluhan Diselesaikan
sesuai SLA

2020 **1.784**ribu

2019

1.735
ribu

2018

1.488
ribu

Persentase Penyelesaian

2020 **99,3%**

2019

99,4%

2018

99,1%

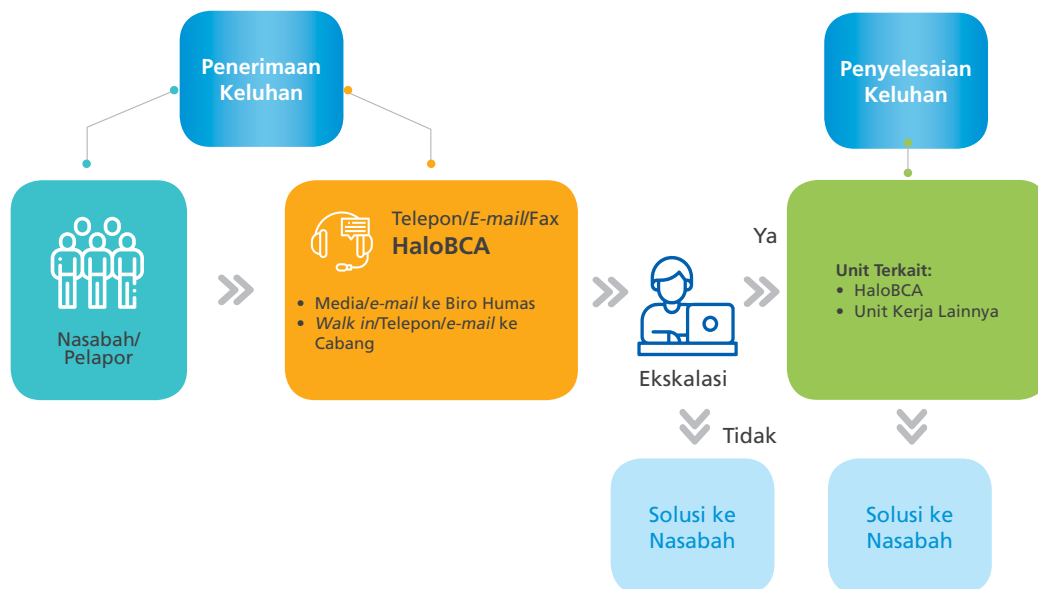


Pada tahun 2020, HaloBCA melayani 14.244.827 panggilan telepon, terdiri dari 12,61% keluhan nasabah, 61,70% permintaan, 25,67% kebutuhan nasabah atas informasi solusi perbankan BCA, dan 0,02% berupa saran. Keluhan terbanyak yang disampaikan nasabah antara lain masalah kartu tertahan di mesin ATM, uang tersangkut di ATM, rekening terdebit namun uang tidak diterima nasabah, dan kartu kredit tertolak.

Untuk mengurangi jumlah keluhan, BCA aktif mengembangkan program dan sarana edukasi terkait produk dan layanan perbankan. Sarana edukasi tersedia di berbagai media sosial resmi BCA. Diharapkan nasabah akan lebih memahami solusi perbankan BCA dan waspada terhadap modus penipuan/kejahatan perbankan terkini beserta tips keamanan bertransaksi.

Tata cara pengaduan nasabah dan penyelesaian sengketa yang diterapkan BCA telah sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang pengaduan nasabah dan mediasi perbankan, serta Surat Edaran OJK No. 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018. Edukasi tata cara pengaduan dilakukan melalui telepon, *e-mail*, surat, ataupun pesan singkat (SMS).

Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Keluhan Nasabah



Dalam hal nasabah tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan HaloBCA, nasabah diberi kesempatan untuk melakukan mediasi ke Bank Indonesia, dan HaloBCA bersama unit terkait akan membantu proses mediasi tersebut agar mendapatkan *win-win solution* untuk kedua belah pihak.

Sehubungan dengan kewajiban Bank untuk menyampaikan Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah kepada Regulator Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, Cabang BCA wajib membuat rekap pengaduan nasabah yang dilayani, diproses dan diselesaikan oleh Cabang sendiri (KCU beserta KCP-nya). Pengaduan nasabah yang dimasukkan dalam rekap laporan merupakan pengaduan yang menimbulkan potensi kerugian finansial nasabah. Pengaduan nasabah yang direkap Cabang bukan merupakan pengaduan yang diproses dan diselesaikan oleh Unit Kerja Kantor Pusat (UKKP) agar tidak menjadi *overlapping* dengan rekap yang disampaikan oleh UKKP. HaloBCA bertugas merekap laporan yang

direkap oleh Cabang BCA seluruh Indonesia dan UKKP, yang menyelesaikan pengaduan nasabah, dan selanjutnya menyampaikan laporan sebagai satu kesatuan laporan kepada Regulator sesuai dengan tenggat waktu dan cara yang telah ditentukan oleh Regulator. Ada 3 (tiga) jenis laporan pengaduan nasabah, yakni:

- Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah (LKPBU BI)
- Laporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah (OJK)
- Laporan Penanganan Pengaduan Nasabah Terkait Penyetoran dan/atau Penarikan Uang (BI).

Batas waktu penyampaian ketiga laporan dari Cabang disampaikan dalam memo permohonan data laporan oleh Biro Pendukung Sentra Layanan Digital.

Untuk menyajikan informasi yang akurat dan aktual, HaloBCA menggunakan Halo Info sebagai sumber informasi, yang berisi informasi produk dan program BCA.

Pengembangan Teknologi dan Digitalisasi

”

Penggunaan teknologi informasi menjadi suatu *key success factor* dari sebuah perbankan, terutama di tengah situasi pandemi COVID-19. BCA memanfaatkan kecanggihan teknologi secara maksimal, salah satunya dengan mempercepat adopsi pembayaran digital dan non-tunai.

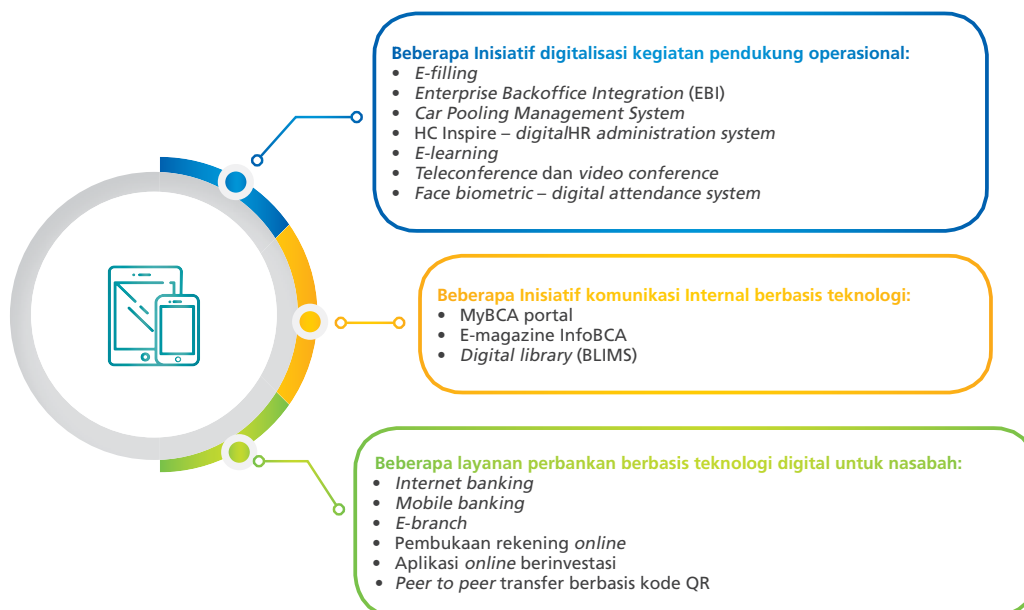
”

Inovasi Pengembangan Teknologi Informasi

Aplikasi teknologi informasi menjadi salah satu faktor keberhasilan BCA dalam menyediakan layanan dan produk perbankan yang berkualitas, meningkatkan *customer experience*, dan mendorong produktivitas internal. Teknologi informasi BCA mendayagunakan teknologi secara efektif dan efisien untuk menghasilkan produk dan layanan perbankan yang berkualitas, andal dan aman selaras dengan tujuan Bank disertai dengan pelaksanaan proses manajemen risiko teknologi informasi yang kuat dan komprehensif.

Beberapa inovasi yang diterapkan sepanjang tahun 2020, antara lain:

- *Predictive analytics* dengan *machine learning* berbasis *big data*;
- *Event driven/stream processing* dan *in-memory data processing* untuk peningkatan *performance* dan *availability* layanan aplikasi;
- *Infrastructure modernization* untuk meningkatkan infrastruktur sistem *mainframe* dan *network security* agar keamanan jaringan terjaga;
- Penerapan *partial release to production* untuk memastikan keandalan aplikasi yang digunakan nasabah;
- Penerapan konsep *citizen developer* dengan menggunakan *platform low code*;
- Pengembangan *platform* untuk pihak ketiga (notaris, developer, dan asuransi) dalam proses *Loan Digitalization*;
- Pengembangan *Open Banking* berbasis API untuk mendukung pengembangan ekosistem digital;
- Pengembangan *Future Branch* untuk simplikasi dan digitalisasi pelayanan transaksi di cabang;
- Pengembangan *Campaign Management Platform* untuk memberikan produk atau layanan yang tepat sesuai kebutuhan nasabah;
- Pengembangan *Point of Sale (POS)* berbasis android untuk mendukung pembayaran di *merchant*;
- Implementasi *New General Ledger* ke teknologi baru yang lebih *cost efficient*.





Optimasi E-channel dan Digital Banking

Solusi layanan *digital banking* tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kemudahan nasabah, namun juga secara tidak langsung mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan, khususnya upaya pelestarian lingkungan, seperti penghematan energi, pengurangan penggunaan kertas, dan penurunan emisi karbon.

Di akhir Desember 2020, BCA telah menghemat 18,1 ton kertas di Kantor Pusat. Dari pengurangan pemakaian kertas, kami melakukan konversi ke jumlah pohon dan penyerapan emisi CO₂. Hasilnya, BCA turut berkontribusi pada penurunan emisi sekitar 37,2 tCO₂ eq.

Pemakaian Kertas

Uraian	2020	2019	2018
Kertas yang digunakan (Ton)	62,5	80,7	92,6
Pengurangan pemakaian kertas (Ton)	18,1	11,9	1,0
Penurunan emisi (tCO ₂ eq)	37,2	24,5	2,0

Keterangan:

Data diperoleh dari perhitungan *printer pooling* yang di laporkan adalah lokasi WSA II, WSA I, WPI, Menara BCA, Chase Plaza, Halo Serpong, Landmark Pluit.

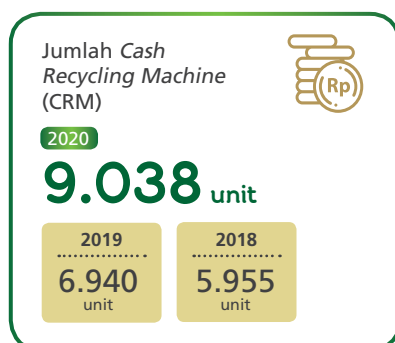
”

Melalui implementasi proyek Branch 2020, fungsi kantor cabang sebagai *transactional banking* (yaitu 80% melayani transaksi dan 20% membangun hubungan dengan nasabah) akan berubah signifikan ke arah *relationship banking* (80% membangun hubungan dengan nasabah).

”

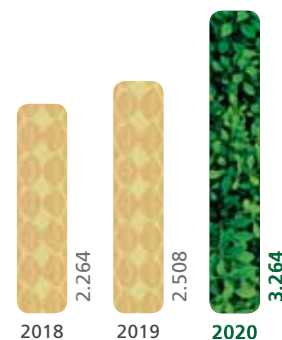
Setiap nasabah akan mengharapkan kemudahan akses layanan, keamanan saat bertransaksi, dan efisiensi waktu transaksi. BCA menjawab kebutuhan tersebut dengan solusi layanan *digital banking*. Penggunaan *digital banking* mulai perlahan menggeser transaksi secara tradisional.

Cash Recycling Machine (CRM) secara bertahap akan menggantikan ATM konvensional, karena memiliki fungsi yang lebih baik yakni mesin dapat melayani tarikan sekaligus setoran tunai, sehingga mendukung efisiensi pengelolaan uang.

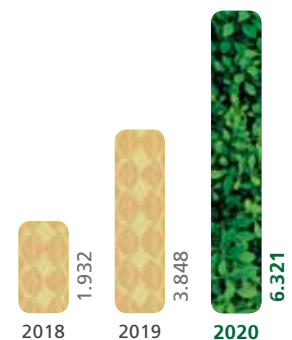


Jumlah Frekuensi Transaksi (juta kali)

Internet Banking



Mobile Banking



Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa

Dalam pengembangan produk dan jasa, BCA mempertimbangkan ide-ide kreatif dan inovatif dari pekerja. Setiap tahunnya, BCA menyelenggarakan *BCA Innovation Award (BIA)*. Seluruh pekerja boleh mengikuti ajang tersebut, sehingga berkesempatan untuk menyalurkan ide kreatif, terkait pengembangan dan penyempurnaan solusi perbankan dan proses operasional. Langkah ini juga merupakan bagian dari upaya menjadikan inovasi sebagai budaya kerja.

Selain BIA, BCA juga menyelenggarakan *BCA Innovation Convention (BIC)*. Melalui kedua ajang tersebut, pekerja akan terus terdorong untuk menyalurkan ide-ide dan berinovasi dalam menciptakan solusi inovatif di bidang finansial, serta mendukung kemudahan akses, efisiensi, kenyamanan, maupun perilaku ramah lingkungan.

634

Jumlah proposal yang mengikuti
BCA Innovation Awards

27

Jumlah proposal inovasi yang telah
diimplementasikan hingga tahun 2020

TANGGUNG JAWAB PRODUK DAN/ATAU JASA PERBANKAN

Prosedur Evaluasi Produk

Seluruh desain produk dan/atau jasa baru termasuk produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan yang diluncurkan BCA telah melalui proses evaluasi dan persetujuan dari pihak-pihak yang berwenang. Proses evaluasi dilakukan mulai siklus dari ide awal, perencanaan, kesesuaian terhadap ketentuan dan kebijakan terkait, tinjauan risiko, dukungan pada aspek LST, hingga keamanannya bagi pelanggan seperti yang diatur dalam Surat Keputusan Direksi No. 080/SK/DIR/2015 tanggal 18 Juni 2015 tentang Kebijakan Penerbitan Produk/Aktivitas dan Penyediaan Sistem Teknologi Informasi Pendukungnya.

Kepatuhan terkait kajian risiko rencana penerbitan produk dan aktivitas baru, mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dan peraturan pelaksanaannya. Proses evaluasi terhadap rencana penerbitan produk dan/atau jasa keuangan termasuk pengembangan produk Keuangan Berkelanjutan melibatkan pihak otoritas yaitu Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Seluruh produk dan layanan keuangan yang diluncurkan ke masyarakat adalah produk yang telah memperoleh persetujuan Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan. Selama periode laporan, tidak terdapat solusi perbankan, yang ditangguhkan atau ditarik kembali dari masyarakat setelah diluncurkan. [\[417-2, FS15\]](#)

Kepatuhan terhadap Komunikasi Pemasaran [\[417-3\]](#) [\[FN-CB-510a.1\]](#)

Pemasaran produk dan/atau jasa keuangan BCA, dikomunikasikan melalui beberapa sarana, antara lain media digital, cetak, penjualan langsung, atau *cross selling*. Terkait penggunaan media digital sebagai sarana komunikasi, kami selalu mematuhi kode etik bisnis yang diatur undang-undang. Sebagai upaya mitigasi risiko komunikasi, pengembangan materi komunikasi pemasaran mengacu pada kode etik periklanan. Sepanjang tahun 2020, BCA tidak menghadapi insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran, sehingga tidak ada sanksi/denda yang dikenakan kepada Bank.



Perlindungan Privasi dan Keamanan Data Nasabah

Keamanan Data, Transaksi, dan Kerahasiaan Data Nasabah [418-1] [FN-CB-230a.2]

”

BCA telah memiliki sertifikasi ISO 27001 terkait standar sistem manajemen keamanan informasi pada sistem jaringan dan data center. Selain itu BCA termasuk salah satu bank swasta yang pertama kali menerima sertifikasi bergengsi yaitu PCI DSS 3.2.1 untuk seluruh entitas yang mengelola transaksi dan data pemegang kartu, termasuk data center.

”

Seiring dengan pesatnya teknologi informasi, interaksi nasabah dengan BCA secara digital juga meningkat. Hal ini diikuti oleh risiko kejahatan teknologi, sehingga BCA terus meningkatkan sistem keamanan TI. Pengembangan sistem keamanan TI BCA dilakukan dengan tujuan untuk melindungi keamanan data dan memastikan sistem TI dapat selalu siap melayani transaksi nasabah, termasuk menangkal dan mengantisipasi *cyber-crime* serta potensi *fraud*.

Data Loss Prevention (DLP) merupakan strategi pengamanan data yang dilakukan BCA secara berkelanjutan untuk meningkatkan pengamanan informasi elektronik penting dari pencurian informasi maupun akses oleh pihak yang tidak berkepentingan. Guna memastikan keamanan dalam mengakses aplikasi internal BCA yang terkoneksi dengan internet, BCA menerapkan pengamanan tambahan berupa *Two Factor Authentication* untuk memastikan akses aplikasi tersebut dilakukan oleh orang yang tepat.

BCA juga telah menggunakan solusi klasifikasi data untuk memastikan setiap data yang ada di dalam perusahaan diklasifikasi sesuai dengan tingkat kerahasiaan datanya. BCA menggunakan solusi *Database Activity Monitoring* untuk memastikan database di akses oleh orang dan aplikasi yang tepat. Solusi ini dilengkapi dengan fitur *machine learning* dan *artificial intelligence* untuk memastikan tidak ada anomali yang terjadi. Untuk lebih meningkatkan keamanan data rahasia pada database, BCA menerapkan teknologi *Database Masking* yang berfungsi untuk melindungi data rahasia ter-expose ke pihak-pihak yang tidak berwenang.

BCA merupakan salah satu bank swasta yang pertama kali menerima sertifikasi bergengsi yaitu *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS) 3.2.1 untuk seluruh entitas yang mengelola transaksi dan data pemegang kartu, termasuk Data Center. Selain itu, BCA juga memperoleh sertifikasi ISO 20000-1:2018 dalam rangka meningkatkan sistem manajemen layanan atau *Service Management System* (SMS).

Untuk memastikan memberikan keamanan layanan bagi setiap nasabah, Direktur Teknologi Informasi turut mengawasi melalui laporan yang disampaikan oleh Divisi Strategic IT Group secara berkala. Sepanjang tahun 2020, BCA memberikan pelatihan terkait *e-learning social engineering awareness* bagi seluruh pekerja BCA. Selain itu BCA juga tidak menghadapi kasus signifikan terkait pelanggaran maupun penyalahgunaan data dan privasi nasabah. Selama tahun 2020, tidak ada data nasabah yang hilang. Maka, tidak ada sanksi/denda yang dikenakan kepada BCA maupun pekerjanya. [418-1][FN-CB-230a.1]

”

BCA menyediakan solusi perbankan dengan sistem keamanan data yang andal.

”

Pencegahan *Fraud*, dan Kejahatan Finansial

Kami telah menerapkan sistem manajemen anti-korupsi selaras ISO 37001:2016 yang berlaku bagi seluruh pekerja BCA dan jajaran manajemen, juga bagi para mitra kerja dan vendor.

Kami berkomitmen untuk terus menegakkan anti *fraud*, mengacu pada empat Pilar Strategi Anti *Fraud*. Upaya pencegahan *fraud* dilakukan secara berkesinambungan melalui sistem pengendalian yang efektif, meliputi upaya pencegahan, deteksi, investigasi, dan pemantauan.

Pilar Strategi Anti *Fraud*



Anti *Fraud* dan Anti Korupsi [205-1, 205-2, 205-3]

BCA telah memiliki Biro Anti *Fraud* yang berfungsi mengawasi penerapan strategi anti *fraud* dan evaluasi implementasinya. Biro Anti *Fraud* juga bertugas untuk meningkatkan efektivitas strategi anti *fraud*, dengan ruang lingkup yang sesuai dengan peraturan OJK No. 39/POJK.03/2019.

