

Tumbuh dan Memberi Manfaat

Creating Growth, Providing Values



Daftar Isi



01 Pengantar

Tumbuh dan Memberi Manfaat	ii
Tentang Laporan Keberlanjutan BCA	1
Sambutan Presiden Direktur	2
Sekilas BCA	6
Visi dan Misi	6

02 BCA dan Pembangunan Berkelanjutan

Menuju Perbankan Berkelanjutan	9
BCA dan Pembangunan Indonesia	11
Kinerja Usaha BCA	14

03 Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat

Pendekatan BCA	17
Solusi Cerdas BCA	18
Solusi Sinergi BCA	29
Solusi Bisnis Unggul BCA	34

04 Mengembangkan Karyawan BCA

Menyiapkan Generasi Digital	41
Mendorong Keterlibatan	42
Pelatihan dan Pengembangan	45
Perlindungan dan Kesetaraan	49
Kesejahteraan	52

05 Mendukung Pelestarian Lingkungan

Pendekatan BCA	55
<i>Smart Building</i> Kantor BCA & Program <i>Green Office</i>	56

06 Layanan yang Bertanggung Jawab

Pendekatan BCA	63
Perlindungan Nasabah	63
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	66
Inklusi Keuangan	68



07 Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Tata Kelola Perseroan	71
Penerapan Prinsip Kehati-hatian	86
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	88

08 Informasi Pendukung

Pemilihan Topik	91
Daftar Topik dan Aspek Material	92
Profil BCA	93
Ikhtisar Data Keuangan Penting	96
Indeks Isi Standar GRI	98

Tumbuh dan Memberi Manfaat

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) telah hadir di Indonesia selama 60 tahun, melayani serta memberi makna bagi masyarakat. Pada usia ini, kami berharap menjadi semakin matang, senantiasa rendah hati, dan terus mampu memberi dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan.

Belajar Lebih Baik, Memberi Lebih Baik, dan Melayani Lebih Baik, adalah komitmen BCA dalam menjalankan peran dalam perekonomian Indonesia dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, dengan menyeimbangkan tujuan bisnis, pembangunan sosial, pelestarian lingkungan, dan pelaksanaan tata kelola perusahaan dengan prinsip kehati-hatian. Keberlanjutan merupakan bagian dari komitmen BCA dalam mewujudkan visi Perusahaan, yakni menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.



Laporan Keberlanjutan BCA 2017 adalah laporan ketiga yang kami terbitkan, yang menyajikan informasi tentang kinerja keberlanjutan BCA terkait *Profit-Planet-People*. BCA mempersembahkan laporan ini bagi para pemangku kepentingan, untuk mengetahui kinerja dan pendekatan yang dilakukan oleh Bank dalam mengelola tanggung jawab perusahaan dan pelaksanaan keuangan berkelanjutan di Indonesia.

Dokumen ini melengkapi Laporan Tahunan BCA 2017 yang membahas lebih rinci aspek bisnis dan tata kelola, sedangkan pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan menjadi fokus dalam laporan ini.

Referensi Pelaporan

Laporan Keberlanjutan BCA dibuat mengikuti ketentuan *'in-accordance'* yang dimuat dalam *Global Reporting Initiatives Sustainability Reporting Standards* (GRI Standards) dan Pengungkapan Sektor Layanan Keuangan (FSSD). Opsi yang dipilih dalam laporan ini adalah opsi "inti". [102-54]

Isi laporan 2017 juga telah disesuaikan dengan Lampiran-II Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Batasan Pelaporan

Laporan Keberlanjutan BCA 2017 memuat informasi kebijakan dan kinerja berkelanjutan BCA dalam rentang waktu antara 1 Januari hingga 31 Desember 2017. [102-50]

Laporan ini mencakup bisnis BCA dan anak perusahaan, kecuali untuk data dan informasi pengelolaan tanggung jawab sosial dan lingkungan, yang hanya menyertakan aktivitas dan kinerja dari Bank saja, kecuali jika diindikasikan lain. [102-45]



Tentang Laporan Keberlanjutan BCA

Sambutan Presiden Direktur



Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur

Para Pemangku Kepentingan yang kami hormati,

Pada 2017, bertepatan dengan ulang tahun ke-60, BCA mengangkat tema #MenjadiLebihBaik dengan Belajar Lebih Baik, Memberi Lebih Baik, dan Melayani Lebih Baik. Kami terinspirasi oleh kebutuhan nasabah yang direalisasikan melalui inovasi produk dan layanan untuk pemenuhan kebutuhan perbankan tersebut.