Upaya penegakkan anti *fraud*, dilakukan melalui optimasi penerapan anti gratifikasi, sosialisasi anti *fraud*, pelaksanaan audit dan pengawasan internal, peningkatan *data security system*, serta penyadartahuan fungsi *whistleblowing system*. BCA melakukan audit terhadap seluruh kantor cabang, secara berkala dalam tiga tahun dengan skema prioritas berdasarkan hasil penilaian. Jika terjadi indikasi *fraud*, maka Internal Audit BCA dapat langsung melakukan investigasi pada Kantor Cabang atau unit kerja terkait. Seluruh kantor wilayah, kantor cabang, dan unit kerja kantor pusat yang bersifat operasional, telah memiliki unit pengawasan internal.

Pada tahun 2020, BCA juga telah memperbaharui deklarasi Anti *Fraud*, yang ditandatangani oleh Presiden Direktur, untuk berkomitmen:

1. Menjalankan bisnis secara adil, jujur, dan terbuka atau transparan;
2. Menghindari berbisnis dengan pihak ketiga yang tidak berkomitmen sesuai dengan kebijakan perusahaan; dan/atau
3. Memberikan konsekuensi pelanggaran terhadap kebijakan dan komitmen.




99%

Pekerja telah menerima sosialisasi dan pelatihan anti *fraud*

Pelatihan Anti Korupsi Pekerja berdasarkan Level Jabatan selama tahun 2020 [205-2]

Level jabatan	Jumlah individu (a)	Jam pelatihan (b)	Jam pelatihan per karyawan (b) : (a)
Pejabat Senior (Termasuk Dewan Komisaris dan Direksi)	0	0	0
Manager (<i>senior, middle</i> dan <i>line manager</i>)	164	1.148	7
Staf	1.602	11.214	7
Non Staf	13	91	7
Jumlah	1.779	12.453	7

*) Pelatihan terkait anti korupsi mencakup pelatihan anti *fraud*.

Pencegahan *fraud* juga dilakukan dalam proses penyaluran kredit. Seluruh proses pemberian kredit dipantau dan dievaluasi secara cermat. Hingga akhir tahun 2020, jumlah *fraud* yang dilakukan oleh pekerja tetap sebanyak 9 kasus, telah diselesaikan semuanya. Di sisi lain, tidak ada pemutusan kontrak kepada mitra atau debitur akibat *fraud* atau pelanggaran peraturan lainnya. [205-3]

BCA memberikan perhatian khusus pada fungsi-fungsi yang berpotensi terdapat risiko *fraud*. Manajemen BCA telah mengidentifikasi risiko *fraud* hingga korupsi tertinggi ada pada fungsi/pekerjaan *teller* atau *frontliner*. BCA sudah menerapkan penilaian terhadap risiko di seluruh lini kerja (100%) sesuai dengan ISO 37001 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan. Di tahun 2020, terdapat dugaan maupun tindak korupsi. Kami telah menindaklanjuti dugaan kasus korupsi sesuai dengan prosedur mekanisme pengenaan sanksi PHK/selain PHK. [205-1, 205-3]

Beberapa upaya penyadartahuan, komunikasi dan penegakan anti *fraud*, antara lain: [205-2]

01

Employee Awareness

yang dilakukan melalui *in class training, e-learning*, pengisian Pakta Integritas, sosialisasi komik anti *fraud*, video edukasi anti *fraud*, *whistleblowing system*;


02

Customer Awareness

pelaksanaan edukasi/sosialisasi kepada nasabah untuk meningkatkan *awareness*/kewaspadaan nasabah terhadap modus penipuan/kejahatan perbankan terkini beserta tips keamanan bertransaksi yang disosialisasikan antara lain melalui *website* BCA, Banner KlikBCA, *Vira, media online, social media* (Facebook, Youtube, Twitter dan Instagram);


03

Identifikasi Kerawanan

secara berkala unit kerja di Cabang/Wilayah/Kantor Pusat wajib melakukan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko operasional, yaitu *Risk Control Self-Assessment (RCSA)* melalui koordinasi dengan Satuan Kerja Manajemen Risiko;


04

Know Your Employee

penerapan dilakukan antara lain melalui pelaksanaan rotasi/mutasi/promosi, pelaksanaan cuti wajib 5 hari berturut-turut^{*)} pemeriksaan BI dalam rangka rekrutmen/promosi.



*) Penyesuaian selama pandemi tahun 2020, kebijakan ini tidak diterapkan.

Mencegah Kejahatan Keuangan dan Kejahatan Teknologi

Praktik pencucian uang dan pendanaan terhadap terorisme termasuk ke dalam kejahatan keuangan. BCA menerapkan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT) bagi seluruh transaksi di cabang. Pedoman APU dan PPT terdapat dalam Surat Keputusan Direksi No. 145/SK/DIR/2019 tanggal 20 September 2019.

Seiring dengan kemajuan teknologi, risiko kejahatan teknologi pada layanan keuangan digital juga akan semakin tinggi. Dalam rangka mitigasi, BCA terus meningkatkan pengamanan pada seluruh gerai *digital banking* dan *e-channel*. Salah satu implementasi mitigasi keamanan adalah dengan memasang CCTV di lokasi ATM atau gerai *digital banking*.

Keamanan Sistem Teknologi Informasi

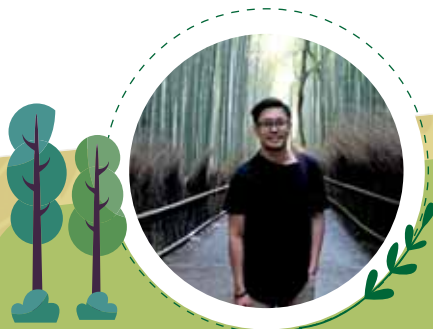
Prioritas utama BCA adalah memastikan keamanan aplikasi *e-channel* BCA untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. BCA meningkatkan keamanan pada *platform-platform* transaksi di kanal digital dengan cara memanfaatkan teknologi *machine learning* dan *artificial intelligence* untuk melakukan deteksi awal adanya *malware* pada komputer nasabah. Secara berkala, BCA melakukan pengujian kerentanan aplikasi bekerja sama dengan konsultan keamanan TI.

Di sisi pengamanan *mobile device*, BCA telah menerapkan *Secure E-mail* pada *mobile device* guna mengamankan *e-mail* yang tersimpan di *mobile device*, dan juga *Anti Virus* untuk memastikan *mobile device* bebas dari *malware*. Selain itu, untuk pengamanan *e-mail* juga dilakukan penambahan kemampuan *e-mail sandboxing* untuk memastikan *e-mail* yang masuk ke BCA bebas dari *malware*, serta penambahan *e-mail tagging* untuk memberikan informasi tambahan apabila *e-mail* berasal dari luar BCA.

BCA juga telah menerapkan solusi perlindungan *container* untuk memastikan keamanan *platform* serta aplikasinya. Di sisi jaringan sebagai jalur lalu lintas transaksi perbankan, BCA juga selalu meningkatkan keamanannya antara lain dengan mulai mengimplementasikan *Next-Generation Intrusion Prevention System* dengan kemampuan deteksi dan proteksi terhadap *vulnerability exploit* dan *malware* yang lebih mutakhir sehingga meningkatkan keamanan jaringan Bank.

BCA terus meningkatkan pengamanan server dengan memastikan anti virus selalu dalam kondisi *ter-update* serta meningkatkan proses *patch management* serta melengkapi server dengan solusi *virtual patching*. Selain itu, BCA juga meningkatkan kemampuan Security Log Management untuk melakukan korelasi *log* agar dapat mendeteksi potensi *fraud* yang terjadi. Tim Security Monitoring Center yang dimiliki BCA bertugas mengawasi semua ancaman dan serangan terhadap sistem teknologi informasi baik secara internal maupun eksternal.

Kompetensi SDM terus diperkuat dengan pengetahuan dan pelatihan-pelatihan terkait pengamanan *system* TI untuk mengantisipasi serangan *cyber* terkini. Komunikasi untuk meningkatkan *security awareness* di lingkungan internal perusahaan maupun eksternal, dilakukan melalui *website* dan sosialisasi *cyber security*. Untuk meningkatkan *awareness* pekerja, BCA juga mengadakan *e-mail phishing test* secara berkesinambungan dan seluruh pekerja diwajibkan untuk mengikuti *e-learning* terkait *Social Engineering Awareness*. Selama tahun 2020, tidak ada data nasabah yang hilang. [FN-CB-230a.1]


Wilson

Sr. IT Analyst Customer Touchpoint Solution

“Dulu banyak nasabah menghabiskan waktu untuk menunggu giliran transaksi di cabang. Kini, mereka tidak perlu datang atau mengantri lagi, namun cukup menggunakan *gadget*. BCA telah banyak meningkatkan layanan digital, seperti layanan Customer Service digital, HaloBCA Chat (via Whatsapp), dan *Virtual Assistant Chat Banking* BCA (via Line, FBM, Google-Assistant) yang bernama Vira. Setiap layanan BCA diciptakan untuk melayani seluruh generasi.”

WHISTLEBLOWING SYSTEM [102-17, FN-CB-510a.2]

BCA menjalankan sistem pengaduan pelanggaran (*whistleblowing system*) untuk mendukung transparansi serta mendeteksi dan mencegah *fraud* sedini mungkin. Pihak internal maupun eksternal dapat melaporkan tindakan *fraud* atau pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku di internal bank.

Whistleblower tidak perlu khawatir, karena perusahaan akan menjamin kerahasiaan data dan melindungi identitas pelapor. Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui situs *web bca.co.id*, dan secara otomatis pelaporan akan diterima langsung oleh pengelola *whistleblowing system*. Pelaporan yang sudah divalidasi oleh pengelola *whistleblowing system* sebagai laporan yang memenuhi kriteria, akan diteruskan ke Biro Anti Fraud untuk ditindaklanjuti.

Pengaduan Whistleblowing System

Tahun	Status	Jumlah	Keterangan
2020	Dalam proses (<i>Open</i>)	4	Masih dalam proses
	Sudah selesai (<i>Closed</i>)	18	Tidak terdapat pengaduan yang diselesaikan melalui jalur hukum, dan 18 pengaduan diselesaikan secara internal. Seluruh laporan tidak memenuhi kriteria*).
2019	Dalam proses (<i>Open</i>)	0	Tidak terdapat pengaduan yang diselesaikan melalui jalur hukum, dan 15 pengaduan diselesaikan secara internal.
	Sudah selesai (<i>Closed</i>)	15	Sebanyak satu pengaduan mendapat sanksi (SP1) dan satu kasus dalam proses pengenaan sanksi, dan laporan lain tidak memenuhi kriteria*).
2018	Dalam proses (<i>Open</i>)	0	Tidak terdapat pengaduan yang diselesaikan melalui jalur hukum, dan 23 pengaduan diselesaikan secara internal.
	Sudah selesai (<i>Closed</i>)	23	Sebanyak dua pengaduan mendapat sanksi pemutusan hubungan kerja, sedangkan laporan lain tidak memenuhi kriteria*).

*) Data tidak lengkap/hanya bersifat informasi/keluhan nasabah.



INSPIRASI BUDAYA KEBERLANJUTAN

“Kesehatan dan keselamatan kerja (K3) terus ditanamkan kepada setiap insan BCA agar dapat menjadi budaya yang mendukung prinsip keberlanjutan. Terlebih, di masa pandemi COVID-19, K3 menjadi kewajiban yang harus diterapkan di mana saja, termasuk dalam melayani nasabah. Budaya untuk saling melayani dan berbagi, menjadi inspirasi bagi setiap perubahan yang terjadi.”





INSPIRASI BUDAYA KEBERLANJUTAN

Bagi BCA, keberlanjutan adalah menggunakan semua potensi untuk membangun dengan inovasi, memastikan kehidupan saat ini dan masa depan untuk semua generasi. Tanggung jawab ini menjadi dasar untuk melaksanakan kegiatan operasional Bank dengan memperhatikan kelestarian alam, baik secara internal maupun eksternal. Di internal, seluruh Insan BCA harus bersinergi menjalankan tata nilai perusahaan, budaya peduli lingkungan, dan mencapai target efisiensi. Di eksternal, pembiayaan yang bertanggung jawab juga harus menjadi dasar dari setiap proses dalam memberikan kredit kepada debitur. Budaya keberlanjutan ini diharapkan tercermin dalam setiap perilaku insan BCA yang dapat menjadi *'agent of change'*, baik untuk sesama insan BCA maupun nasabah.

BCA membuat program *Sustainability Awareness Month* sebagai *campaign* terkait penerapan keberlanjutan di internal. Tujuan *campaign* ini adalah meningkatkan penyadartahuan dan edukasi kepada pekerja, serta mendorong dan menginspirasi keberlanjutan. *Campaign* ini dilakukan dengan cara yang menyenangkan dan menghibur, didukung oleh Manajemen dan melibatkan partisipasi sekitar 24.500 pekerja BCA. *Campaign* ini terdiri dari 3 fase, yaitu *Awareness* (menginformasikan dan mengedukasi Insan BCA tentang keberlanjutan, peran serta rencana BCA untuk mencapainya), *Engagement* (melibatkan pekerja untuk berpartisipasi membahas topik lebih dalam melalui *talkshow* dan kegiatan), *Retention* (mengingatkan pekerja tentang cara hidup berkelanjutan serta program-program pendukung lainnya, mendengarkan umpan balik dari ide baru dan kemajuannya).

Operasi yang Adil

Selain memberikan kesempatan yang setara bagi semua golongan masyarakat untuk menjadi nasabah, ataupun sebagai debitur atau kreditur, BCA juga melaksanakan kegiatan operasi yang adil bagi semua pekerja. Kebijakan perlakuan yang adil bagi seluruh pekerja terdapat pada Peraturan Kerja Bersama (PKB) Bab 4 pasal 5, pasal 29 ayat 5, pasal 71 dan pasal 72 yang berisi kesetaraan dan keadilan dalam penilaian kinerja, kebijakan promosi dan pendidikan, serta kebebasan berserikat. Khusus untuk proses promosi, kegiatan dilakukan secara transparan, objektif, dan adil, tanpa memandang suku, agama, ras, golongan, serta gender. BCA memastikan bahwa setiap pekerja memiliki kesempatan dan peluang yang sama dalam berkarir.

Kegiatan operasi yang adil juga diwujudkan BCA melalui kebijakan dalam pemberian kenaikan upah/gaji secara berkala yang dilakukan setiap setahun, yang besarnya disesuaikan dengan penilaian prestasi kerja, skala upah/gaji yang berlaku, dan kemampuan Perusahaan. Demikian pula pemberian kesempatan yang sama bagi mitra, baik sebagai pemasok atau vendor.

BCA juga memiliki kebijakan terkait perlindungan konsumen, yang meliputi aspek transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, serta penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Operasi yang adil juga mencakup penegakan anti korupsi di lingkungan kerja. Penegakan anti korupsi juga disertai dengan penanganan APU/PPT secara adil berdasarkan jalur hukum, dengan melaporkan setiap temuan ke Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Selain kinerja internal, operasi yang adil juga diterapkan dalam bekerja sama dengan mitra kerja. Setiap mitra wajib menandatangani surat kepatuhan yang di dalamnya terdapat pernyataan menjalankan usaha dengan adil, mengormati HAM, dan patuh pada peraturan terkait aspek sosial.

Hak Asasi Manusia dan Ketenagakerjaan

KESETARAAN DAN KEBERAGAMAN [102-8]

Keberlanjutan usaha BCA telah didukung oleh 24.603 orang sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan kreatif. SDM ini mendapatkan kesempatan yang setara dalam meningkatkan kualitas kerja dan mendapatkan pengalaman keberagaman dalam berinteraksi kerja. Semua budaya kerja ini merupakan bentuk apresiasi terhadap hak asasi manusia (HAM) yang implementasinya dipantau oleh Divisi Human Capital Management. Pada praktiknya, aspek HAM memastikan kesetaraan dan keberagaman, serta tidak ada pekerja di bawah umur dan pekerja paksa.

Adapun kebijakan yang memuat informasi tidak adanya tenaga kerja anak dan tidak ada pekerja paksa terdapat dalam PKB 2019-2021 Pasal 7 ayat 2. Kebijakan pengaturan jam kerja yang jelas guna memastikan tidak ada pekerja paksa, tertuang dalam PKB Pasal 13, Pasal 14, Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21. Adanya kesetaraan dan keberagaman kerja tercermin dalam komposisi pekerja BCA hingga akhir Desember 2020. Seluruh pekerja BCA merupakan pekerja penuh waktu.

Jumlah Pekerja berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan

Status Pekerja	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Tetap	8.913	14.280	9.049	14.162	9.366	14.467
Tidak tetap (kontrak, percobaan, trainee)	617	793	658	920	507	601
Jumlah berdasarkan gender	9.530	15.073	9.707	15.082	9.873	15.068
Jumlah keseluruhan	24.603		24.789		24.941	

Jumlah Pekerja berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Dewan Komisaris	5	0	5	0	5	0
Direktur	10	2	8	3	9	3
Senior Manager	105	81	105	76	108	66
Middle Manager	843	795	846	759	814	712
Line Manager	3.678	6.068	3.677	5.929	3.721	5.880
Staf	4.096	7.719	4.131	7.946	4.212	8.230
Non Staf	793	408	935	369	1.004	177
Jumlah berdasarkan gender	9.530	15.073	9.707	15.082	9.873	15.068
Jumlah keseluruhan	24.603		24.789		24.941	

Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Masa Kerja

Masa Kerja	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
> 20 Tahun	4.434	5.991	4.772	6.049	5.246	6.440
> 15 - 20 Tahun	292	532	489	947	600	1.112
> 10 - 15 Tahun	380	528	352	489	327	446
> 5 - 10 Tahun	1.782	3.806	1.317	2.547	928	1.698
> 1 - 5 Tahun	1.990	3.328	2.016	3.969	2.262	4.705
≤ 1 Tahun	652	888	761	1.081	510	667
Jumlah berdasarkan gender	9.530	15.073	9.707	15.082	9.873	15.068
Jumlah keseluruhan	24.603		24.789		24.941	



Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Wilayah Kerja

Wilayah Kerja	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Wilayah Jabodetabek (termasuk Kantor Pusat)	5.537	8.038	5.419	7.969	5.096	7.457
Wilayah Jawa Barat (selain Jabodetabek)	535	1.021	612	1.059	840	1.353
Wilayah Jawa Tengah & DIY	624	1.177	661	1.218	705	1.243
Wilayah Jawa Timur	1.229	2.062	1.310	2.070	1.397	2.151
Wilayah Sumatera	815	1.372	865	1.380	932	1.448
Wilayah Kalimantan	257	489	279	478	307	490
Wilayah Indonesia Timur	533	914	561	908	596	926
Jumlah berdasarkan gender	9.530	15.073	9.707	15.082	9.873	15.068
Jumlah keseluruhan	24.603		24.789		24.941	

Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Jenjang Pendidikan

Pendidikan	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
S3	6	1	4	1	4	1
S2	499	433	484	399	469	369
S1	6.758	11.841	6.596	11.581	6.449	11.294
Diploma (D1-D4)	439	1.174	455	1.253	571	1.427
SMA (atau kurang dari)	1.828	1.624	2.168	1.848	2.380	1.977
Jumlah berdasarkan gender	9.530	15.073	9.707	15.082	9.873	15.068
Jumlah keseluruhan	24.603		24.789		24.941	

Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Rentang Usia

Rentang Usia	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
< 25 Tahun	1.181	1.786	1.056	1.756	953	1.787
> 25 - 30 Tahun	1.972	3.967	1.992	4.129	1.969	4.159
> 30 - 35 Tahun	1.240	2.278	1.020	1.742	804	1.256
> 35 - 40 Tahun	408	622	369	638	415	788
> 40 - 45 Tahun	845	1.710	1.059	2.108	1.258	2.454
> 45 - 50 Tahun	1.827	2.805	2.133	2.945	2.429	2.946
> 50 Tahun	2.057	1.905	2.078	1.764	2.045	1.678
Jumlah berdasarkan gender	9.530	15.073	9.707	15.082	9.873	15.068
Jumlah keseluruhan	24.603		24.789		24.941	

Tingkat Perputaran Pekerja (Employee Turnover) [401-1]

Pada akhir tahun 2020 tingkat perputaran (*turnover rate*) pekerja BCA sebesar 3,5%. Jumlah ini relatif lebih rendah dibandingkan dengan tahun lalu.

Uraian	2020	2019	2018
% Tingkat perputaran pekerja (<i>employee turnover</i>)	3,5	4,9	3,7

Pekerja Keluar berdasarkan Gender dan Usia

Rentang Usia	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
< 30 Tahun	186	264	254	408	246	337
30 - 50 Tahun	214	347	291	397	228	310
> 50 Tahun	150	132	123	125	82	74
Jumlah berdasarkan gender	550	743	668	930	556	721
Jumlah keseluruhan	1.293		1.598		1.277	

Pekerja Keluar berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan

Wilayah Kerja	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Wilayah Jabodetabek (termasuk Kantor Pusat)	376	533	476	640	387	490
Wilayah Jawa Barat (selain Jabodetabek)	40	42	35	69	27	47
Wilayah Jawa Tengah & DIY	32	42	20	38	16	37
Wilayah Jawa Timur	42	53	60	79	56	66
Wilayah Sumatera	32	45	39	61	29	43
Wilayah Kalimantan	7	16	14	15	10	13
Wilayah Indonesia Timur	21	12	24	28	31	25
Jumlah berdasarkan gender	550	743	668	930	556	721
Jumlah keseluruhan	1.293		1.598		1.277	

Selama tahun 2020, BCA telah menerima 1.776 pekerja baru, yang terdiri dari 761 laki-laki dan 1.015 perempuan. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan jumlah pekerja baru pada tahun 2019 sebanyak 1.453 orang. Hal ini dipengaruhi oleh pertumbuhan bisnis perusahaan yang diiringi dengan peningkatan kebutuhan sumber daya manusia. [401-1]

Pekerja Baru berdasarkan Gender dan Usia

Rentang Usia	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
< 30 Tahun	670	899	600	819	370	449
30 - 50 Tahun	81	107	15	19	9	5
> 50 Tahun	10	9	0	0	0	0
Jumlah berdasarkan gender	761	1.015	615	838	379	454
Jumlah keseluruhan	1.776		1.453		833	

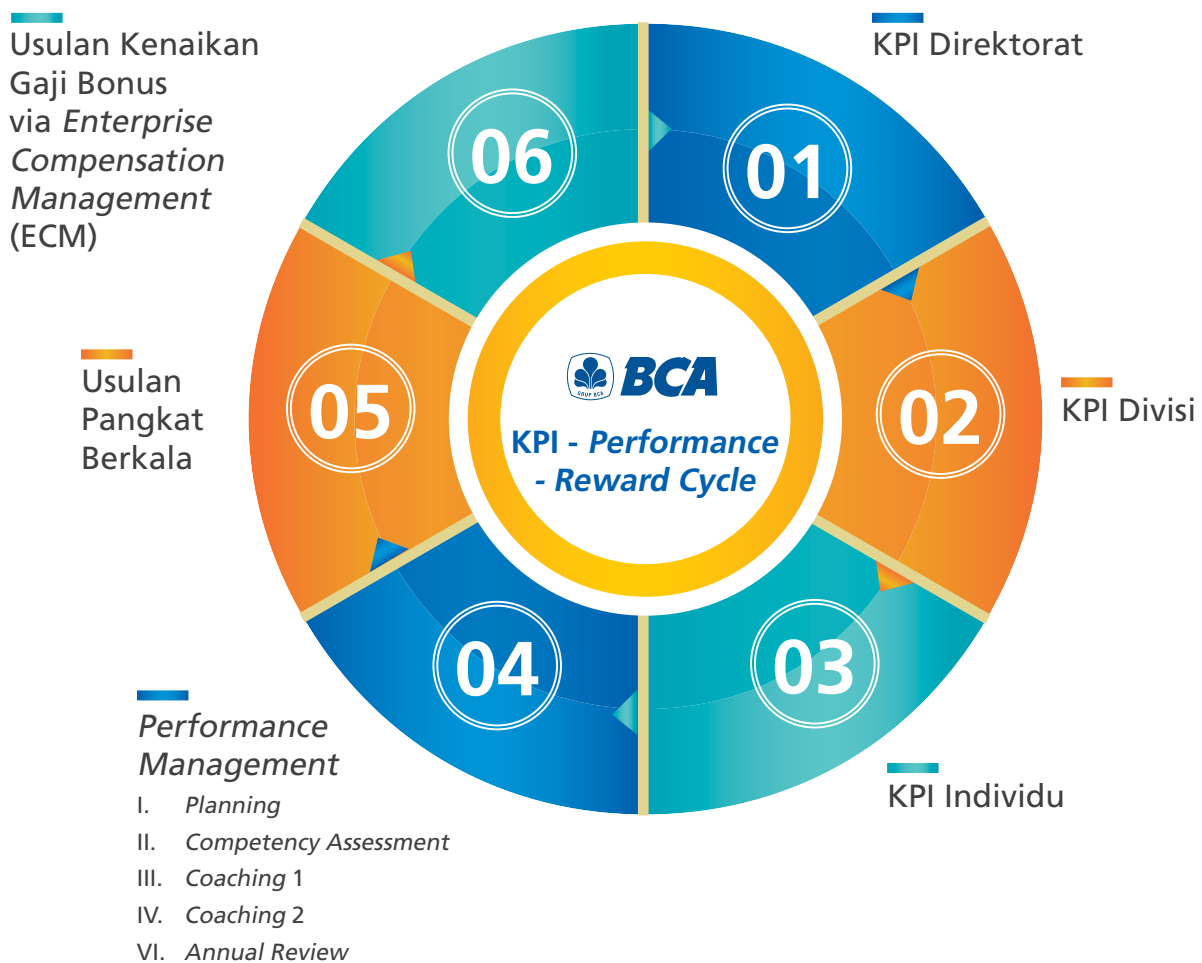


Pekerja Baru berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan

Wilayah Kerja	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Wilayah Jabodetabek (termasuk Kantor Pusat)	672	812	566	732	361	404
Wilayah Jawa Barat (selain Jabodetabek)	18	39	11	12	2	6
Wilayah Jawa Tengah & DIY	21	24	6	15	4	10
Wilayah Jawa Timur	17	39	16	41	4	16
Wilayah Sumatera	25	45	8	19	3	13
Wilayah Kalimantan	1	30	5	10	3	2
Wilayah Indonesia Timur	7	26	3	9	2	3
Jumlah berdasarkan gender	761	1.015	615	838	379	454
Jumlah keseluruhan	1.776		1.453		833	

Penilaian Kinerja Pekerja [404-3]

Seluruh pekerja (100%) mendapatkan evaluasi dan penilaian kinerja. Penilaian kinerja dihitung menggunakan *Performance Appraisal form* atau *Performance Management form*. Hasil dari penilaian kinerja akan digunakan untuk menyesuaikan remunerasi, bonus, jenjang karir, atau promosi jabatan.



Pekerja Mendapatkan Promosi berdasarkan Wilayah dan Gender

Wilayah	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Kantor Pusat	433	495	406	464	348	352
Kantor Cabang & Wilayah	581	1.318	748	1.566	609	1.207
Jumlah berdasarkan gender	1.014	1.813	1.154	2.030	957	1.559
Jumlah keseluruhan	2.827		3.184		2.516	

Keterikatan Karyawan

BCA telah mengembangkan budaya kerja yang positif di tim internal bank melalui program *Team Engagement* (TE). Untuk mengetahui hasil implementasi program ini, kami akan mengukur tingkat keterikatan (*engagement*) pekerja. Bekerja sama dengan Gallup, BCA mengukur *engagement* pekerja setiap dua tahun sekali melalui survei kepada seluruh pekerja tetap dan Magang Bakti yang sudah bekerja selama satu tahun di BCA. Dikarenakan pandemi COVID-19 maka tahun 2020 tidak dilakukan survei. Survei terakhir dilakukan pada tahun 2018, dengan nilai 4,73 dari skala 5.

“ONE BCA: One Goal, One Soul, One Joy” merupakan semangat kerja sama lintas tim. *Tagline* ini terus disosialisasikan agar dapat mengurangi silo antar unit kerja sehingga setiap pekerja dapat berkolaborasi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.



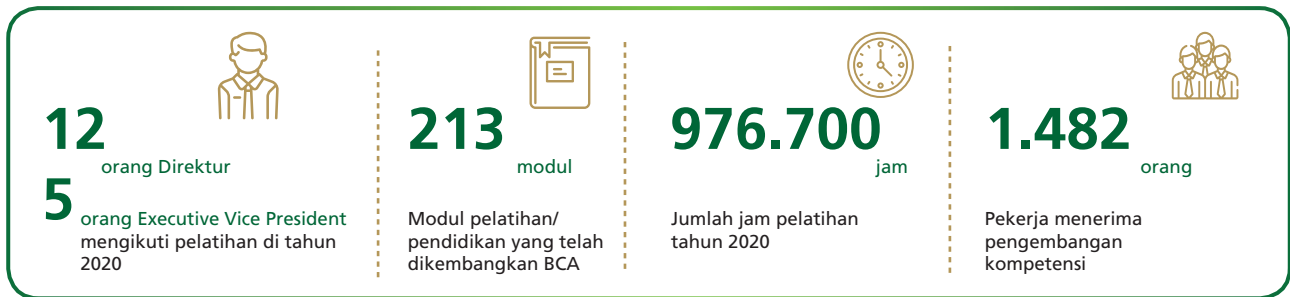
Pengembangan Kompetensi Karyawan

Divisi Learning and Development mengembangkan materi dan sarana pelatihan untuk semua pekerja. Beberapa metode yang digunakan dalam penyampaian materi-materi pelatihan, yaitu melalui *video learning*, *video conference*, *e-learning*, *gamification* dan *micro learning*. Pengembangan SDM tidak hanya dilakukan melalui pelatihan tatap muka, baik secara langsung maupun virtual, namun juga melalui *on job training*, *tutoring*, rotasi, *coaching*, dan *mentoring*. Materi-materi yang disiapkan tidak hanya berorientasi pada industri perbankan saja, namun juga materi *soft skills* seperti kepemimpinan, pengembangan kepribadian, dan komunikasi. [404-2]

Media *e-learning* menjadi salah satu solusi dan strategi yang ditempuh untuk pembelajaran yang berkelanjutan. Selama tahun 2020 tercatat 311.735 pengguna *e-learning* dengan 180 modul.

Realisasi Pelatihan [404-1]

Uraian	2020	2019	2018
Biaya Pelatihan (Rp Juta)	208.954	395.659	273.279
Jumlah Peserta (Orang)	39.237	67.548	60.448
Pria	14.685	25.666	23.514
Wanita	24.552	41.882	36.934
Jumlah jam pelatihan setahun	976.700	1.660.212	1.275.086
Pria	357.582	618.064	477.422
Wanita	619.118	1.042.147	797.664
Rerata jam pelatihan per pekerja per tahun	39,7	67,0	51,1
Pria	37,5	63,7	48,4
Wanita	41,1	69,1	52,9



Pelatihan bagi Pekerja yang Memasuki Masa Purna Bakti [404-2]

Pekerja tetap yang memasuki usia masa pensiun akan diberikan pembekalan. BCA mempunyai program pelatihan internal, yang diberikan dalam dua tahap, tahap pertama yaitu *Ring The Bell* (usia 50 tahun), tahap kedua yaitu *Beautiful Life* (usia 54 tahun). Selain itu, BCA juga memberikan bantuan dana pelatihan, terutama bagi pekerja purna karya yang ingin melakukan usaha. Selama satu tahun setelah berhenti bekerja, para pensiunan masih mendapatkan gaji satu tahun penuh, fasilitas kesehatan, tunjangan hari raya, serta fasilitas kesehatan untuk pribadi dan keluarga.

Dengan mempertimbangkan kebutuhan perusahaan di area tertentu dan/atau dalam kurun waktu tertentu, BCA masih memberikan kesempatan pada pensiunan yang ingin berkarya sesuai kebutuhan perusahaan. Kerja sama yang ditawarkan antara lain: mewakili BCA dalam penandatanganan akad kredit di hadapan notaris pada saat proses kredit konsumen. Untuk pensiunan pada level manajerial, dapat melakukan pendampingan, *coaching*, memberikan kiat-kiat, dan motivasi. Terdapat pula pensiunan yang dipekerjakan kembali untuk menjadi staf ahli yang membantu Komite di bawah Dewan Komisaris, atau menjadi Direktur dan/atau Komisaris di Anak Perusahaan BCA.

DUKUNGAN PADA HAK ASASI MANUSIA

Dalam menjalankan bisnisnya, BCA menghargai aspek-aspek Hak Asasi Manusia (HAM) terhadap semua individu. Penghormatan pada HAM melingkupi semua proses kegiatan operasi, termasuk pinjaman, investasi, dan rantai pasokan. Saat ini, perusahaan sedang menyusun kebijakan khusus yang mengatur HAM untuk keperluan internal.

Sampai saat ini, BCA berupaya menerapkan praktik HAM secara nyata. Praktik yang kami terapkan untuk mitra kerja/vendor kami, di antaranya memastikan tenaga kerja mendapatkan upah sesuai ketentuan yang berlaku, yaitu tidak di bawah upah minimum, serta tenaga kerja mendapatkan jaminan sosial kesehatan dan ketenagakerjaan. Penilaian aspek HAM ini dilakukan melalui evaluasi vendor tahunan. Selain itu dukungan pada pemberdayaan wanita juga dilakukan sebagai bentuk penghargaan HAM dan dukungan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.



Dukungan bagi Pemberdayaan Wanita



BCA mendukung keberadaan kaum wanita dengan memberikan kesempatan yang sama untuk menduduki jenjang karir tertinggi. Dari 2.827 total pekerja yang mendapatkan promosi di BCA, sebanyak 64,1% di antaranya adalah pekerja wanita. Saat ini, terdapat 2 Direktur wanita atau sekitar 16,7% dari total Direktur, serta 613 kepala kantor cabang adalah wanita atau 56,7% dari total kepala kantor cabang seluruh Indonesia. Keberadaan wanita pada posisi puncak didasarkan pada prestasi dan kinerja yang dipersyaratkan, tanpa diskriminasi.

Webinar “Peran Wanita dalam Pembangunan Desa Wisata”



BCA melalui Bakti BCA yang memiliki desa binaan Bakti BCA mencermati tantangan bisnis untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk tetap melanjutkan pembinaan desa wisata. Perkembangan desa wisata salah satunya dapat diwujudkan melalui peranan wanita seperti menjadi koordinator pengelolaan desa wisata.

Pada tanggal 26 November 2020 BCA menghadirkan webinar inspiratif bertajuk: “Peran Wanita dalam Pembangunan Desa Wisata.” Narasumber webinar ini adalah Pemerhati Desa Wisata Lia Afriza, Ketua Desa Wisata Samiran Boyolali Dayang Nevia Afriansari serta Ibu Rumah Tangga dan Koordinator UMKM Desa Tamansari Wahyu Dwi Lestari. Gelaran webinar inspiratif ini diikuti oleh 12 desa binaan Bakti BCA.

Tanggung jawab BCA dalam pengembangan desa binaan Bakti BCA terus diwujudkan melalui pendampingan secara digital saat ini. Sesuai dengan himbauan yang dimiliki pemerintah dan SDGs untuk melibatkan wanita dalam berbagai kegiatan, BCA mendukung keterlibatan peranan wanita dalam pembangunan desa wisata. Melalui dukungan ini, BCA ingin memotivasi wanita Indonesia untuk tetap berkarya dalam keadaan apapun dan di mana pun.

Peranan wanita dalam desa wisata dapat diwujudkan melalui beberapa hal seperti koordinator pengelolaan desa wisata maupun memberikan inovasi pengembangan produk kerajinan yang ada di desa wisata. Wanita harus bangkit dalam melawan pandemi dengan menunjukkan potensi kepemimpinan maupun kreativitas yang dapat diasah melalui program inspiratif seperti webinar ini contohnya.

Webinar “Kiprah Wanita Memajukan Desa”



Dalam rangka memperingati hari ibu yang diperingati setiap tanggal 22 Desember, BCA menghadirkan webinar bertajuk “Kiprah Wanita Memajukan Desa” yang akan dilanjutkan dengan demo memasak masakan Nusantara pada tanggal 21 Desember 2020. Webinar yang merupakan bagian dari program CSR BCA. Turut hadir dalam acara ini Executive Chef Hotel Santika Premiere Beach Resort Belitung, Chef Amirudin Suryana.

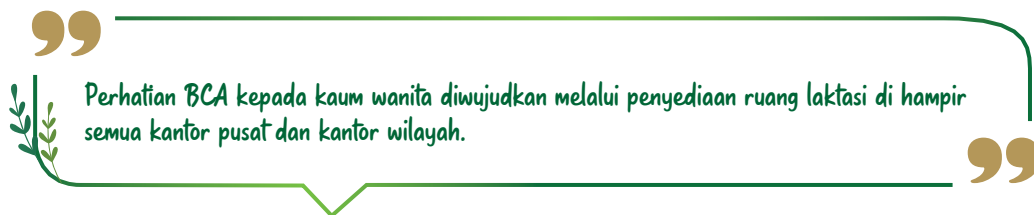
Peranan wanita terutama kaum ibu dalam pertumbuhan desa wisata melalui kreativitas menjadi nilai tambah tersendiri yang positif. Sudah menjadi tanggung jawab bagi BCA melalui pilar Solusi Bisnis Unggul memberikan motivasi dan pendampingan bagi seluruh pengurus desa wisata di tengah kondisi yang belum pulih seutuhnya. Webinar dan demo masak mengangkat materi dan topik yang relevan bagi wanita dalam mengembangkan kemampuan bisnis di sektor pariwisata.



Kesempatan Kerja bagi Penyandang Disabilitas

Kesetaraan dalam kesempatan kerja juga diberikan kepada mereka yang memiliki keterbatasan fisik (*difable*). BCA telah mempekerjakan 13 orang tenaga alih daya penyandang disabilitas yang ditempatkan di Sentra Layanan Digital. Kesempatan tersebut disediakan sebagai wujud kepedulian BCA terhadap peningkatan kesejahteraan kaum disabilitas serta mendukung Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 1998 tentang Usaha Meningkatkan Kesejahteraan bagi Kaum Disabilitas.

Cuti Melahirkan [401-3]



Untuk menghargai HAM, salah satu hal yang diperhatikan BCA adalah mengenai kesetaraan gender. Kami mengapresiasi 61,3 % pekerja wanita yang telah berkontribusi dalam kelangsungan bisnis bank. Apresiasi BCA terhadap pekerja wanita salah satunya diwujudkan dengan memberikan hak cuti melahirkan maksimal 3 bulan. Hal ini juga berlaku bagi pekerja wanita yang mengalami keguguran tidak disengaja atau *abortus provocatus* dengan alasan medis, sebagaimana tercantum pada PKB 2019 – 2021. Sehubungan dengan kondisi pandemi, pada tahun 2020 diberlakukan penyesuaian kebijakan cuti dimana pekerja wanita yang mengandung di usia 5 bulan akan diarahkan untuk *work from home* (WFH) hingga 1,5 bulan setelah melahirkan.

Cuti melahirkan tidak mengurangi cuti tahunan pekerja wanita. Bagi pekerja pria, mereka juga mendapatkan izin kelahiran anak dari istri sah selama tiga hari kerja dan izin mendampingi istri yang mengalami keguguran kandungan selama empat hari kerja. Selama tahun 2020, tercatat sebanyak 875 pekerja wanita mengambil cuti melahirkan dan sebanyak 398 pekerja pria mengambil izin atas kelahiran anak.

Uraian	2020	2019	2018
Pekerja yang berhak mengambil cuti melahirkan	15.984	16.542	16.929
wanita	9.667	9.817	9.871
Pria	6.317	6.725	7.058
Pekerja yang mengambil cuti melahirkan	1.273	1.309	1.318
wanita	875	915	935
Pria	398	394	383
Pekerja yang kembali dari cuti melahirkan	1.262	1.292	1.301
wanita	865	899	919
Pria	397	393	382
Persentase kembali bekerja	99,14%	98,70%	98,71%
Persentase pekerja yang dipertahankan	97,96%	96,03%	95,60%

Memperhatikan Kesejahteraan Pekerja [401-2]

Untuk menjamin kesejahteraan pekerja, BCA memberikan remunerasi dan tunjangan yang sesuai dengan hasil kerja, jabatan, dan status ketenagakerjaan.

Tunjangan Pekerja berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Jenis Tunjangan	Pekerja Tetap	Pekerja Kontrak	Trainee
1 Tunjangan Hari Raya	✓	✓	✓
2 Tunjangan Akhir Tahun	✓	NA	✓
3 Tunjangan Khusus Hari Raya Keagamaan	✓	NA	✓
4 Tunjangan Jabatan	✓	NA	NA
5 Bantuan Lainnya	✓	✓	✓

Perbandingan Gaji Pokok di Level Terendah dengan Upah Mimum Regional (UMR)

Besaran remunerasi yang diberikan BCA kepada pekerja telah memenuhi peraturan yang mengatur tentang ketenagakerjaan di Indonesia. Bahkan besaran gaji pokok dari pekerja tetap baik wanita maupun pria di level terendah masih lebih besar dari besaran Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) yang berlaku di seluruh wilayah kantor cabang di Indonesia.