Perjalanan 60 tahun telah diisi dengan menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat dan mendukung perekonomian negara dalam mewujudkan visi Perusahaan, yakni menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Melaksanakan Keuangan Berkelanjutan

Sejak 2015, Pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan telah memulai penerapan Keuangan Berkelanjutan. BCA turut terlibat dalam proyek rintisan “*First Movers on Sustainable Banking*” bersama tujuh bank nasional lain. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan daya tahan dan daya saing Lembaga Jasa Keuangan agar mampu tumbuh berkesinambungan dan berkontribusi dalam upaya mengatasi perubahan iklim menuju *low carbon economy*.

Dalam kerangka ini, BCA berkomitmen menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam keseharian operasional Bank. Pada tahap awal, prinsip tersebut diwujudkan

dengan meningkatkan porsi pembiayaan ramah lingkungan, seperti usaha produk ramah lingkungan, konservasi energi, dan pertanian organik. Pada 2017, BCA memiliki portofolio kredit yang digolongkan ke dalam pembiayaan berkelanjutan sebesar Rp27,15 triliun, meningkat 10,5 persen dari tahun sebelumnya yang mencapai Rp24,56 triliun.

Selain keuangan berkelanjutan, BCA berkomitmen mendukung program pembangunan Pemerintah termasuk inklusi keuangan. Hingga akhir 2017, BCA telah menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebesar Rp103,55 miliar.

Bakti BCA Menjadi Bagian Masyarakat

Pertumbuhan berkelanjutan BCA tidak terlepas dari dukungan masyarakat umum selama ini. Sesuai dengan prinsip kami untuk berkembang bersama masyarakat, kami melakukan beragam kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan melalui Bakti BCA, yang bertumpu pada tiga pilar, yakni Solusi Cerdas di bidang pendidikan; Solusi Sinergi di bidang budaya, kesehatan, lingkungan, olahraga, dan empati; serta Solusi Bisnis Unggul.

Solusi Cerdas merupakan implementasi tanggung jawab BCA di bidang pendidikan. Beberapa bentuk program tersebut antara lain Beasiswa Bakti BCA, sekolah binaan, serta Program Pendidikan Akuntansi (PPA) Non-Gelar, dan Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI) Non-Gelar. Upaya berbagi nilai juga dilakukan melalui Solusi Bisnis Unggul, salah satu aktivitas



BCA mencapai usia ke-60 tahun pada 2017, yang menandakan bahwa Bank semakin matang dan terus berupaya memberikan nilai positif bagi seluruh pemangku kepentingan dengan memberi dan melayani lebih baik. BCA akan selalu berusaha menjadi lebih baik dengan menaruh perhatian pada masyarakat sesuai prinsip Perusahaan untuk berkembang bersama masyarakat melalui ragam kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan.

Sambutan Presiden Direktur

untuk mengembangkan beberapa desa wisata. Dalam hal ini BCA melakukan pendampingan dan pengembangan kapasitas komunitas agar dapat memajukan potensi lokal yang berdampak pada kenaikan pendapatan dan kesejahteraan.

Ungkapan rasa syukur atas kiprah BCA selama lebih dari 60 tahun diwujudkan salah satunya dalam kegiatan donor darah yang telah rutin dilaksanakan sejak 1990. Pada November 2017, BCA tercatat di Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai "Bank Swasta Nasional Pertama yang Melaksanakan Kegiatan Donor Darah ke-100".