Persentase Gaji Pokok Pekerja Tetap di Jakarta pada Tingkat Terendah Terhadap UMR



Catatan: Perbandingan remunerasi pekerja dengan UMR wilayah Jakarta.

Tabungan untuk Hari Tua [201-3]

BCA merencanakan tabungan hari tua (pensiun) bagi seluruh pekerjanya mulai dari level EVP hingga staf. Pengelolaan dana pensiun dilakukan oleh lembaga dana pensiun pemberi kerja yang didirikan oleh BCA dengan program dana pensiun iuran pasti. Skema pembayaran iuran pasti bersifat *mandatory* bagi pekerja yang sudah bekerja selama satu tahun ke atas. Iuran ditanggung bersama antara pekerja dan perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku, yakni 5% x *fixed pay* ditanggung perusahaan dan 3% x *fixed pay* ditanggung oleh pekerja.

Serikat Pekerja dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) [102-41]

Dalam rangka menjamin kebebasan menyampaikan pendapat dan berserikat, dibentuk Serikat Pekerja. Organisasi dikelola secara mandiri oleh pekerja dan difasilitasi perusahaan. Hingga Agustus 2018, sebanyak 18.991 (78,8%) pekerja tetap menjadi anggota Serikat Pekerja. Setiap dua tahun sekali, perwakilan dari Serikat Pekerja bersama manajemen akan meninjau dan memperbarui PKB. Perjanjian Kerja Bersama (PKB) menjadi dasar hubungan industrial yang kondusif dan produktif. Hak dan kewajiban untuk 100% pekerja tetap telah terlindungi melalui PKB ini.

KEAMANAN, KESELAMATAN, DAN KESEHATAN KERJA

Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman [403-7]

BCA percaya bahwa tempat kerja yang layak dan lingkungan yang kondusif akan mendorong iklim kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas pekerja. Penerapan program kesehatan dan keselamatan kerja (K3) didukung oleh manajemen dan seluruh Insan BCA. Kebijakan perlindungan pekerja termuat dalam PKB 2019-2021, antara lain pada Pasal 42, Pasal 47, Pasal 49, Pasal 57 ayat 1, Pasal 58 ayat 2, dan Pasal 59 ayat 2, serta mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003. Pasal 86 ayat 2 "Untuk melindungi keselamatan pekerja/buruh guna mewujudkan produktivitas kerja yang optimal diselenggarakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja."

Upaya menciptakan keselamatan kerja berlaku juga untuk seluruh vendor sesuai dengan kebijakan No. 114/SE/POL/2020. Di dalam kebijakan tersebut, BCA mewajibkan sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja (SMK3) diterapkan oleh vendor.

Keselamatan kerja tercermin dari penataan ruang kantor yang mengacu pada beberapa hal, seperti kelengkapan dan kelayakan sarana maupun lingkungan kerja, serta sarana pengamanan. Untuk menjaga nihil kecelakaan serta *awareness* dan keterampilan K3, setiap pekerja menerima sosialisasi, pelatihan, dan *fire drill* setiap tahun. Beberapa pelatihan, termasuk latihan evakuasi di gedung tinggi, kebakaran, bencana alam, dan gempa bumi sudah dilakukan di kantor wilayah dan kantor cabang. Peringatan dini juga diberikan kepada pekerja melalui aplikasi Android untuk meningkatkan kewaspadaan dan mencegah terjadinya kecelakaan. [403-5]

Akses ke Fasilitas Kesehatan [403-3, 403-4]

Fasilitas kesehatan yang diberikan kepada pekerja di antaranya asuransi, klinik kesehatan, dan edukasi kesehatan. Seluruh pekerja berhak mendapatkan manfaat, rawat inap, rawat jalan, persalinan, kacamata, perawatan gigi, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan medis berkala, dan *pap smear*.

BCA juga memfasilitasi pekerja dan keluarganya untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Untuk itu, BCA membuka pendaftaran BPJS Kesehatan secara kolektif bagi pekerja beserta anggota keluarga maksimal lima orang, termasuk pekerja yang bersangkutan. BCA aktif mensosialisasikan pola hidup sehat (*health awareness*) melalui berbagai Seminar Kesehatan.



Lingkungan Hidup



Secara bertahap, BCA melakukan pendekatan untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko perubahan iklim. Kami mulai melakukan perhitungan emisi GRK yang dihasilkan dari pemakaian energi listrik gedung yang kami operasikan. BCA, didukung oleh Divisi Logistik dalam menyajikan informasi terkait data lingkungan termasuk perhitungan emisi.

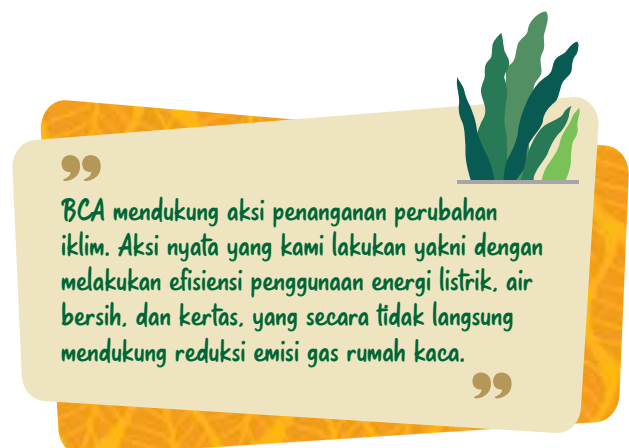
Inisiatif Green Banking

 Energi Listrik Penerapan inverter AC, lampu LED, jadwal <i>on/off</i> AC dan lampu penerangan, <i>monitoring</i> listrik gedung kantor pusat. Target mencapai standar Intensitas Konsumsi Energi (IKE).	 Emisi Penerapan teknologi ramah lingkungan, serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada pekerja yang ada di dalam gedung melalui <i>Agent of Change</i>.
 Air Pengecekan instalasi air dan keran, edukasi penghematan air, dan monitoring penggunaan air di gedung kantor pusat.	 Limbah Sampah Plastik - Mendorong pekerja untuk menggunakan <i>tumbler</i> dan gelas kaca. - Menghindari penggunaan air minum dalam kemasan plastik untuk kegiatan internal BCA - Bekerja sama dengan organisasi pengelolaan sampah untuk mendaur ulang sampah plastik.

PENGURANGAN PEMAKAIAN ENERGI DAN KONTRIBUSI REDUKSI EMISI

Langkah kami dalam mengambil tindakan terkait perubahan iklim, antara lain:

- Mengembangkan peta jalan Strategi Perubahan Iklim;
- Mengembangkan inventarisasi gas rumah kaca (GRK) menggunakan Standar Protokol GRK;
- Mengembangkan kebijakan mitigasi perubahan iklim;
- Meningkatkan pemahaman dampak perubahan iklim terkait dengan operasi dan portofolio investasinya;
- Meningkatkan ketahanan Bank terhadap risiko iklim dengan memantau sektor investasi terkait iklim;
- Mempersiapkan panduan bagi pelanggan dan bisnis untuk beralih ke ekonomi rendah karbon.





- Mendukung pengembangan transportasi umum untuk mengurangi emisi.



- Green building BCA Foresta.



Yosef Lim

G-Energy Global

"BCA telah mengambil langkah tepat dengan mempertimbangkan dan mengupayakan aspek-aspek lingkungan dan keberlanjutan dalam menjalankan bisnisnya. Selama mendampingi BCA dalam menerapkan konsep *green building*, sebisa mungkin kami mengarahkan pada efisiensi energi. Dari simulasi IKE gedung BCA Foresta, intensitas konsumsi energi menunjukkan angka 128 kWh/m² per tahun yang artinya sekitar 35% lebih efisien dalam hal energi dibandingkan gedung perkantoran *existing* di Indonesia. Estimasi *saving* dari penurunan biaya investasi dari sistem *chiller* mencapai Rp1,4 miliar akibat dari hasil optimasi kapasitas beban pendingin, sedangkan *saving* dalam bentuk biaya operasional dari sistem *chiller* diperkirakan mencapai Rp420 juta per tahun (termasuk gabungan dari optimasi *façade* yang sudah dilakukan). Penghematan energi ini dapat menjadi salah satu alasan bahwa gedung BCA dapat menjadi contoh gedung yang *high efficient/high performance building*."

Strategi Mitigasi Perubahan Iklim

BCA melakukan pendekatan untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko perubahan iklim. Kami mengacu kepada standar internasional, yaitu pedoman *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), Protokol GRK, dan mempertimbangkan untuk berpartisipasi dalam *Science Based Targets Initiative* (SBTI). Secara kelembagaan, inisiatif ini berada di bawah Direktur Perencanaan dan Keuangan, yang menugaskan adanya integrasi perubahan iklim sebagai salah satu aspek utama LST ke dalam strategi pemantauan dan pelaporan yang disampaikan secara berkala. Direktur Perencanaan dan Keuangan juga bertanggung jawab untuk melakukan *monitoring* terhadap manajemen risiko dan peluang terkait perubahan iklim yang mungkin akan berdampak pada operasional Bank.

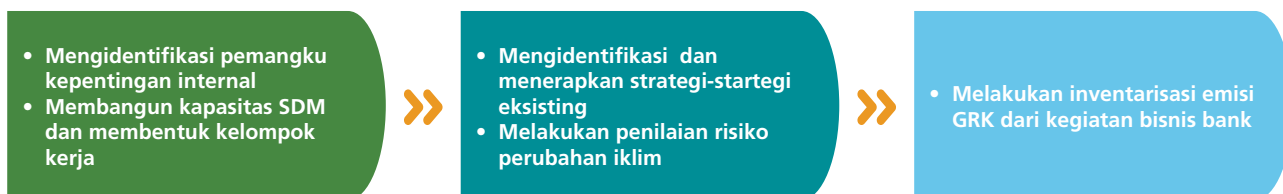
Kami berupaya untuk mengintegrasikan mitigasi dan adaptasi perubahan iklim ke dalam kegiatan bisnis. Strategi ini juga diterapkan untuk mendukung Pemerintah Indonesia mencapai tujuan pengurangan GRK sebesar 29% pada tahun 2029 dan memotivasi dunia usaha untuk beralih ke ekonomi rendah karbon.



Beberapa kegiatan pelaksanaan peta jalan strategi mitigasi dan adaptasi perubahan iklim:

- 01 Pelembagaan dan Peningkatan Kapasitas**
 Beberapa pelatihan dan diskusi telah dilakukan dengan Tim ESG bersama beberapa subdivisi terkait dan tim manajemen tentang perubahan iklim. Pada tahun 2020 telah dilaksanakan sebelas diskusi dengan melibatkan 30-50 peserta dari BCA kantor pusat. Diskusi ini turut melibatkan Direksi, Grup Corporate Banking, Transaction & Finance, Divisi Bisnis Komersial & SME, Grup Analisa Risiko Kredit, Divisi Logistik & Gedung, Satuan Kerja Manajemen Risiko, dan Divisi Bisnis Kredit Konsumer.
- 02 Pengumpulan dan Analisis Data**
 Mengumpulkan data operasional untuk menghasilkan inventarisasi GRK secara lengkap pada kegiatan operasional hingga tahun 2023. Pada tahun 2020 telah dianalisis enam gedung Kantor Pusat (Cakupan 1), semua perjalanan bisnis, 1 *car pool* sebagai contoh perjalanan (Cakupan 3). Selanjutnya, dikumpulkan data tentang dampak perubahan cuaca ekstrem. Selain itu, dilakukan juga pemilihan awal pada portofolio investasi untuk memetakan kerentanan sektor-sektor tertentu terhadap dampak perubahan iklim.
- 03 Identifikasi Respons atas Perubahan Iklim**
 Bangunan hijau/Program efisiensi energi. Beberapa gedung milik BCA, seperti Wisma BCA Foresta, KCU Gading Serpong, Menara BCA, dan Landmark Pluit, telah dikelola dengan prinsip *green building*. Beberapa langkah yang dilakukan adalah: 1) penggunaan lampu LED; 2) penerapan efisiensi energi melalui teknologi *inverter* dan *variable refrigerant volume*; serta 3) penggunaan panel surya.
- 04 Keuangan Berkelanjutan**
 Melalui Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), BCA telah mengidentifikasi beberapa sektor yang terkait dengan perubahan iklim dan upaya investasi mereka. Investasi yang dilakukan, antara lain proyek energi efisiensi, pinjaman sindikasi untuk proyek energi terbarukan, kerja sama dengan Indonesian Clean Energy Development (ICED) dalam pencapaian target pembiayaan di sektor energi terbarukan, pembiayaan pembangunan transportasi umum, dan pendanaan sektor usaha pengolahan air limbah.

Persiapan Mitigasi Perubahan Iklim Berdasarkan TCFD



Kontribusi Perubahan Iklim - Inventarisasi GRK

Pada tahun 2020, BCA melibatkan pihak eksternal independen untuk mulai mengumpulkan data inventarisasi GRK. Dari inventarisasi ini dilakukan perhitungan untuk mendapatkan data apakah penggunaan energi sudah efisien.



- 01 Cakupan 1:**
 Emisi dari pemakaian solar untuk *genset* dan bocoran *refrigerant* yang seluruhnya dapat dikelola BCA.
- 02 Cakupan 2:**
 Emisi yang dihasilkan dari konsumsi listrik yang dibeli dari PLN.
- 03 Cakupan 3:**
 Emisi GRK tidak langsung yang berasal dari: 1) Penerbangan bisnis; 2) *Car pooling*; 3) Emisi yang dihasilkan oleh pihak ketiga akibat kegiatan usaha BCA seperti penggunaan *printer pooling* dan lain-lain.

Hasil Inventarisasi Emisi GRK [305-2, 305-3]

Emisi GRK (ton CO ₂ eq)	2020	2019	2018
Cakupan 2			
B.1. Listrik yang dibeli			
Kantor Pusat (KP)	13.742	13.705	13.223
Data Center KP	16.995	14.321	13.972
KCU	39.465	42.160	40.845
TOTAL	70.202	70.186	68.040
Cakupan 3			
C.1. Penerbangan dinas	480	989	N/R
C.2. <i>Car pooling</i>	236	N/R	N/R
C.3. Penggunaan <i>printer pooling</i>	128	165	190
TOTAL	844	1.154	190
Total Emisi GRK (Cakupan 2 + 3)	71.046	71.340	68.230

Keterangan:

Data emisi GRK cakupan 1 baru akan diukur mulai tahun 2021.

Pemakaian dan Intensitas Energi Listrik [302-1, 302-3]

Uraian	2020	2019 ^{*)}	2018 ^{*)}
Jumlah Pemakaian listrik (kWh)	80.048.325	80.073.145	77.582.416
Luas (m ²)	433.492	431.557	425.229
Intensitas Penggunaan Energi (kWh/m ²)	185	186	182

Keterangan:

^{*)} Penyajian ulang data tahun 2018 dan 2019, karena cakupan perhitungan data bertambah gedung. Sebelumnya 3 gedung Kantor Pusat menjadi 6 gedung Kantor Pusat, 1 Data Center Kantor Pusat dan 115 gedung KCU.

Pada tahun 2020, penggunaan energi listrik di 6 Kantor Pusat, 4 Data Center Kantor Pusat, dan 115 Kantor Cabang Utama, tercatat 80.048.325 kWh, dengan intensitas energi listrik yaitu 185 kWh/m² per tahun. Angka tersebut telah memenuhi kategori 'efisien' menurut SNI 03-6196-2000 tentang Intensitas Konsumsi Energi Gedung Indonesia. Hasil ini tercapai karena konsistensi BCA dalam melakukan inisiatif efisiensi listrik dari tahun 2017 hingga 2020, di antaranya:

- Penjadwalan untuk mematikan *lift* secara bertahap;
- Mematikan lampu saat jam makan siang untuk area *back office*;
- Melakukan *campaign* #BCASWITCHOFF di instagram untuk meningkatkan *awareness* mematikan lampu dan peralatan elektronik lainnya saat tidak dipakai;
- Mencabut stop kontak dispenser saat malam hari.

”

BCA memasang panel surya di Wisma Asia II dan KCU Gading Serpong menggunakan *system on grid* yang menangkap sinar matahari untuk diubah menjadi energi listrik. Hingga akhir tahun 2020, penggunaan energi yang dihasilkan dari panel surya di gedung Wisma Asia II sebesar 8.027,3 kWh dan di gedung KCU Gading Serpong sebesar 8.626,8 kWh.

”



PENGELOLAAN LIMBAH

Pengelolaan limbah

BCA melakukan pemilahan sampah dengan memberikan tempat sampah warna berbeda yaitu warna abu-abu untuk sampah residu dan warna kuning untuk sampah plastik. Selama tahun 2020, BCA telah melakukan pemilahan di dua gedung: Wisma Asia II dan Wisma BCA foresta. Hasil dari pemilahan sampah diserahkan kepada Yayasan Tzu Chi untuk didaur ulang, lalu dijual, dan dana yang didapat akan disalurkan kepada yang membutuhkan.

Pengelolaan limbah elektronik

Limbah elektronik diserahkan kepada vendor. Vendor akan melakukan pemilahan untuk memisahkan antara limbah yang masih bisa diperbaiki dan layak digunakan (untuk disumbangkan ke sekolah atau panti asuhan). Limbah elektronik yang usianya di atas lima tahun akan dihancurkan dan dipilah, antara sampah plastik dan sampah metal. Pemilahan bertujuan untuk mencegah agar limbah tidak beredar di pasar tanpa dikelola karena dapat mencemari lingkungan. Sebaliknya, hasil pemilahan dijual oleh vendor ke *recycler* agar masih didapat manfaat ekonominya.

PENGUNAAN AIR DAN PENGELOLAAN AIR LIMBAH

Air yang digunakan di lingkungan BCA dibeli dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kami memperhatikan efisiensi penggunaan air bersih di setiap gedung kantor. Saat ini, di KCU Bintaro, Wisma Pondok Indah dan BCA Foresta telah tersedia *water recycling* untuk mengolah air limbah. Air hasil olahan *water recycling* dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan *non-hygiene* seperti penyiraman tanaman dan *flushing toilet*. Di kantor-kantor lainnya, BCA menerapkan beberapa inisiatif antara lain perawatan instalasi air, penggunaan keran hemat air, *eco-washer*, dan melakukan kampanye hemat air.

Penggunaan air

Sumber Air	2020 ^{*)}	2019 ^{**)}	2018 ^{**)}
Perusahaan Daerah Air Minum/PDAM (m ³)	67.365	55.322	45.168

Keterangan:

*) Data tahun 2020 mencakup gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma Pondok Indah, Grha Asia, Landmark Pluit, dan Wisma Asia Alam Sutera (CPC).

**) Data 2019 dan 2018 Mencakup gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma Pondok Indah.

Tingkat penggunaan air dipantau oleh Divisi Logistik dan Gedung sebagai bentuk evaluasi efisiensi. Setiap tahunnya, BCA terus meningkatkan cakupan pengukuran data. Pada tahun 2020, catatan pemakaian air mencakup Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma Pondok Indah, Grha Asia, Landmark Pluit, dan Wisma Asia Alam Sutera (CPC) dengan total 67.365 m³.

Dalam lingkungan operasional Bank, limbah cair domestik yang dihasilkan BCA tidak berdampak signifikan terhadap operasional dan keberlanjutan Bank. Laporan ini tidak menyertakan informasi terkait tumpahan limbah, karena BCA tidak melakukan kegiatan terkait transportasi limbah, sehingga informasi ini kurang relevan.

PEMAKAIAN MATERIAL DAUR ULANG

BCA belum dapat menyampaikan penggunaan material daur ulang, dikarenakan aktivitas bisnis BCA yang tidak secara langsung memakai material hasil daur ulang. Namun, BCA mendukung upaya dalam mencegah pencemaran lingkungan dengan melakukan beberapa program peduli lingkungan yang akan dibahas pada sub bab lainnya.

PENGADUAN LINGKUNGAN HIDUP

Hingga akhir tahun 2020, BCA tidak menerima pengaduan terkait lingkungan hidup dari pemangku kepentingan. Demikian pula, sejauh ini BCA belum mendapatkan informasi atas pengaduan lingkungan yang diterima oleh debitur, terutama dari pemberian kredit korporasi.



INSPIRASI UNTUK BERKARYA MEMBERI NILAI

“Dalam melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), BCA memberikan pendampingan secara berkala sesuai dengan rencana kegiatan dan payung program Bakti BCA. Pengembangan program Bakti BCA berpijak pada konsep keberlanjutan yang dapat menciptakan nilai bersama dalam jangka panjang.”



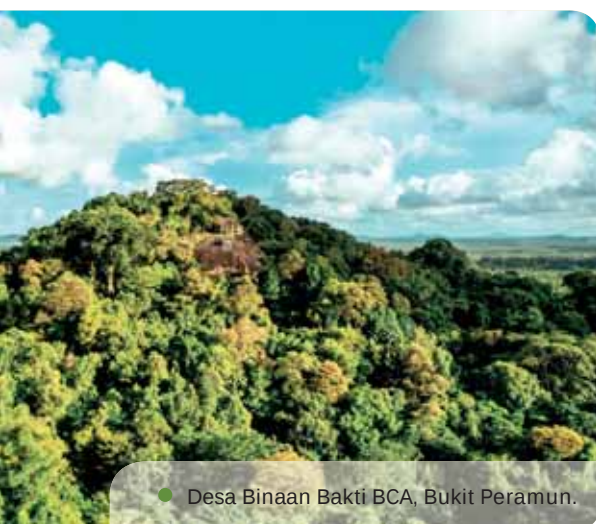
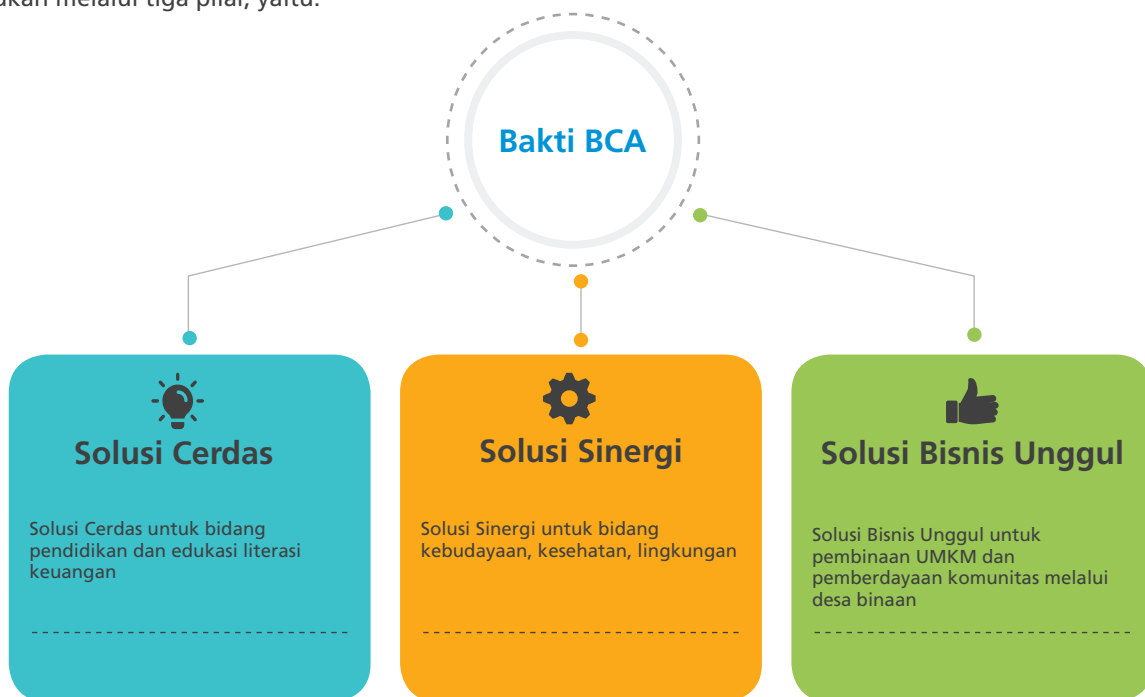


Keterlibatan dan Pemberdayaan Masyarakat

BCA terus berkreasi memberikan solusi dan pelayanan terbaik kepada nasabah dan masyarakat Indonesia meski berada di tengah tantangan dan ketidakpastian seperti saat ini. Semangat kreasi ini salah satunya diwujudkan dalam gelaran Pesta Akbar Pengetahuan bertajuk Indonesia Knowledge Forum (IKF) IX 2020 dengan tema "Business Revamp: Overcoming Uncertainty through Knowledge" dengan total lebih dari 6.600 peserta. Berbeda dengan forum sebelumnya, IKF IX 2020 diselenggarakan secara virtual, sesuai protokol kesehatan yang ada, mengingat adanya pandemi COVID-19. Para peserta dapat mengikuti acara IKF IX 2020 melalui ikf.co.id selama satu hari penuh pada 6 Oktober 2020.

Program Bakti BCA

Program Bakti BCA mencakup kegiatan peningkatan kesejahteraan masyarakat dan perbaikan kondisi lingkungan hidup, dengan mendukung pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Implementasi program dilakukan melalui tiga pilar, yaitu:



● Desa Binaan Bakti BCA, Bukit Peramun.



Bakti BCA

Solusi Cerdas

Program Pendidikan Non-Gelar

Magang Bakti BCA

Beasiswa Bakti BCA

Sekolah Binaan Bakti BCA

Kemitraan Pendidikan

Pengembangan Anak Usia Dini

Edukasi Literasi Keuangan

Solusi Sinergi

Bakti BCA di Bidang Budaya

- Dukungan Untuk Seni Budaya Wayang
- Mendukung Peran Perempuan sebagai Agen Budaya
- Pemberian Penghargaan Pada Pemerhati dan Pejuang Budaya
- Nusantara Writing Grant
- Lomba Tari Kreasi Nusantara dan Lomba Fashion Busana Daerah
- Pelatihan UMKM Batik Tulis

Bakti BCA di Bidang Kesehatan

- Operasi Katarak
- Donor Darah
- Mendukung Layanan Kesehatan untuk Masyarakat
- Bakti Sosial Pengobatan
- Program Empati Pandemi COVID-19
- Tanggap Bencana Alam

Bakti BCA di Bidang Lingkungan Hidup

- Konservasi Orangutan
- Konservasi Penyu
- Rehabilitasi Pohon Bakau/ Mangrove
- Restorasi Area Gambut
- Dukungan untuk Nelayan
- Budaya Ramah Lingkungan

Solusi Bisnis Unggul

Wirawisata Goa Pindul

Desa Wisata Pentingsari

Desa Wisata Wayang Wukirsari

Desa Wisata Tamansari

Kampung Batik Gemah Sumilir

Doesoen Kopi Sirap

Desa Wisata Pucak Tinggan

Gunong Lumut

Desa Wisata Aik Rusa' Berehun

Bukit Peramun

Kampung Adat Sijunjung

Nagari Silokek

SOLUSI CERDAS



”
Program Pendidikan dari Bakti BCA telah membuka masa depan untuk bekerja dan mengembangkan talenta.
”



Program Pendidikan Non-Gelar

Kegiatan:

Mengembangkan pendidikan non-gelar yaitu Program Pendidikan Akuntansi (PPA) dan Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI). Program berlangsung selama 30 bulan dan menggunakan sistem gugur pada proses belajar-mengajar.

Penerima manfaat:

Lulusan SMA, SMK atau sederajat yang berprestasi, namun memiliki kendala finansial.

Kinerja 2020:

Jumlah peserta PPA: 396 orang dan PPTI: 172 orang



1.617 Orang
Total alumni PPA non gelar tahun 1996 - 2020

99%
Alumni PPA non gelar yang memilih bekerja di BCA selama tahun 2020

153 Orang
Total alumni PPTI non gelar tahun 2013 - 2020

97%
Alumni PPTI non gelar yang memilih bekerja di BCA selama tahun 2020

Peserta dan Lulusan Program Pendidikan Akuntansi (PPA) dan Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI) Non Gelar

Program Non Gelar	2020	2019	2018
PPA			
Jumlah Peserta	396	392	376
Alumni	129	114	134
Bergabung ke BCA	128	113	133
PPTI			
Jumlah Peserta	172	147	106
Alumni	35	28	33
Bergabung ke BCA	34	26	33

Magang Bakti BCA

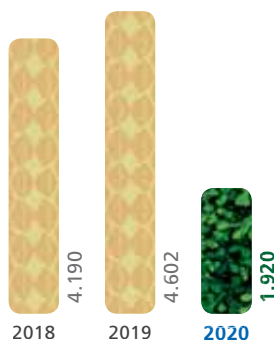
Kegiatan:

Mengadakan Program Magang Bakti BCA yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia.

Penerima manfaat:

Lulusan SMA dan sarjana untuk menimba pengalaman sebagai Customer Service Officer (CSO) atau *teller* di BCA.

Jumlah Peserta Magang
Bakti BCA



Beasiswa Bakti BCA

Kegiatan:

Memberikan beasiswa berupa bantuan dana dan pelatihan peningkatan kemampuan *soft skill*. BCA juga bekerja sama dengan lembaga lain dalam menyalurkan beasiswa, di antaranya Yayasan Karya Salemba Empat, Sekolah Tinggi Hukum Jentera, Beasiswa Buat Indonesia Timur, dan IKOPIN.

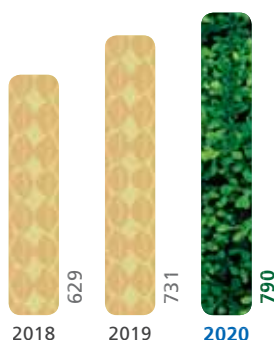
Penerima manfaat:

Mahasiswa pendidikan Strata 1.

Kinerja 2020:

Realisasi dana beasiswa per akhir tahun 2020 sebesar Rp5,5 miliar dan telah disalurkan ke 18 perguruan tinggi negeri di seluruh Indonesia.

Jumlah Penerima
Beasiswa Bakti BCA



Sekolah Binaan Bakti BCA

Kegiatan:

Memberikan bantuan kualitas, akses, dan pengembangan infrastruktur pendidikan juga *face shield*, masker kain, dan *thermogun* di masa pandemi COVID-19. BCA juga memberikan pelatihan kepada guru terkait kurikulum, *soft skills*, dan *hard skills*.

Selama tahun 2020 pelatihan yang diberikan yaitu "Pengembangan Penilaian dan Evaluasi dalam Pembelajaran Abad XXI" dan "Menjadi Pengajar *Blended Learning* Yang Efektif di Era Pembelajaran Jarak Jauh (PPJ)". Program pelatihan ini juga akan berlanjut ke program *SMART Teacher Award* yang bertujuan untuk meningkatkan inovasi dan kreatifitas guru dalam mengembangkan pembelajaran di sekolah.

Saat ini, sebagian besar Sekolah Binaan Bakti BCA telah terakreditasi "baik" dan "sangat baik."

Penerima manfaat:

Sebanyak 727 guru dan tenaga kependidikan, serta 9.938 siswa.

Kinerja 2020:

Terdapat 20 Sekolah Binaan Bakti BCA yang terletak di Lampung, Serang, Yogyakarta, dan Banyuwangi.

Kemitraan Pendidikan

Kegiatan:

Melakukan kemitraan dengan lembaga Pendidikan di berbagai acara untuk mengadakan seminar dan kuliah umum di berbagai universitas. Di tahun 2020, salah satu kuliah umum secara virtual mengambil tema "*Striving for Excellence during New Normal*." Selain itu, Dalam rangka Hari Guru Nasional 2020, BCA menyelenggarakan webinar edukatif pada bulan Desember 2020 dengan tema "Majulah Tenaga Pendidik Indonesia Timur." Selain webinar, Bakti BCA juga akan mengadakan lomba menulis dengan tema "Inovasi Pembelajaran di Masa Pandemi."

Penerima manfaat:

Mahasiswa Universitas IPB, Sekolah Vokasi UGM, mahasiswa penerima Beasiswa Bakti BCA tahun ajaran 2019 - 2020 dari 18 perguruan tinggi negeri, 740 sekolah dari 40 kota, dan lebih dari 5.000 guru.

Kinerja 2020:

Realisasi biaya untuk kegiatan ini mencapai Rp128 juta.



Pengembangan Anak Usia Dini

Kegiatan:

Menjalin kemitraan bersama United Nations Children's Fund (UNICEF) dan memberi bantuan untuk mendukung program pengembangan anak usia dini. Kegiatan ini juga menguatkan koordinasi antar instansi pemerintah, serta dapat membuat alternatif model PAUD berbasis kearifan lokal yang sesuai dengan kebudayaan Tanah Papua.

Penerima manfaat:

Pendidikan anak usia dini holistik-integratif (PAUD HI) di Kabupaten Sorong dan Kabupaten Raja Ampat, Papua Barat.

Kinerja 2020:

BCA menyalurkan donasi kepada UNICEF sebesar Rp500 juta.

SOLUSI SINERGI



”

”Kebudayaan menjadi akar dari karakter suatu Bangsa, namun seringkali dilupakan. BCA membantu melestarikan budaya asli Indonesia. Semoga banyak institusi lain yang semakin peduli pada kekayaan Budaya Indonesia.”

”



Bakti BCA di Bidang Budaya

Kebudayaan lokal Indonesia dicermati cenderung hilang seiring berkembangnya berbagai layanan digital dan pengaruh kebudayaan modern. Situasi ini mendorong BCA untuk melestarikan budaya Indonesia dan memperkenalkan seni budaya kepada generasi muda dengan berbagai kegiatan.

Dukungan Untuk Seni Budaya Wayang

Kegiatan:

Melaksanakan kegiatan pelestarian dan pengenalan seni budaya dilaksanakan secara virtual, antara lain:

- Swargaloka, "The Indonesia Opera Drayang Swargaloka";
- Rumah Cinwa, "Bakar Tongkang, Tradisi dan Masa Kini Budaya Peranakan, Tionghoa di Bagansiapiapi";
- Sahabat Pencinta Wayang Orang "Pagelaran Wayang Orang Putri";
- Dalang Jose Amadeus Krisna "Wayang Geger Pecinan";
- Wayang Tavip "Beringin Setan".

BCA juga memberikan bantuan sembako kepada seniman wayang yang terdampak pandemi COVID-19 karena tidak dapat melakukan pagelaran.

Penerima manfaat:

Bekerja sama dengan 5 asosiasi dalang dan seniman, serta bantuan sembako diserahkan kepada 100 seniman wayang di Jawa Tengah.

BCA juga mendukung pelestarian dan pengenalan budaya wayang melalui Program *Wayang for Student* dan *Wayang Day*. Kegiatan ini memberikan dampak mendekatkan kebudayaan wayang ke lingkungan anak-anak muda di Indonesia serta dapat meningkatkan pemahaman, perilaku, serta nilai-nilai teladan yang terkandung dalam budaya kesenian wayang.



● Lomba Tari Kreasi Nusantara dan Lomba Fashion Busana Daerah



● Dukungan bagi kegiatan budaya secara daring.

Kegiatan *Wayang for Student* ditujukan kepada siswa SMP, SMA, dan SMK. Sesuai dengan program kerja, setiap tahunnya BCA melaksanakan *Wayang for Student* untuk sekolah-sekolah yang ditunjuk. Namun demikian, di tahun 2020, pelaksanaan kegiatan *Wayang for Student* dan *Wayang Day* harus ditunda karena pandemi COVID-19. Besar harapan, agar program ini berjalan kembali dan dapat memberi motivasi pihak-pihak lain untuk turut aktif mengembangkan wayang sebagai salah satu budaya Indonesia.

Mendukung Peran Wanita sebagai Agen Budaya

Kegiatan:

Menyelenggarakan dialog dengan topik “Perempuan dan Budaya Nusantara”. Dalam dialog tersebut, dibahas mengenai peranan wanita sebagai agen perubahan dan agen budaya dalam menciptakan dan melestarikan kebudayaan Nusantara.

Penerima manfaat:

Hingga akhir tahun 2020, peserta yang mengikuti kegiatan ini secara *virtual* dengan menonton melalui kanal youtube “Solusi BCA” berjumlah 1.590 *viewers*.

Pemberian Penghargaan pada Pemerhati dan Pejuang Budaya

Kegiatan:

BCA memberikan penghargaan kepada para pemerhati dan pejuang budaya yang menunjukkan perjuangan mereka dalam melestarikan budaya Nusantara. Penghargaan ini adalah Nusantara Academic Award 2020 dan Waskita Nusantara Award 2020.

Penerima manfaat:

Nusantara Academic Award 2020 untuk 2 mahasiswa dan Waskita Nusantara Award 2020 untuk 2 pegiat budaya.

Nusantara Writing Grant

Kegiatan:

Mengadakan Nusantara Writing Grant, yaitu pemberian bantuan dana (*grant*) untuk mahasiswa magister maupun doktor yang sedang menyelesaikan penulisan tesis maupun disertasi yang membahas tentang aneka ragam kebudayaan dan keagamaan lokal di Indonesia.

Penerima manfaat:

5 mahasiswa yang berasal dari UGM (2 mahasiswa), ITB (1 mahasiswa), UIN Sunan Kalijaga (1 mahasiswa), dan Institut Seni Indonesia Surakarta (1 mahasiswa).

Lomba Tari Kreasi Nusantara dan Lomba *Fashion*

Busana Daerah

Kegiatan:

Melakukan kegiatan pelestarian kebudayaan bekerja sama dengan Sampan Bujana Sentra dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Kegiatan diselenggarakan secara virtual di Jakarta, dan menjangkau banyak wilayah di Indonesia seperti Jakarta, Banten, Bandung, Blitar, Banyuwangi, Tulungagung, Kediri, Padang, Bangka Belitung, Purworejo, Wonogiri, Yogyakarta, Dumai, Kupang, Kalimantan, Bali, dan sebagainya.

Penerima manfaat:

Jumlah peserta yang mengikuti mengikuti lomba tari kreasi Nusantara 564 peserta dan 16 peserta berhasil meraih juara. Adapun lomba *fashion* busana daerah diikuti 309 peserta dan 9 peserta berhasil meraih juara.

Pelatihan UMKM Batik Tulis

Kegiatan:

Melestarikan batik sebagai budaya Indonesia dan meningkatkan SDM yang kompeten, serta independen dalam mendukung pertumbuhan UMKM batik.

Pada tahun 2020, BCA memulai pelatihan bagi UMKM Batik Tulis yang ada di Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Setelah pelatihan, dilanjutkan dengan pendampingan. Namun dikarenakan kondisi pandemi COVID-19, kegiatan pendampingan di 2020 baru terlaksana 2 kali dari target 12 kali pendampingan.

Penerima manfaat:

Sebanyak 24 orang pemilik UMKM, 31 orang pekerja UMKM, dan 16 orang tambahan di luar UMKM, yakni 8 orang di antaranya adalah guru yang diharapkan dapat menularkan pengetahuan teknik membatik ke sekolah.

Bakti BCA di Bidang Kesehatan

BCA menyadari bahwa keberadaan bank sangat penting untuk mendukung terwujudnya masyarakat yang produktif, mendukung generasi sehat, cerdas, dan penuh kreativitas, salah satunya dengan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Di masa pandemi COVID-19, BCA mendukung program Gerakan Pakai Masker (GPM) melalui edukasi penggunaan masker yang tepat. BCA telah mendonasikan 100.000 masker kain untuk wilayah Jawa Timur (50 ribu), Jawa Tengah (30 ribu) dan Jawa Barat (20 ribu). Khusus di Jawa Timur BCA juga menyalurkan bantuan berupa 500 APD (Sidoarjo) dan 5.000 *surgical mask* untuk tenaga kesehatan, sedangkan di Jawa Tengah BCA juga menyerahkan



1.000 APD dan 10.000 *surgical mask* untuk tenaga kesehatan baik di Puskesmas maupun Rumah Sakit. Masker yang dibagikan merupakan produk UMKM binaan BCA dan masyarakat desa binaan Bakti BCA. Pengadaan masker dari mitra binaan diharapkan dapat membantu meningkatkan pendapatan bagi mereka yang usahanya terdampak pandemi.

Dalam upaya membantu pemerintah menekan laju penyebaran virus corona, CSR BCA telah memasang 60 unit wastafel di kantor cabang BCA area Jabodetabek. Lokasi yang dipilih merupakan lokasi yg strategis berdasarkan tingkat kepadatan penduduk dan dekat dengan fasilitas umum. Diharapkan, dengan fasilitas cuci tangan ini tidak hanya berguna bagi nasabah BCA tetapi juga bagi masyarakat sekitar. Selain di kantor cabang, BCA juga telah mendonasikan 21 unit wastafel untuk beberapa wilayah di Jakarta dan sekitarnya seperti Pasar Jaya, masjid, pondok pesantren, puskesmas, dan lainnya.