BCA aktif mendukung program-program peningkatan indeks literasi dan inklusi keuangan, seperti memberi pelatihan kepada lebih dari 2.000 murid SD binaan, lebih dari 1.600 orang dari delapan kota yang mengikuti program SiMOLEK, serta 150 buruh migran Indonesia (BMI) dan keluarga atau masyarakat di kantong-kantong BMI. BCA juga telah mendistribusikan donasi masyarakat untuk program Buku untuk Indonesia di 60 lokasi. Selain itu, BCA melakukan kegiatan bakti sosial di dua klinik binaan BCA, operasi katarak gratis, seminar edukasi teknologi finansial Indonesia, dan beragam kegiatan lain yang bertujuan memberikan manfaat sosial dan lingkungan.

Pencapaian Kinerja Usaha Bank

Memasuki 2017, kami melihat perkembangan ekonomi Indonesia tidak lepas dari pengaruh perekonomian global yang menunjukkan tren perbaikan, meskipun proses pemulihannya tidak secepat yang diperkirakan sebelumnya. Perekonomian Indonesia tumbuh 5,07 persen pada 2017, didorong oleh kinerja ekspor dan aktivitas investasi yang membaik. Hal ini juga tercermin pada industri perbankan nasional dengan pertumbuhan kredit pada 2017 mencapai 8,2 persen, sebagian besar untuk modal kerja.

Dalam kondisi ini, BCA masih menjadi bank kepercayaan masyarakat Indonesia. Aset total BCA telah mencapai Rp750,3 triliun, tumbuh 10,9 persen *yoy*. Kredit *outstanding* atau jumlah kredit yang tercatat di bank tumbuh 12,4 persen menjadi Rp467,5 triliun, sedangkan Dana Pihak Ketiga naik 9,6 persen menjadi Rp581,1 triliun.

BCA terus menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengelola bisnis Bank dan berupaya mencapai tujuan-tujuan strategis jangka panjang. Dengan pendekatan ini, BCA bisa meraih laba bersih sebesar Rp23,3 triliun pada 2017 dengan Rasio Kecukupan Modal (CAR) sebesar 23,1 persen dan Rasio Kredit terhadap Pendanaan (LFR) tercatat 78,2 persen. Sementara itu, rasio kredit macet (NPL) pada 2017 meningkat dari 1,3 persen menjadi 1,5 persen yang dapat dikelola dengan baik.

Pemantauan bisnis secara hati-hati dan pengembangan internal yang dilakukan BCA merupakan pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik sekaligus kunci keberhasilan bisnis. Penerapan tata kelola yang konsisten menjadikan BCA diakui sebagai bank terkemuka dalam hal tata kelola dengan penghargaan di bidang ini setiap tahun.

Memanfaatkan Peluang Masa Depan

Kami mencermati dan beradaptasi dengan perkembangan lanskap perbankan terkini, yaitu teknologi digital, yang dalam waktu singkat membawa perubahan besar dalam preferensi masyarakat. Sekarang ini, semakin banyak nasabah menggunakan kanal digital, menyisakan hanya 3 persen transaksi di kantor Bank. Kami berubah dengan menyesuaikan struktur bisnis, yaitu satu unit organisasi bekerja untuk satu segmen nasabah. Dengan demikian, nasabah akan mendapatkan layanan yang sangat personal dan memperoleh produk dan jasa keuangan yang spesifik sesuai kebutuhan.

Masa depan layanan keuangan digital yang semakin inklusif sudah di depan mata. Beberapa tahun terakhir, BCA telah meningkatkan pembelajaran teknologi finansial, melakukan inovasi layanan digital, dan membentuk anak perusahaan modal ventura yang memungkinkan Bank memanfaatkan layanan finansial berbasis teknologi yang lebih luas untuk berbagai lapisan masyarakat.

Dalam inisiatif keuangan berkelanjutan, BCA bersama-sama pemangku kepentingan akan mengembangkan produk dan jasa keuangan, serta melakukan penyesuaian proses bisnis internal yang berpihak pada prinsip tata kelola, lingkungan, dan sosial, sesuai dengan peta jalan keuangan berkelanjutan Indonesia.