Operasi Katarak

Kegiatan:

Mendukung program pemerintah dan World Health Organization (WHO) Vision 2020, yakni *The Right to Sight*, BCA menyelenggarakan operasi katarak bagi masyarakat yang membutuhkan. BCA bekerja sama dengan Seksi Penanggulangan Buta Katarak Persatuan Dokter Spesialis Mata Indonesia (SPBK Perdami) sejak tahun 2001 dan Kick Andy Foundation sejak tahun 2017.

Setiap tahunnya BCA menyelenggarakan operasi katarak bagi setidaknya 500 penderita, dengan menjangkau minimal empat kota. Namun demikian, pandemi di tahun 2020 menjadi tantangan pelaksanaan program ini sehingga kegiatan harus ditunda sampai kondisi kembali normal.

Penerima manfaat:

Bantuan kepada pihak SPBK-Perdami yaitu berupa 4.000 *surgical mask*.

Donor Darah

Kegiatan:

Menyelenggarakan kegiatan donor darah setidaknya delapan hari setiap tahun dengan rata-rata perolehan 1.500 kantong darah. Namun, dengan adanya pandemi di tahun 2020, pelaksanaan donor darah hanya dilaksanakan dua hari, dengan perolehan 443 kantong darah.

Penerima manfaat:

Bantuan kepada pihak PMI yaitu 443 kantong darah dan 6.000 masker bedah.

Mendukung Layanan Kesehatan untuk Masyarakat

Kegiatan:

Memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dengan biaya terjangkau bagi masyarakat yang memerlukan bekerja sama dengan Klinik Bakti Medika sejak 2015 dan Praktik Dokter Duri Utara sejak tahun 2012. BCA memberikan subsidi pembayaran biaya kesehatan bagi pasien dan bantuan khusus untuk menangani pandemi COVID-19. Sebanyak 75 alat *rapid test* COVID-19 dan 500 masker bedah telah didistribusikan ke kedua klinik tersebut.

Penerima manfaat:

Bantuan melalui Klinik Bakti Medika untuk 4.294 pasien dan Praktik Dokter Duri Utara untuk 12.317 pasien.

Bakti Sosial Pengobatan

Kegiatan:

Memberikan layanan kesehatan umum, seperti kacamata baca gratis, pelayanan pemeriksaan tekanan darah dan laboratorium sederhana (gula darah sewaktu, kolesterol, asam urat), serta pemberian vitamin secara gratis.

Penerima manfaat:

Bakti Sosial Pengobatan di Praktik Dokter Duri Utara dengan jumlah pasien 175 orang dan di Klinik Bakti Medika dengan jumlah pasien 150 orang.

Program Empati Pandemi COVID-19

Kegiatan bantuan medis:

Menyalurkan bantuan dengan total nilai Rp18,3 miliar, berupa peralatan medis seperti *rapid test kit* COVID-19, *ventilator*, *syringe pump* dan perlengkapan perlindungan tenaga medis disalurkan ke puskesmas hingga rumah sakit.

Penerima manfaat:

Puskesmas hingga rumah sakit dan beberapa instansi kesehatan.

BCA menyalurkan 41.000 *Rapid test kit* COVID-19 melalui PERSI kepada 30 rumah sakit dengan nilai Rp2,6 miliar

Biaya yang dikeluarkan senilai Rp3,2 miliar untuk kegiatan kemitraan bersama regulator dan mitra lainnya

Peralatan dan pelindung tenaga medis senilai Rp12,5 miliar



Bantuan sembako selama pandemi COVID-19

Kegiatan:

Bantuan sembako untuk kesejahteraan masyarakat terdampak pandemi.

Penerima manfaat:

Masyarakat sekitar kantor cabang BCA di wilayah 1 hingga wilayah 12, dengan total 21.750 kepala keluarga/paket sembako senilai Rp2,2 miliar.

Tanggap Bencana Alam

Kegiatan:

Memberikan bantuan kepada masyarakat yang terkena musibah bencana alam. Di tahun 2020, melanjutkan bantuan untuk pemulihan pasca bencana kepada korban gempa Donggala dan Palu yang terjadi tahun 2018. Donasi disalurkan untuk pembangunan kembali Sekolah TK Anatapura Lolu Kecamatan Sigi Biromaru, Kabupaten Sigi, Palu, Provinsi Sulawesi Tengah yang mengalami kerusakan, dan juga untuk membantu pembelian alat belajar mengajar di beberapa sekolah yakni TK Kartika XXI-18, TK Kartika XXI-19, Pendidikan anak usia dini (PAUD) Kartika Kodim 1306/DGL, TK Negeri Satu Atap Petobo dan TK Anatapura Lolu. Selain itu, BCA juga memberikan donasi kepada masyarakat yang terkena bencana, antara lain banjir di Jakarta dan sekitarnya dengan total nilai bantuan lebih dari Rp90 juta.

Penerima manfaat:

Pembangunan sekolah senilai Rp400 juta diserahkan secara simbolis melalui *video conference* pada 14 Oktober 2020 kepada Kepala Yayasan yang juga Kepala Sekolah TK Anatapura Lolu Kecamatan Sigi Biromaru, Kabupaten Sigi, Palu, Provinsi Sulawesi Tengah.

Penerima manfaat lainnya TK Kartika XXI-18, TK Kartika XXI-19, PAUD Kartika Kodim 1306/DGL, TK Negeri Satu Atap Petobo. Penerima manfaat donasi banjir Jakarta adalah masyarakat yang terkena bencana, antara lain banjir di Karawang dan Jakarta Timur.

Bakti BCA di Bidang Lingkungan Hidup

Indonesia memiliki keanekaragaman hayati yang tinggi di dunia. Namun, kegiatan manusia dan perubahan iklim menjadi ancaman bagi ekosistem keanekaragaman hayati ini. Untuk itu, BCA ikut serta aktif menjaga kelestarian keanekaragaman hayati dengan melaksanakan kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) di bidang lingkungan hidup.



● Bekerja sama dengan BOSF dalam mendukung pelestarian Orangutan.

Konservasi Orangutan

Kegiatan:

Menjalankan program konservasi orangutan, yang merupakan salah satu fauna endemik Kalimantan yang dilindungi Undang-undang. Sejak tahun 2012, BCA bekerja sama dengan Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF) untuk mendukung upaya penyelamatan, rehabilitasi dan pelepasliaran (reintroduksi).

Selama tahun 2020, program dilakukan dengan memberi bantuan rehabilitasi meliputi penyediaan makanan, logistik, obat-obatan, alat kesehatan, alat-alat *enrichment* (mengasah ketrampilan dan daya juang orangutan), serta tes laboratorium. Untuk mendukung kesehatan tenaga pengasuh orangutan dan tenaga administrasi yang berada di kawasan konservasi orangutan, BCA membantu 8.000 masker bedah kepada Yayasan Borneo Orangutan Survival



(BOSF) yang berada di Samboja Lestari dan Nyaru Menteng. Total donasi untuk penyelamatan orangutan dan habitatnya di tahun 2020 sebesar Rp450 juta.

Kegiatan konservasi orangutan telah memberikan dampak positif pada lingkungan dan sosial yakni memberikan air yang bersih, udara yang segar, serta perlindungan terhadap tanah dari erosi, banjir, dan tanah longsor, dan dapat membantu memastikan fungsi-fungsi jasa ekosistem penting seperti pengurangan bencana dan risiko serta pengaturan iklim pada skala lokal dan global. Pada kehidupan sosial dan ekonomi, kegiatan ini memberikan kontribusi pada menyediakan banyak mata pencaharian alternatif bagi masyarakat.

Penerima manfaat:

31 orangutan menerima bantuan rehabilitasi dan memiliki kesempatan untuk dilepaskan kembali ke habitat.

Konservasi Penyu

Kegiatan:

Melaksanakan program konservasi penyu di Banyuwangi bekerja sama dengan Sea Turtle Foundation (BSTF). Selain konservasi, kegiatan juga meliputi bantuan perawatan sarang penetasan semi alami dan penyadartahuan kepada masyarakat sekitar Banyuwangi atas pentingnya keberadaan ekosistem penyu bagi rantai kehidupan.

Kegiatan konservasi penyu telah memberikan dampak positif pada lingkungan dan sosial. Penyu dapat diselamatkan dari predator dan kesejahteraan masyarakat dapat terbantu dengan menjadikan tempat konservasi penyu sebagai lokasi wisata. Kegiatan ini secara langsung memberikan dampak ekonomi kepada masyarakat melalui penyediaan *homestay* dan penjualan souvenir. Hingga akhir tahun 2020, total donasi untuk kegiatan konservasi penyu sebesar Rp105 juta.

Penerima manfaat:

Terdapat 100 sarang telur penyu berhasil dengan menyelamatkan ribuan butir telur. Sebanyak 8.909 telur berhasil menetas dan seluruhnya berhasil dilepasliarkan.

Dukungan BCA terhadap Program Nelayan

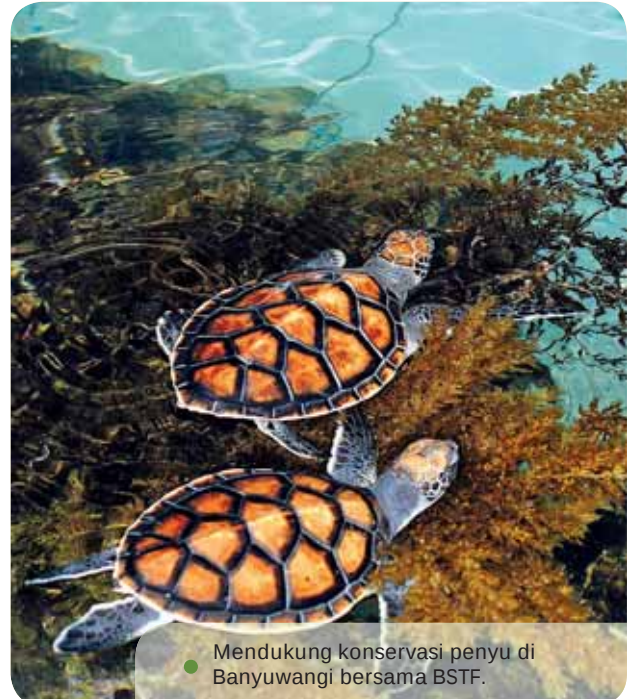
Kegiatan:

Memberikan donasi nelayan yang membutuhkan dan membantu merealisasikan kapal-kapal baru berkualitas baik serta mengadakan alat penangkap ikan yang ramah lingkungan. Adanya bantuan ini diharapkan dapat mendorong semangat para nelayan untuk melaut

serta mendorong roda perekonomian Indonesia di tengah pandemi COVID-19, khususnya melalui industri perikanan.

Penerima manfaat:

Donasi sebesar Rp280 juta disalurkan melalui BenikBaik.com untuk diberikan kepada para nelayan berupa 4 unit kapal baru.



● Mendukung konservasi penyu di Banyuwangi bersama BSTF.

Rehabilitasi Pohon Bakau/Mangrove

Kegiatan:

Melakukan rehabilitasi pohon *mangrove* melalui NEWtrees yang diprakarsai oleh WWF Indonesia untuk membantu mengurangi abrasi di blok Semenanjung Ujung Kulon dan daratan Pulau Jawa yang hanya menyisakan 1,3 Km.

BCA terus melakukan edukasi kepada masyarakat terkait manfaat penanaman *mangrove* sehingga diharapkan, program penanaman ini tidak hanya berdampak positif pada lingkungan, tetapi juga dapat menciptakan rasa kebersamaan dan membuka peluang mata pencaharian alternatif bagi masyarakat.

Penerima manfaat:

Penanaman pohon *mangrove* hingga tahun 2020 telah mencapai 27.918 pohon, dengan luasan tanam 12 ha. Tercatat sebanyak 14.700 pohon bertahan hidup yang berpotensi menyerap emisi sebesar 31,7 ton CO₂e/tahun. 10 orang tim teknis penanaman *mangrove* di Laban dan 20 pemilik kebun bambu di desa Ujung Jaya dan

juga kelompok kompilasi yang terdiri dari masyarakat dan pemerintah desa bergerak untuk penyediaan bibit *mangrove*.

Restorasi Area Gambut

Kegiatan:

Selain itu BCA juga memberikan dukungan terhadap upaya restorasi area gambut yang terdampak dari kebakaran hutan dan lahan. Sebanyak 2.100 bibit tanaman *endemic* telah ditanam di area seluas 6 ha di kawasan gambut Giam Siak Kecil – Bukit Batu di wilayah Desa Sepahat, Kabupaten Bengkalis, Riau. Penanaman ini diperkirakan dapat mendukung penyerapan emisi sebesar 8,0 ton CO₂eq/tahun.

Dukungan kegiatan juga didapat dari pemerintah desa, kecamatan, hingga pemerintah kabupaten Bengkalis terkait pengelolaan gambut berkelanjutan dalam upaya pencegahan kebakaran.

Penerima manfaat:

Area gambut yang terdampak dari kebakaran hutan dan lahan di kawasan gambut Giam Siak Kecil – Bukit Batu di wilayah Desa Sepahat, Kabupaten Bengkalis, Riau. Kegiatan restorasi ini juga melibatkan kelompok Masyarakat Peduli Api (MPA) yang diharapkan akan memberikan manfaat ekonomi, sosial dan ekologis, secara seimbang dan inklusif secara berkelanjutan bagi masyarakat.

Budaya Ramah Lingkungan

Kegiatan:

Melakukan sosialisasi budaya ramah lingkungan kepada pekerja BCA dengan menciptakan *green office*.

Beberapa kegiatan untuk mendukung budaya ramah lingkungan di Kantor Pusat maupun Kantor Cabang, antara lain:

1. Membentuk *agent of change* dalam menerapkan budaya ramah lingkungan. Mereka merupakan perwakilan dari unit kerja di kantor pusat, kantor wilayah, kantor cabang di seluruh Indonesia, dan juga anak perusahaan. *Sharing knowledge* tahun 2020 bertema “Menjadi Konsumen yang Ramah Lingkungan”.
2. Melakukan ‘Aksi Merawat Bumi’ di Kantor Pusat, Wilayah dan Cabang seperti penghematan listrik dan air, pengurangan kertas, plastik dan sampah, menghindari pemakaian *styrofoam*, partisipasi dalam *Earth Hour*, gerakan budi daya tanaman, dan gerakan berwawasan lingkungan lainnya.

3. Seruan gerakan ramah lingkungan melalui media komunikasi internal dan sosial media perusahaan. Kegiatan ini dilakukan sebanyak tujuh kali dengan tema *save water*, *earth hour*, hari bumi, *green Ramadhan*, hari lingkungan hidup, hari *mangrove*, dan hari orangutan.

Penerima manfaat:

Lebih dari 200 *agent of change* yang merupakan pekerja BCA dari 100 kantor/unit kerja di seluruh Indonesia.



Restorasi area hutan gambut yang terbakar bersama Masyarakat Peduli Api (MPA).

SOLUSI BISNIS UNGGUL [203-2]



Melalui Pilar Solusi Bisnis Unggul, BCA mendukung pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan ekonomi mereka sehingga dapat berkembang secara mandiri. Program ini menggandeng pelaku UMKM, masyarakat pedesaan, serta pemberdayaan kelompok masyarakat/komunitas. Kegiatan program, antara lain pengembangan potensi desa melalui ekonomi kreatif dan sinergi UMKM dengan pemanfaatan layanan perbankan. Hingga akhir Desember 2020, BCA mendampingi 12 desa binaan.



”

Desa binaan menghadapi tantangan selama tahun 2020 akibat pandemi COVID-19. Tidak semua lokasi desa binaan dapat dibuka untuk umum, karena adanya aturan Penerapan Sosial Berskala Besar (PSBB). Akibatnya, terjadi penurunan pendapatan dan motivasi pada pengelola desa wisata. Namun, BCA terus berupaya membangkitkan motivasi masyarakat desa binaan untuk tetap bertahan, dan berpikir secara kreatif untuk menghadapi masa normal baru dalam memberikan layanan pada wisatawan. ”



Selama mendampingi semua desa binaan di masa pandemi, BCA memberikan bantuan fasilitas pendukung protokol Kesehatan, seperti sarana cuci tangan, dan *thermogun* untuk melayani pengunjung, masker dan *face shield* bagi pemandu. Kami juga mengadakan pelatihan pengembangan kapasitas SDM via webinar untuk segenap pengurus, seperti pelatihan memanfaatkan situs dan sosial media, keuangan, teknik pemasaran, dan pelayanan pelanggan, serta seminar desa wisata. Selain itu, BCA juga memberikan bantuan sembako dibagikan untuk segenap pengurus membantu kelengkapan sarana dan prasarana kantor sekretariat desa, fasilitas *homestay*, joglo untuk menerima tamu, hingga toilet bagi masyarakat berkebutuhan khusus. BCA juga memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan wawasan bisnis pengelola dalam hal keuangan.

Di tengah masa pembatasan aktivitas selama pandemi, BCA memiliki program *talkshow* Instagram Live Liburan Dari Rumah (LDR) yang mengajak masyarakat untuk melihat keindahan desa-desa binaan BCA di berbagai wilayah Indonesia. Selama tahun 2020, program ini telah diadakan 5 kali dan disiarkan secara langsung melalui akun Instagram @goodlifebca dan Youtube SolusiBCA, Twitter @GoodLifeBCA. Berwisata secara virtual memberikan pengalaman baru dan berbeda, yang tentunya tidak kalah menarik dengan wisata pada umumnya. Komitmen dalam menghadirkan tour virtual “Liburan Dari Rumah” telah berbuah manis dengan munculnya berbagai respons positif dari pemirsa yang selalu menantikan episode selanjutnya. Atas respons yang positif dari para penonton atas program ini maka program ini akan berlanjut di tahun 2021.



● Pengembangan infrastruktur di Bukit Peramun, Desa Binaan Bakti BCA.



● Pelatihan SDM Desa Binaan secara daring sepanjang tahun 2020.

Wirawisata Goa Pindul

Lokasi:

Desa Bejiharjo, Karangmojo, Gunung Kidul, Yogyakarta.

Potensi:

Potensi wisata, seni karawitan, seni lesung, keindahan alam Goa Pindul, fasilitas *outbound*, dan *tracking*.

Kegiatan:

Paguyuban Wirawisata Gelaran II merupakan komunitas yang diprakarsai oleh Karang Taruna Desa Bejiharjo yang selama ini mengelola desa wisata ini.

12.244 orang

Jumlah wisatawan Goa Pindul
hingga tahun 2020



Tantangan dan tindak lanjut:

Di masa pandemi, Goa Pindul harus menghadapi penurunan pengunjung hingga sekitar 70%. Namun demikian, kami terus memotivasi masyarakat desa untuk bertahan dan berpikir kreatif sebagai persiapan saat kondisi normal baru.

Desa Wisata Pentingsari

Lokasi:

Lereng Gunung Merapi, Cangkringan, Sleman, Yogyakarta.

Potensi:

Wisata alam, budaya dan pertanian.

Kegiatan:

Desa ini menyediakan kesempatan bagi wisatawan untuk tinggal dan berbaur bersama penduduk.

3.132 orang

Pengunjung Desa Wisata
Pentingsari hingga tahun 2020



Tantangan dan tindak lanjut:

Penurunan jumlah pengunjung yang datang ke desa ini mencapai 90% akibat dampak negatif dari pandemi COVID-19. Tantangan lainnya adalah banyaknya penduduk desa yang sebagian besar berusia lanjut sehingga rentan terpapar virus dan risiko alam berupa letusan Gunung Merapi. Menghadapi tantangan ini, BCA terus melakukan pendampingan melalui webinar hingga masyarakat dan pengelola desa dapat bangkit kembali untuk menyambut kondisi normal baru.



● Desa Wisata Pentingsari.

Desa Wisata Wayang Wukirsari

Lokasi:

Imogiri, Yogyakarta.

Potensi:

Seni tatarung (kerajinan kulit), wayang kulit, dan kerajinan kulit lainnya.

Kegiatan:

Salah satu upaya BCA dalam melestarikan warisan Indonesia ini adalah melalui pendampingan kepada Desa Wukirsari.