Apresiasi kepada Seluruh Pemangku Kepentingan

Seluruh karyawan dan manajemen BCA berharap untuk dapat terus menyediakan layanan perbankan dan senantiasa di sisi Anda, sekarang dan di masa yang akan datang. Penghargaan kami berikan kepada nasabah yang terus membangun kepercayaan terhadap kami dan regulator yang terus mengawal keberlanjutan Bank, serta karyawan BCA yang tiada henti mencurahkan segenap kemampuan untuk melayani lebih baik.

Akhir kata, dukungan seluruh pemangku kepentingan akan membantu BCA untuk terus optimistis merajut masa depan.

[102-14]

Jakarta, Maret 2018



Jahja Setiaatmaja

Presiden Direktur



Sekilas BCA



17+ juta
Rekening Nasabah



1.200+
Cabang



17.600+
ATM



25.000+
Karyawan

Berdiri pada 1957, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) saat ini merupakan salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia. Dengan keunggulan di bidang perbankan transaksi, BCA melayani beragam segmen nasabah, baik individu maupun bisnis, melalui jaringan perbankan elektronik dan kantor cabang yang menjangkau hampir seluruh kota-kota besar di Indonesia.

Selama lebih dari 60 tahun, BCA melayani lebih dari 17 juta rekening nasabah dengan didukung oleh lebih dari 25.000 karyawan melalui jaringan transaksi yang nyaman, aman dan andal, yang memungkinkan Bank untuk menawarkan layanan berkualitas bagi nasabah.

Keunggulan BCA dalam perbankan transaksi membuat Bank mampu memperoleh pendanaan berbiaya rendah yang stabil berupa dana rekening transaksi, yaitu dana giro dan tabungan (CASA) yang menjadi porsi utama dari dana pihak ketiga BCA. BCA aktif menyalurkan kredit di Indonesia dengan portofolio beragam ke segmen korporasi, komersial dan Usaha Kecil Menengah, serta konsumen. Kualitas portofolio kredit yang sehat dipertahankan melalui penerapan manajemen risiko yang penuh kehati-hatian.

Guna melengkapi lini bisnis inti, BCA memberikan solusi keuangan menyeluruh bagi para nasabah melalui delapan anak perusahaan yang bergerak dalam enam lini bisnis, yaitu pembiayaan kendaraan bermotor melalui BCA Finance dan CS Finance; asuransi oleh BCA Insurance dan BCA Life; sekuritas melalui BCA Sekuritas; perbankan syariah melalui BCA Syariah; remitansi melalui BCA Finance Ltd; dan perusahaan modal ventura di bidang teknologi finansial dan industri finansial melalui Central Capital Ventura (CCV) yang baru dibentuk pada 2017. [102-10]

Menjaga kepercayaan dan memberikan solusi perbankan terbaik bagi kebutuhan finansial para nasabah merupakan suatu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA. Karenanya, BCA berkomitmen untuk terus mengembangkan bisnisnya guna menopang kebutuhan perbankan nasabah dan memberikan kontribusi bagi masyarakat, dengan “Senantiasa di Sisi Anda.”

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 *francis* dan nilai *stakeholder* BCA.

* Visi dan Misi BCA telah disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris PT Bank Central Asia Tbk sesuai Surat Keputusan No. 022/SK/DIR/2006 tertanggal 23 Februari 2006 perihal Visi dan Misi PT Bank Central Asia Tbk.

IKHTISAR KEBERLANJUTAN BCA 2017

Untuk Masyarakat



Rp 27,15 triliun
Pembiayaan Berkelanjutan



17,048 juta
Jumlah Rekening



Rp 5,84 triliun
Pajak yang Dibayarkan

Bisnis



Rp 23,3 triliun
Laba Bersih

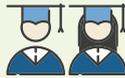


3,9%
Return on Asset



4,57
Indeks Customer Engagement

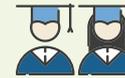
Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan



637
Penerima Beasiswa Bakti BCA



534
Peserta Program Pendidikan Akuntansi & Teknik Informatika Non Gelar



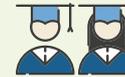
3.766
Peserta Magang Bakti



17
Sekolah Binaan



9
Desa Wisata Binaan



86.000+
Penerima Manfaat Edukasi Literasi Keuangan

Karyawan



25.439
Karyawan



60%
Karyawan Perempuan



192.424
Hari Pelatihan

Lingkungan



9%
Pengurangan Konsumsi Kertas HVS A4 yoy



17,09%
Penurunan Konsumsi Listrik yoy di Menara BCA



Sejak 2009, BCA selalu berada dalam daftar 25 perusahaan terpilih dalam Indeks SRI Kehati, yang mengacu pada kriteria *Sustainable and Responsible Investment*. Perusahaan dalam indeks ini dianggap telah memperhatikan dengan baik aspek-aspek kepedulian lingkungan, tata kelola perusahaan, keterlibatan masyarakat, sumber daya manusia, hak asasi manusia, dan perilaku bisnis dengan etika bisnis yang diterima di tingkat internasional.

(<http://www.kehati.or.id/id/indeks-sri-kehati.html>)



Rp 27,15 triliun

Total Portofolio Pembiayaan Sektor
Keuangan Berkelanjutan 2017



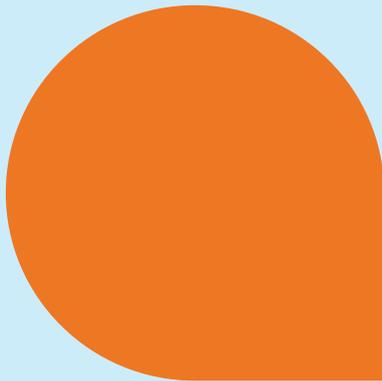
Rp 467,5 triliun

Total Penyaluran Kredit
2017



17,048 juta

Rekening pada 2017



BCA dan Pembangunan Berkelanjutan

Menuju Perbankan Berkelanjutan	9
BCA dan Pembangunan Indonesia	11
Kinerja Usaha BCA	14

Menuju Perbankan Berkelanjutan

Prinsip Keuangan Berkelanjutan merupakan wujud dari komitmen Pemerintah Indonesia untuk terlibat aktif menciptakan perekonomian dengan jejak karbon rendah, dimulai dari Konferensi Tingkat Tinggi Pittsburgh dan Persetujuan Paris tentang komitmen negara-negara untuk mengurangi dampak perubahan iklim. Di Indonesia, komitmen ini diintegrasikan ke dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP), Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN), dan Rencana Aksi Gas Rumah Kaca (RAN GRK).

Khusus bagi industri jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan Peta Jalan Keuangan Berkelanjutan 2015-2019 pada 5 Desember 2014 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik pada tahun 2017. Peraturan ini mewajibkan lembaga jasa keuangan (LJK), emiten, dan perusahaan publik untuk menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan dalam kegiatan usahanya.

Keuangan Berkelanjutan mengadopsi prinsip pembangunan berkelanjutan yang mempertimbangkan aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi dalam kegiatan lembaga jasa keuangan sebagai dukungan untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan, Indonesia diharapkan memiliki sumber pendanaan yang dibutuhkan bagi pembangunan berkelanjutan. Kebijakan tersebut dimaksudkan pula untuk mendorong tersedianya produk dan jasa keuangan inklusif dan mengurangi serta mencegah kerusakan lingkungan hidup.