Pendampingan kepada perajin wayang diarahkan untuk meningkatkan potensi wisata wayang sehingga warga Desa Wukirsari tidak sekedar mahir membuat dan memasarkan produk wayang, tetapi juga mampu menyediakan jasa edukasi budaya pelestarian wayang tradisional. Pendampingan yang diberikan



juga memperhatikan aspek sosial dan lingkungan. Dari aspek lingkungan, perajin wayang memberikan edukasi kepada pengunjung wisata untuk membuat pakaian wayang dari bahan bekas seperti kertas koran dan plastik kemasan. Sementara itu, kaum wanita dilatih untuk dapat menyajikan makanan yang sehat dan layak bagi para pengunjung.

704 orang

Pengunjung Desa Wisata
Wukirsari hingga tahun 2020



Tantangan dan tindak lanjut:

Terjadinya penurunan pendapatan hingga 91% pada pengrajin wayang. Melihat kondisi ini, maka BCA terus berperan memberikan motivasi lewat berbagai webinar dan bantuan untuk mendukung protokol kesehatan. Semua dilakukan agar desa binaan tetap optimis dan termotivasi karena BCA tetap mendukung mereka.



● Desa Wisata Wayang Wukirsari.

Desa Wisata Tamansari

Lokasi:

Lereng Gunung Ijen, Licin, Banyuwangi.

Potensi:

Pengalaman hidup dan pertanian, serta pengembangan area Sendang Seruni.

Kegiatan:

Tamansari merupakan desa wisata yang menawarkan pengalaman hidup di pedesaan seperti bertani, berkebun kopi, cengkeh, dan cokelat, serta menambang belerang. Desa ini dikenal dengan kesenian Tari Gandrung.

Pada tahun 2019, Desa Wisata Tamansari meraih penghargaan dari Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendes PDT) sebagai Desa Wisata Pemanfaatan Jejaring Bisnis. Dampak positif dari penghargaan tersebut yaitu meningkatnya motivasi pengelola untuk memanfaatkan peluang pasar melalui kerja sama dengan beberapa perusahaan penyedia aplikasi jasa pariwisata.

118.338 orang

Pengunjung Desa Wisata
Tamansari hingga tahun 2020



Tantangan dan tindak lanjut:

Potensi desa wisata terus digali, salah satunya adalah pengembangan area Sendang Seruni. Desa Wisata Tamansari merupakan salah satu desa yang dapat bertahan di masa pandemi, yang dibuktikan dengan meningkatnya pendapatan desa wisata sebanyak 9,6%. Untuk mempertahankan capaian ini, BCA berupaya meningkatkan semangat pengurus dalam mengelola desa wisata melalui berbagai pendampingan dan pelatihan.



● Desa Wisata Tamansari.

Kampung Batik Gemah Sumilir

Lokasi:

Desa Petukangan, Wiradesa, Pekalongan.

Potensi:

Sarana Edukasi dan produksi batik.

Kegiatan:

Kampung Gemah Sumilir mempunyai potensi pembuatan kain tenun dan kerajinan tangan. Hasil karya Komunitas Batik Gemah Sumilir ini banyak yang telah diikuti sertakan di berbagai *expo*, pameran atau *conference*.

Tantangan dan tindak lanjut:

Selama masa pandemi, jumlah pengunjung di Kampung Batik hanya 328 orang. Kondisi pandemi juga mempengaruhi pameran-pameran batik yang harus ditiadakan sementara waktu. Sembari bertahan di masa pandemi, para perajin batik mengembangkan kerajinan kupu-kupu yang terbuat dari daun dan dilukis dengan pewarnaan alami.

Doesoen Kopi Sirap

Lokasi:

Lereng Gunung Kelir, Semarang, Jawa Tengah.

Potensi:

Perkebunan kopi organik dan ramah lingkungan.

Kegiatan:

Wisata yang ditawarkan bagi para pengunjung, di antaranya pengetahuan seputar budi daya, pengolahan, dan penyajian kopi, serta wisata kuliner kopi organik sebagai hasil alam desa dengan tema “Ngopi Asyik di Alam Indah Doesoen Kopi Sirap.” Pengunjung dapat memilih dan mencicipi berbagai jenis kopi dengan beragam cita rasa dan ciri khas. Selain itu, pengunjung dapat menikmati kopi sembari melihat keindahan alam lereng Gunung Kelir.

Tantangan dan Tindak Lanjut:

Diversifikasi produk dan perbaikan kemasan harus dilakukan dalam menghadapi persaingan pasar produk kopi untuk meningkatkan penjualan di masa Pandemi yang imbasnya dirasakan juga oleh masyarakat Doesoen Kopi Sirap.

Desa Wisata Pucak Tinggan

Lokasi:

Desa Pelaga, Petang, Badung, Bali.

Potensi:

Pesona alam dan budaya Tinggan.

Kegiatan:

Pengunjung dapat menikmati dan mengenal keindahan alam, lingkungan hidup, pengolahan hasil pertanian dan perkebunan, kesenian lokal, serta *tracking* di area Pucak Tinggan. Untuk melengkapi sarana layanan wisata, BCA memberikan bantuan papan informasi, papan nama setiap lokasi edukasi dan wisata, papan petunjuk arah, pembangunan toilet di *area tracking*, serta perapihan taman, serta uji coba layanan.

Tantangan dan Tindak Lanjut:

Imbas dari pandemi juga dirasakan oleh masyarakat Desa Wisata Pucak Tinggan. Kegiatan wisata yang sementara dihentikan membuat masyarakat kembali kepada kegiatan semula yakni sebagai petani dan melakukan aktivitas keagamaan di Pura Pucak Mangu.



Salah satu kekayaan flora berupa hamparan lumut di Gunung Lumut.

Gunong Lumut

Lokasi:

Desa Limbongan, Kecamatan Gantung, Kabupaten Belitung Timur, Kepulauan Bangka Belitung.

Potensi:

Kekayaan flora.

Kegiatan:

Gunong Lumut merupakan kawasan hutan lindung dengan potensi kekayaan flora di area seluas 42.000 hektar. Pada ketinggian 70 meter menjelang puncak gunung, terlihat hamparan lumut dengan beragam bentuk dan jenis yang menutupi permukaan tanah, batu, dan pepohonan. Pengunjung dapat menikmati



bunga anggrek dengan jenis, bentuk, dan warna unik. Untuk menjaga keberadaan hutan lindung dan membantu masyarakat sekitar.

Tantangan dan Tindak Lanjut:

Pemerintah daerah Belitung menutup sementara akses wisata di Belitung dimasa Pandemi sehingga masyarakat kembali kepada aktivitas semula sebagai petani maupun aktivitas lainnya.



● Wisata Aik Rusa' Berehun.

Wisata Aik Rusa' Berehun

Lokasi:

Desa Terong, Kecamatan Sijuk, Kabupaten Belitung, Belitung Barat.

Potensi:

Wisata alam dan ekowisata.

Kegiatan:

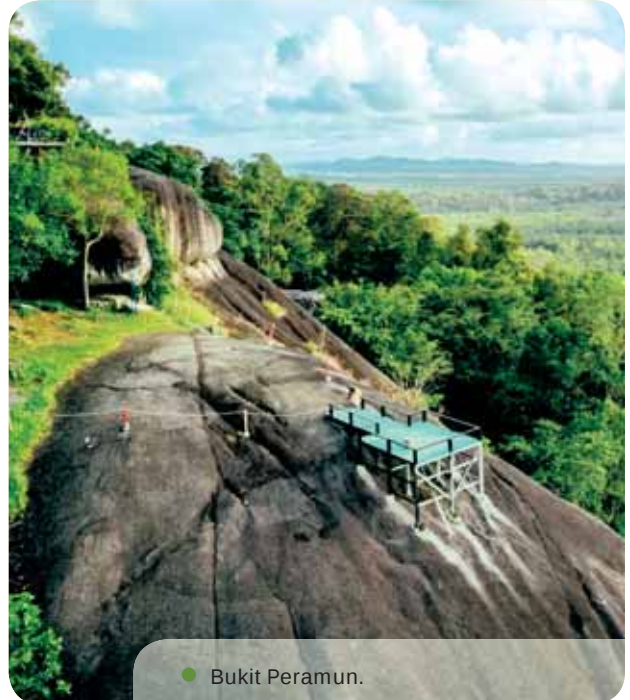
Desa Aik Rusa Berehun dikenal sebagai desa kreatif karena keberhasilan warga dalam mengubah area bekas galian tambang yang terbengkalai menjadi lingkungan yang asri.

Di desa ini, area bekas galian tambang telah menjadi danau lengkap dengan beberapa pondok untuk wisata.

Selama tahun 2020, BCA memberikan pendampingan yang diberikan kepada pengurus dan pengelola desa antara lain pembekalan dan pelatihan, di antaranya layanan, *creative selling skill*, dan kepemimpinan. BCA juga membantu pembangunan dapur demo masak, *selfie spot*, jembatan, dan pengembangan *digital marketing*.

Tantangan dan Tindak Lanjut:

Pemerintah daerah Belitung menutup sementara akses wisata di Belitung dimasa Pandemi sehingga masyarakat kembali kepada aktivitas semula sebagai petani maupun aktivitas lainnya.



● Bukit Peramun.

Bukit Peramun

Lokasi:

Belitung Barat dengan ketinggian 129 mdpl.

Potensi:

Kekayaan flora dan fauna, terutama tanaman obat.

Kegiatan:

Pengurus wisata Bukit Peramun memanfaatkan teknologi QR Code yang memuat informasi seputar tanaman kepada pengunjung agar dapat belajar mengenal pepohonan di Bukit Peramun.

Selain itu, pengurus juga mengembangkan *virtual guide* dalam dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan Inggris. Tersedianya sistem informasi digital ini sangat membantu pengunjung mengetahui informasi dan keunikan yang ada di Bukit Peramun. Berkat keberhasilan penerapan aplikasi teknologi, kini Bukit Peramun dikenal sebagai hutan berbasis digital. Pada malam hari, pengunjung dapat melihat hewan langka Tarsius yang merupakan primata endemik Sumatera dan Kalimantan.

Tantangan dan Tindak Lanjut:

Pemerintah daerah Belitung menutup sementara akses wisata di Belitung dimasa Pandemi sehingga masyarakat kembali kepada aktivitas semula sebagai petani maupun aktivitas lainnya.



● Kampung Adat Sijunjung.

Kampung Adat Sijunjung

Lokasi:

Kecamatan Sijunjung, Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat.

Potensi:

Wisata budaya Minangkabau, Rumah Gadang (rumah adat Minang).

Kegiatan:

Pengunjung dapat secara langsung melihat Rumah Gadang (rumah adat Minang) yang hingga saat ini tetap dipertahankan penduduk desa.

Tantangan dan Tindak Lanjut:

Di masa pandemi juga dirasakan kaum ibu sebagai motor penggerak *homestay* di kampung adat. Pengunjung yang menurun membuat segenap masyarakat di Kampung adat kembali kepada aktivitas semula sebagai Petani.



● Kawasan geopark Nagari Silokek.

Nagari Silokek

Lokasi:

Kawasan geopark nasional yang terletak di Sijunjung, Sumatera Barat.

Potensi:

Panoramanya yang sangat eksotik, antara lain gua stalagtit dan stalagmit, keanekaragaman flora dan fauna, air terjun, pantai pasir putih, serta lokomotif uap yang merupakan peninggalan sejarah zaman pendudukan Jepang.

Kegiatan:

Pengunjung dapat menikmati paket wisata Susur Goa, Arung Jeram, menikmati keindahan air terjun sampai menikmati kuliner khas di Nagari Silokek.

Pada tahun 2020, BCA juga memberikan bantuan produksi video pariwisata Silokek dan donasi kegiatan olahraga sepak takraw kejuaraan piala Kemenpora RI di Pasir Putih, Silokek.

Tantangan dan Tindak Lanjut:

Masa pandemi juga di rasakan oleh segenap masyarakat di Nagari Silokek, menjadi petani dan peladang dilakukan kembali sambil menunggu kondisi kembali normal.



Dampak Kegiatan Sosial dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang dijalankan, BCA mengembangkan program sosial kemasyarakatan yang berdampak positif signifikan bagi kehidupan masyarakat. BCA juga mempertimbangkan potensi dampak negatif yang muncul seiring berjalannya program. Dampak negatif dari kegiatan sosial, misalnya kecemburuan di antara masyarakat penerima program, perbedaan hasil yang diterima oleh penerima manfaat. Oleh sebab itu, untuk mengurangi dampak negatif BCA terus berupaya meningkatkan kinerja dan kualitas tim pelaksana program di lapangan, walaupun dengan tantangan yang besar.

Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Masyarakat penerima program diberi kesempatan menyampaikan pengaduan. Saat ini, pengaduan dapat disampaikan melalui *e-mail* ke csr@bca.co.id. Di tahun 2020, tidak terdapat pengaduan signifikan yang diterima dari penerima manfaat program bakti BCA.

Literasi dan Inklusi Keuangan

Literasi Keuangan dan Membangun Budaya Mengelola Uang [FS16] [FN-CB-240a.4]

Belum semua wilayah di Indonesia merupakan wilayah yang *bankable*. Oleh sebab itu, pemerintah terus mendorong lembaga jasa keuangan untuk mendukung peningkatan aksesibilitas masyarakat melalui program literasi dan inklusi keuangan. Peran aktif BCA dalam mendukung literasi keuangan yakni melalui Solusi Cerdas dari Program Bakti BCA dengan menyebarkan budaya pengelolaan keuangan bagi masyarakat. Upaya literasi keuangan yang dilakukan BCA menggunakan metode yang menarik, salah satunya gamifikasi melalui *game board*.

Kegiatan Literasi Keuangan selama tahun 2020

105.522 Orang

Peserta edukasi literasi keuangan

581 Orang

Peserta edukasi literasi keuangan (tidak termasuk peserta untuk LAKU BCA) untuk masyarakat termasuk

353 Orang

Peserta edukasi literasi keuangan dengan Mobil Literasi Keuangan (SiMOLEK) yang diprakarsai oleh OJK

14.941 Orang

▲ **137%** YoY

Peserta edukasi literasi keuangan untuk pelajar dan mahasiswa (tidak termasuk peserta untuk LAKU BCA)

Webinar Literasi Keuangan “Berani Mimpi, Mulai Aksi”



Pada 19 November 2020, BCA menyelenggarakan webinar literasi keuangan yang ditujukan khususnya bagi generasi muda. Pemahaman akan pengelolaan keuangan pribadi bagi generasi muda menjadi ilmu yang berharga untuk merasakan *financial freedom* di masa depan. Webinar ini dikemas secara menarik dan modern yang terbagi dalam tiga sesi *talkshow* yang setiap sesinya memiliki pembahasan edukatif mengenai literasi keuangan. Webinar ini diikuti oleh lebih dari 1.800 peserta dari berbagai sekolah, universitas, dan juga berbagai latar belakang profesi.

Melalui webinar literasi keuangan, diharapkan generasi muda, khususnya kaum pelajar dapat semakin sadar akan pentingnya memahami keuangan. Selain itu, dalam webinar juga dipaparkan penggunaan layanan perbankan digital. BCA yakin dengan kehadiran akses digital yang semakin mudah saat ini dapat menjadi peluang bagi generasi muda untuk memenuhi kebutuhan informasi akan pengelolaan keuangan mendasar sampai dengan tips disiplin menabung, bahkan investasi.

Produk Inklusi Keuangan [FS13] [FN-CB-240a.3]

BCA mendukung program inklusi keuangan dan pengadaan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka inklusi keuangan (LAKU Pandai). BCA membuka akses bagi masyarakat yang relatif sulit terjangkau melalui produk-produk inklusi keuangan, di antaranya LAKU BCA dan DUITT. Selain itu, BCA juga memiliki produk TabunganKu, SimPel dan Sakuku. Tabunganku membebaskan biaya administrasi bulanan dan pembatasan transaksi, SimPel menargetkan pelajar sebagai nasabah, sedangkan Sakuku adalah uang elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran belanja, isi pulsa/paket data, beli voucher game dan transaksi perbankan lainnya. Semua produk inklusi BCA memiliki keunggulan bebas biaya administrasi bagi nasabah.

Kegiatan Inklusi Keuangan

LAKU

2,6
ribu
Agen

152,7
ribu
Rekening

Rp23,5
miliar
Total saldo

⬆️ 9,5%
Jumlah nasabah YoY



1,0
juta
Rekening

⬆️ 17,5%
Jumlah nasabah YoY



2,9
ribu
Rekening

Rp1,1
miliar
Total saldo

⬆️ 31,3%
Jumlah nasabah YoY



1,2
juta
Rekening

Rp5,7
miliar
Total saldo

⬆️ 13,9%
Jumlah nasabah YoY



● Edukasi literasi keuangan dengan metode gamifikasi.

*Foto diambil sebelum masa pandemi



● Edukasi literasi keuangan kepada pelajar.

*Foto diambil sebelum masa pandemi

Dampak Positif dan Negatif Literasi dan Inklusi Keuangan [FN-CB-240a.3]

Kami telah mengidentifikasi potensi dampak positif dan negatif peluncuran produk inklusi keuangan. Produk LAKU BCA dan DUITT membawa dampak positif bagi masyarakat di wilayah yang jauh dari perkotaan, kantor cabang, maupun ATM BCA, karena memudahkan akses transaksi keuangan perbankan bagi mereka. Para agen LAKU BCA dan DUITT akan membantu transaksi tunai dan nontunai dengan memanfaatkan perangkat EDC. Namun demikian, Bank perlu meningkatkan profesionalitas dan memastikan integritas para agen LAKU BCA. Adanya agen yang kurang berintegritas berpotensi membuka peluang *fraud* sehingga menimbulkan dampak negatif yaitu hilangnya kepercayaan nasabah kepada Bank.

Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Central Asia, Tbk

Kami selaku Dewan Komisaris dan Direksi, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Central Asia Tbk tahun 2020 telah disampaikan secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017.

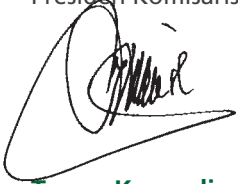
Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2021

Anggota Dewan Komisaris



Djohan Emir Setijoso
Presiden Komisaris



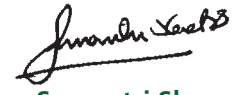
Tonny Kusnadi
Komisaris



Cyrillus Harinowo
Komisaris Independen



Raden Pardede
Komisaris Independen



Sumantri Slamet
Komisaris Independen

Anggota Direksi



Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur



Suwignyo Budiman
Wakil Presiden Direktur



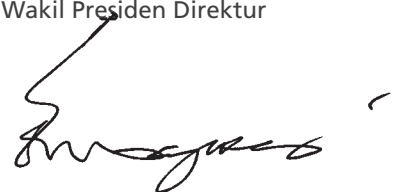
Armand Wahyudi Hartono
Wakil Presiden Direktur



Subur Tan
Direktur



Henry Koenafi
Direktur



Erwan Yuris Ang
Direktur Independen



Rudy Susanto
Direktur



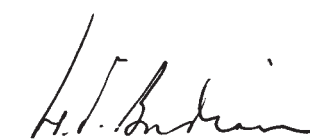
Lianawaty Suwono
Direktur



Santoso
Direktur



Vera Eve Lim
Direktur



Haryanto Tiara Budiman
Direktur



Gregory Hendra Lembong
Direktur



Independent Assurance Statement

The 2020 Sustainability Report of PT Bank Central Asia Tbk

Number : 002/000-174/II/2021/SR-Asia/Indonesia
Type/Level : 1 and 2/Moderate

Dear stakeholders,

PT Bank Central Asia Tbk ("the Bank" or the "Reporting Organization") has assigned Social Responsibility Asia ("SR Asia") to assess its 2020 Sustainability Report ("the Report") for the reporting period of January 1 to December 31, 2020. The reporting organization is one of the largest commercial banks in Indonesia and is listed on the Indonesia Stock Exchange.

Intended User and Purpose

This Independent Assurance Statement ("the Statement") presents our opinion, findings, and recommendations based on particular assurance mechanisms, procedures, and scope of work on the Report to the stakeholders of the Bank. SR Asia advises all NOT to use the Statement for interpreting the Bank's overall performance or sustainability, unless for the areas covered in the scope of the assignment.

Responsibilities

Responsibilities of SR Asia and the Bank are defined in the Non-Disclosure Agreement and the Engagement Agreement documents. Following the scope of assurance, SR Asia as agreed by the Management¹ is responsible to perform an assessment, NOT an audit, on the Report content and come up with recommendations as well as the Statement. The Management is responsible for the presentation of data, figures, and information in the Report content. SR Asia only discloses the results of assurance to the Management and does NOT accept any responsibility for any other purpose or to any other person or organization. Any dependence that a third party has placed on the Report is entirely at its own risk.

Independence, Impartiality, and Competency

SR Asia assigned an Assurance Team consisting of experts in the ISO 26000, the principles and standards of AA1000 AccountAbility, the GRI Sustainability Reporting Guidelines, and the country reporting regulation. The experts also have experience in writing and reviewing sustainability reports and integrated reports of organizations from different industry sectors. SR Asia also applies a particular assurance protocol based on a professional code of conduct. Members of the Assurance Team do NOT have any relationships with the Bank that can influence their ability to provide an independent and impartial statement.

Description and Source of Disclosures

The assurance work was started with an initial review of the Report draft submitted by the Bank. SR Asia assessed the disclosures of data and information in the Report content and traced back to the evidence documents provided by the Reporting Organization. Discussions with the Management were also conducted to clarify the findings. During the assurance, SR Asia applied the methodology and approach of the analysis referring to the AA1000 Assurance Standard v3 and the SR Asia Protocol on Assurance Analysis and also using the SR Asia Great Assurance

¹ Management of the Bank



Tool digital platform. In addition, the Assurance Team reviewed public data and information online significantly related to some topics of the Report content.

Type and Level of Assurance Service

1. **Type 1 assurance** on the Report content and **Type 2 assurance** specifically applied on the topics of economic performance, pension fund, and business continuity management with respect to the AA1000 Assurance Standard v3 and AA1000APS (2018) AccountAbility Principles.
2. A **moderate level of assurance** procedure on the Report content and evidence, where **the risks of information and conclusions of the Report being error is reduced, but not reduced to very low, but not zero.**

Scope and Limitation of Assurance Service

1. Data and information in the Report content for the reporting period of January 1 to December 31, 2020.
2. Data and information related to the material aspects that have been identified by the Bank: **equality, occupational health, safety, and security; product portfolio; protection of customer privacy and data security; anti-fraud; training and education; financial inclusion and literacy; energy and emission; and indirect economic impacts.**
3. Under Type 2, data and information including the mechanisms, processes, and control system related to the economic performance, pension fund, and business continuity management that the Bank has implemented.
4. SR Asia assumes that the Bank, or independent parties, or other parties associated with the Bank, have verified and/or audited any data and information related to financial statements; therefore SR Asia **EXCLUDES** financial data, information, and figures in the Report content in the scope of assurance work.
5. Analysis of publicly disclosed information, system, and process of the Bank has in place to ensure adherence to the principles.
6. Adherence to the following reporting principles, guidelines, and standards;
 - a) Consolidated set of GRI Sustainability Reporting Standards 2020 ("GRI Standard") and GRI G4 Financial Services Sector Disclosure ("GRI-G4 FS") issued by the Global Reporting Initiative;
 - b) Sustainability Accounting Standard for Commercial Bank (FN-CB) issued by the Sustainability Accounting Standard Board (SASB);
 - c) Sustainable Banking Assessment (SUSBA) issued by World Wildlife Funds (WWF);
 - d) Regulation of Indonesia Financial Service Authority No.51/POJK.03/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institution, Listed, and Public Company ("POJK 51").

Exclusion

1. Financial statements and financial data and information other than those mentioned in the Report.
2. Aspects of the Report other than those mentioned under the defining materiality section and discussion on defining Report content.
3. Stakeholders' engagement, which may be involved in developing the Report.
4. Data and information outside the reporting period.
5. Data and information in the public domain not covered in the reporting period.
6. Statements and claims presenting the Bank's opinion, belief, expectation, advertisement, and future planning.

Methodology

1. Assign an Assurance Team whose members are experts in sustainability report development and assurance.
2. Pre-engagement phase was conducted to ensure the independence and impartiality of the Assurance Team.
3. Kick-off meeting and an initial analysis on the Report draft.



4. Evaluate data and information against the standards, principles, and indicators of AA1000AS v3, AA1000APS (2018), GRI Standard, GRI-G4 FS, SUSBA, SASB, and POJK 51.
5. Assess indicators data and trace back data to the sources.
6. Discuss online the results of the analysis with the Management and data contributors.
7. Under Type 2 assurance, carry out in-depth interview on financial performance, pension fund, and business continuity management topics online with the Management and the representatives of the relevant functions or units of the Bank.
8. Implement the SR Asia Protocol on Assurance Analysis and use SR Asia Great Assurance Tool digital platform.

Adherence to AA1000AP (2018) and GRI Standards

Inclusivity – Presentation on key stakeholders and the Bank's stakeholder engagement practices in the Report content is inclusive. Different functions in the Bank collectively adequately manage stakeholder engagement and communication based on various methods and approaches. Nevertheless, the Bank is recommended to enhance the measurement of engagement effectiveness, outcomes, and impacts in the next reporting.

Materiality – Material topics in the Report content sufficiently describe the sustainability context of the Bank. Occupational health and safety as one of the material topics is related to the Bank's sustainability performance during the COVID-19 pandemic. In defining the Report content, the Bank has conducted discussions with key stakeholders as part of materiality assessment. In the future, the Bank is encouraged to strengthen the criteria and thresholds aligned with risk management in determining material topics.

Responsiveness – As per assurance work, overall, the Bank has shown its responsiveness to the stakeholders' concerns including climate change mitigation and adaptation issues. Under senior management, the Bank has access to obtain necessary competencies to develop responses related to stakeholders' concerns. However, the Report content does not specify that the Bank has assessed the relationship between the maturity, impact, and prioritization of a topic and the appropriateness of the responses through a strategic stakeholder engagement management.

Impact – To some extent, the Report content describes the Bank's efforts to recognize, manage, measure, and evaluate the actual and potential impacts of business activities and decisions on the stakeholders, especially concerning the material topics. Disclosures in the Report content regarding the bank's sustainability performance are also made in both quantitative data and qualitative information in a balanced manner. The Bank has performed customer survey but not yet conducted an impact assessment on the other stakeholders.

In "Accordance" with Core Option – Based on the assurance work taken, the Assurance Team has concluded that the Report content indicates its adherence to the **core option** of GRI Standards. At least one disclosure of each material topic is presented in the Report content and the disclosure of management approach (DMA) is disclosed adequately.

GRI Standards Principles – To some extent, the Principles for Defining Report Content (stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, and completeness) and the Principles for Defining Report Quality (balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability) are moderately applied in the Report content. The Management also has submitted evidence documents adequately in a softcopy format to the Assurance Team during the assurance process.

Type 2 Assurance – The results of Type 2 assurance indicate that the Bank has implemented sufficient mechanism, process, and control system related to the economic performance, pension fund, and business



continuity management. Nevertheless, the Bank is expected to perform an external validation on its business continuity management practices based on the globally accepted standard.

Recommendations

1. To strengthen sustainability commitments with specific and clear targets and objectives that are achievable and measurable, and aligned with Sustainable Development Goals (SDGs) when applicable.
2. To perform impact assessment, i.e. social footprint assessment or human rights impact assessment, as one of the valid approaches and mechanisms to evaluate sustainability performance.
3. To conduct a more strategic and well-documented stakeholder engagement management as indicated by the AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES 2015).

The assurance provider,

Jakarta, 23rd of February 2021


Birendra Raturi
International Director
Social Responsibility Asia




Dr. Semerdanta Pusaka
Country Director for Indonesia
Social Responsibility Asia

Social Responsibility Asia (SR Asia)

International

4F-CS-25, Ansal Plaza, Vaishali, Ghaziabad (NCR Region Delhi), Uttar Pradesh 201010, INDIA
Landline / Mobile: +91-120-4103023; +91-120-6452020 / +91-9810059109
E-mail: info@sr-asia.org, Website: www.sr-asia.org

Indonesia

PT Sejahtera Rambah Asia, #1607 Splendor Tower, Soho Pancoran, Jl. MT Haryono Kav.2-3, Jakarta 12810, INDONESIA
Landline: +62-21-5010 1504, E-mail: services@srasia-indo.com, Website: www.srasia-indo.com



Indeks POJK, GRI, SASB, dan SUSBA

POJK No. 51/POJK.03/2017

No.	Uraian	Halaman
1	Penjelasan strategi keberlanjutan	33
2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	2-9
2.a	2.a Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi	7
	2.a.1 Kuantitas produksi atau jasa yang dijual	7
	2.a.2 Pendapatan atau penjualan	7
	2.a.3 Laba atau rugi bersih	7
	2.a.4 Produk ramah lingkungan	7
	2.a.5 Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan	7
2.b	2.b Aspek lingkungan hidup, paling sedikit meliputi	4, 8
	2.b.1 Penggunaan energi (antara lain listrik dan air)	4, 8
	2.b.2 Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup)	4, 8
	2.b.3 Pengurangan limbah dan efluen yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup)	4, 8
	2.b.4 Pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup)	4, 8
2.c	Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana)	8
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	18, 19, 33
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	29
3.c	3.c.1 Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	20
	3.c.2 Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	82-85
	3.c.3 Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah)	17
	3.c.4 Wilayah operasional	20, 21
3.d	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan	21
3.e	Keanggotaan pada asosiasi	16
3.f	Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan	21
4	Penjelasan Direksi memuat:	11-13
4.a	Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan	11
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan	12
4.c	Strategi pencapaian target	12
5	Tata kelola keberlanjutan	32
5.a	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan	32
5.b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan	40
5.c	Manajemen risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan	41
5.d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan	38-39
5.e	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan	11-12, 38-39, 44-45

POJK No. 51/POJK.03/2017

No.	Uraian	Halaman
6	Kinerja keberlanjutan	2-4
6.a	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	81
6.b	kinerja ekonomi	57-68
6.b.1	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan	57-58
6.b.2	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan	60
6.c	Kinerja sosial	70, 81
6.c.1	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen	12, 69, 82
6.c.2	Ketenagakerjaan	82-90
6.c.2.a	Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	82
6.c.2.b	Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional	90
6.c.2.c	Lingkungan bekerja yang layak dan aman	90
6.c.2.d	Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai	86-87
6.c.3.a	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan	113-115
6.c.3.b	Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	71, 113
6.c.3.c	TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	34-37, 98-113
6.d	Kinerja lingkungan hidup	91-95
6.d.1	Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan	105
6.d.2	Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang	91, 95, 106
6.d.3	Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat	94
6.e	Kinerja lingkungan hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup	94
6.e.1	Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d	94
6.e.2	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem	104-106
6.e.3	Keanekaragaman hayati	104-106
6.e.4	Emisi	94
6.e.5	Limbah dan efluen	94
6.e.6	Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan	113
6.f	Tanggung jawab pengembangan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan	74
6.f.1	Inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan	74
6.f.2	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	74
6.f.3	Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif	70
6.f.4	Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	74
6.f.5	Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	69
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada	29, 117



Standar GRI konsolidasi 2020

Topik	Indikator	Pengungkapan	Halaman
Profil Organisasi	102-1	Nama organisasi	17
	102-2	Kegiatan, merek produk dan jasa	21
	102-3	Lokasi kantor pusat	29
	102-4	Lokasi operasi	20,21
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	17
	102-6	Pasar yang dilayani	20-21
	102-7	Skala organisasi	20
	102-8	Informasi mengenai karyawan	82-85
	102-9	Rantai Pasokan	68
	102-10	Perubahan signifikan	21
	102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan	41-44, 58
	102-12	Inisiatif Eksternal	15-16
	102-13	Keanggotaan asosiasi	16
	102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior	11-13
	102-15	Dampak utama, risiko dan peluang	11
	102-16	Nilai, prinsip standar, dan norma perilaku	19, 33
	102-17	Mekanisme untuk saran dan kekhawatiran tentang etika	79
Tata Kelola	102-18	Struktur tata kelola	32
	102-32	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	29
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	38-39
	102-41	Perjanjian perundingan kolektif	90
	102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	38-39
	102-43	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan	38-39, 69
	102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan	38-39
Praktik Pelaporan	102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	23
	102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik	22, 24
	102-47	Daftar topik material	23
	102-48	Penyajian kembali informasi	23
	102-49	Perubahan dalam pelaporan	23
	102-50	Periode pelaporan	21
	102-51	Tanggal laporan terbaru	21
	102-52	Siklus pelaporan	21
	102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	29, 124
	102-54	Mengklaim pelaporan sesuai dengan standar GRI	21
	102-55	Indeks isi GRI	119
	102-56	Assurance oleh pihak eksternal	29
Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	24-28
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	24-28
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	24-28
Kinerja Ekonomi	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	58-59
	201-2	Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim	58
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya	90
	201-4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah	58
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	62-63
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	62-64
Anti Korupsi	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	76-77
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi	76-77
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	76-77

Standar GRI konsolidasi 2020

Topik	Indikator	Pengungkapan	Halaman
Energi	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	94-95
	302-3	Intensitas energi	94-95
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	94
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	94
Kepegawaian	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	84
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	89
	401-3	Cuti melahirkan	89
Keselamatan dan Kesehatan Kerja	403-3	Layanan kesehatan kerja	90
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja	51, 90
	403-5	Pelatihan bagi pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja	90
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	52-53
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak dari keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis	52-53, 90
Pelatihan dan Pendidikan	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	86
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	86-87
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	85
Pemasaran dan Pelabelan	417-1	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa	78
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa	74
	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	74
Privasi Pelanggan	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	75

GRI Financial Services

Indikator	Aspek	Halaman
FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis	43-44
FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis	41, 43-44, 62
FS3	Proses untuk memantau implementasi dan kepatuhan klien dengan persyaratan lingkungan dan sosial termasuk dalam perjanjian atau transaksi	43-44, 62
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis	40, 45
FS5	Interaksi dengan klien/Investee/mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial	68
FS6	Persentase portofolio untuk lini bisnis berdasarkan wilayah tertentu, ukuran (misal: mikro/SME/besar) dan menurut sektor	59, 61, 63-64
FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial khusus untuk setiap lini bisnis yang dirancang berdasarkan tujuan	67
FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan spesifik untuk setiap lini bisnis yang dirancang berdasarkan tujuan	9, 61, 67-68
FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial dan prosedur penilaian risiko	41-42
FS10	Persentase dan jumlah perusahaan yang dimiliki dalam portofolio lembaga tempat organisasi pelapor berinteraksi dengan masalah lingkungan atau sosial	60, 62
FS11	Persentase aset yang terkena penyaringan lingkungan atau sosial positif dan negatif	62
FS12	Kebijakan pemberian suara diterapkan pada masalah lingkungan atau sosial	32
FS13	Jalur akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis	114-115
FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan untuk orang-orang yang kurang beruntung	69
FS15	Kebijakan untuk desain yang adil dan penjualan produk dan layanan keuangan	74
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	113



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Kode	Uraian	Halaman
Metrik Aktivitas		
FN-CB-000.A	Jumlah dan nilai rekening giro dan tabungan menurut segmen: (a) pribadi dan (b) usaha kecil	20
FN-CB-000.B	Jumlah dan nilai pinjaman menurut segmen: (a) perorangan, (b) usaha kecil, dan (c) korporasi	58
Keamanan data		
FN-CB-230a.1	(1) Jumlah pelanggaran data, (2) persentase yang melibatkan informasi identitas pribadi (PII), (3) jumlah pemegang akun yang terpengaruh	75, 78
FN-CB-230a.2	Deskripsi pendekatan untuk mengidentifikasi dan menangani risiko keamanan data	75
Inklusi Keuangan & Pengembangan Kapasitas		
FN-CB-240a.1	(1) Jumlah dan (2) jumlah pinjaman yang terhutang yang memenuhi syarat untuk program yang dirancang untuk mempromosikan usaha kecil dan pengembangan masyarakat	64, 67
FN-CB-240a.2	(1) Jumlah dan (2) jumlah pinjaman jatuh tempo dan pinjaman non-akrual yang memenuhi syarat untuk program yang dirancang untuk memajukan usaha kecil dan pengembangan masyarakat	67
FN-CB-240a.3	Jumlah rekening giro ritel tanpa biaya yang diberikan kepada pelanggan yang sebelumnya tidak memiliki rekening bank atau yang tidak memiliki rekening bank	114
FN-CB-240a.4	Jumlah peserta dalam inisiatif literasi keuangan untuk pelanggan yang tidak memiliki rekening bank, tidak memiliki rekening bank, atau kurang terlayani	113
Penggabungan Faktor Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola dalam Analisis Kredit		
FN-CB-410a.1	Eksposur kredit komersial dan industri, menurut industri	58
FN-CB-410a.2	Deskripsi pendekatan untuk memasukkan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG) dalam analisis kredit	41
Etika Bisnis		
FN-CB-510a.1	Jumlah total kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum yang terkait dengan penipuan, perdagangan orang dalam, anti-trust, perilaku anti-persaingan, manipulasi pasar, malpraktik, atau undang-undang atau peraturan industri keuangan terkait lainnya	32, 74
FN-CB-510a.2	Deskripsi kebijakan dan prosedur <i>whistleblower</i>	79
Manajemen Risiko Sistemik		
FN-CB-550a.1	Skor Global Systemically Important Bank (G-SIB), menurut kategori	17
FN-CB-550a.2	Deskripsi pendekatan untuk memasukkan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG) dalam analisis kredit ke dalam perencanaan kecukupan modal, strategi perusahaan jangka panjang, dan aktivitas bisnis lainnya	41

SUSBA ESG Integration Pillars

No	Indikator	Aspek	Halaman
1	Tujuan	Strategi keberlanjutan dan keterlibatan pemangku kepentingan	33
		Partisipasi dalam inisiatif keuangan berkelanjutan dan advokasi kebijakan dengan regulator	15-16
2	Kebijakan	Pernyataan publik tentang masalah LST tertentu	11-13
		Pernyataan publik tentang sektor tertentu	13
3	Proses	Menilai risiko LST dalam persetujuan klien dan transaksi	44
		Pemantauan dan keterlibatan klien	42
4	SDM	Tanggung jawab untuk LST	31-32
		Pelatihan staf E&S dan evaluasi kinerja	86
5	Produk	Integrasi ESG dalam produk dan layanan	72
6	Portofolio	Penilaian dan mitigasi risiko LST di tingkat portofolio	41-44
		Pengungkapan eksposur dan target risiko LST	60

LEMBAR UMPAN BALIK

Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Central Asia Tbk (BCA) memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim *e-mail* atau mengirim formulir ini melalui pos.

PROFIL ANDA

Nama (bila berkenan) :
 Institusi/Perusahaan :
 Surel :
 Telp/Hp :

GOLONGAN PEMANGKU KEPENTINGAN

- ☐ Pemegang saham dan investor
☐ Pelanggan
☐ Karyawan
☐ Pemerintah
☐ Media
☐ Mitra usaha
☐ Masyarakat dan komunitas
☐ Lain-lain, mohon sebutkan:

MOHON PILIH JAWABAN BERIKUT YANG PALING SESUAI DENGAN PERTANYAAN DI BAWAH.

- | | YA | TIDAK |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Laporan ini mudah dimengerti. | ☐ | ☐ |
| 2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda. | ☐ | ☐ |
| 3. Laporan ini sudah menggambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan berkelanjutan. | ☐ | ☐ |

MOHON BERIKAN PENILAIAN ATAS TINGKAT ASPEK MATERIAL YANG DINILAI PENTING DARI LAPORAN INI

(Nilai 1 = Paling Tidak Penting s/d 5 = Paling Penting).

Kinerja ekonomi	
Portofolio produk	
Kualitas layanan dan digitalisasi	
Perlindungan privasi dan keamanan data nasabah	
Pencegahan <i>fraud</i>	
Pelatihan dan Pendidikan	
Kesetaraan, Kesehatan, Keselamatan Kerja, serta Keamanan Kerja	
Inklusi dan Literasi Keuangan	
Energi dan Emisi	
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA.

MOHON AGAR LEMBAR UMPAN BALIK INI DIKIRIMKAN KEMBALI KE ALAMAT:

Corporate Secretary
 PT Bank Central Asia Tbk (BCA) [102-53]
 Menara BCA, Lantai 20, Grand Indonesia
 Jl. M.H. Thamrin No.1 Jakarta 10310, Indonesia
 Tel. (62 21) 2358 8000
 Fax. (62 21) 2358 8300
 E-mail: humas@bca.co.id
 Website: www.bca.co.id

2020 LAPORAN KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY REPORT

Live to Inspire



PT Bank Central Asia Tbk
Kantor Pusat | Head Office
Menara BCA, Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No. 1
Jakarta 10310, Indonesia

Tel. 62 21 235 88000
Fax. 62 21 235 88300

www.bca.co.id



Halo BCA
1500888



Email
halobca@bca.co.id



Twitter
[@HaloBCA](https://twitter.com/HaloBCA)



Bank BCA
08111500998