Sejak 2015, BCA mendukung inisiatif Keuangan Berkelanjutan yang diluncurkan OJK dengan menjadi salah satu bank pelopor perbankan berkelanjutan (*First Movers on Sustainable Banking*). Di internal Perusahaan, proses yang dilakukan BCA dalam melaksanakan inisiatif tersebut, antara lain:

- Membangun kapasitas SDM melalui pelatihan terkait keuangan berkelanjutan. Sebanyak 135 peserta mengikuti pelatihan ini pada 2017.
- Meninjau dan menyusun kebijakan internal yang akan digunakan untuk penerapan keuangan berkelanjutan.
- Tinjauan organisasi untuk melaksanakan keuangan berkelanjutan. BCA tidak membuat struktur khusus untuk

tujuan ini melainkan mengintegrasikan prinsip keuangan berkelanjutan ke dalam organisasi.

- Melakukan evaluasi dan pemetaan portofolio yang sudah ada terhadap kriteria pembiayaan berkelanjutan tertentu sesuai arahan OJK. [103]

BCA juga melakukan penyesuaian dalam keseluruhan proses pemberian kredit untuk menerapkan prinsip keuangan yang berkelanjutan. BCA memasukkan faktor LST dalam tinjauan proposal kredit. Di sisi operasional, BCA juga menerapkan prinsip pengurangan, penggunaan kembali, dan daur ulang pada aktivitas operasional sehari-hari untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan. [102-12]



Indonesia adalah negara pertama yang memiliki peta jalan keuangan berkelanjutan di seluruh sektor jasa keuangan termasuk pasar modal, perbankan, dan non-perbankan (UNEP FI 2014 tentang pengembangan regulasi keuangan berkelanjutan di dunia).

Empat Prinsip Keuangan Berkelanjutan

- 1. Prinsip Pengelolaan Risiko** yang mengintegrasikan aspek perlindungan lingkungan hidup dan tanggung jawab sosial dalam manajemen risiko lembaga jasa keuangan.
- 2. Prinsip Pengembangan Sektor Ekonomi Prioritas** berkelanjutan yang bersifat inklusif.
- 3. Prinsip Tata Kelola** pada aspek Lingkungan Hidup dan tanggung jawab sosial termasuk di dalamnya adalah pelaporan berkelanjutan.
- 4. Prinsip Peningkatan Kapasitas dan Kemitraan Kolaboratif** untuk menciptakan sinergi dalam implementasi keuangan berkelanjutan.

BCA dan Pembangunan Berkelanjutan



BCA turut berpartisipasi dalam pembiayaan Light Rail Transit (LRT) Jabodetabek senilai Rp2,7 triliun.

Pembiayaan Berkelanjutan

Salah satu fokus OJK dalam pengembangan keuangan berkelanjutan adalah peningkatan penyediaan pendanaan dari LJK bagi proyek-proyek ramah lingkungan. BCA berkomitmen untuk meningkatkan porsi pembiayaan proyek-proyek tersebut di sejumlah sektor. Penyaluran kredit dilakukan dengan tetap memperhatikan beberapa hal, termasuk pertumbuhan dan kelayakan kredit bisnis terkait yang berlandaskan pada pengelolaan lingkungan, sosial dan ekonomi yang berkesinambungan.

Total komitmen BCA untuk sektor keuangan berkelanjutan per 31 Desember 2017 meningkat menjadi Rp27,15 triliun dari tahun sebelumnya sebesar Rp24,56 triliun. Penyaluran kredit ini meliputi pembiayaan sektor-sektor yang berhubungan dengan pertanian berkelanjutan, infrastruktur hijau, kehutanan berkelanjutan, energi terbarukan, industri daur ulang, efisiensi energi, dan gedung hijau. [203-2]

Konsistensi BCA dalam melaksanakan pembiayaan yang berkelanjutan membuahkan apresiasi dari pemangku kepentingan. BCA meraih penghargaan *Social Business Innovation Award* 2017 yang diselenggarakan oleh Warta

Ekonomi. Penghargaan ini diberikan bagi perusahaan yang berhasil melaksanakan inovasi sosial menuju bisnis yang berkelanjutan.



BCA mendukung penyaluran kredit di sejumlah sektor seperti produk energi terbarukan, efisiensi energi, dan pertanian organik yang sejalan dengan pertumbuhan bisnis dan kelayakan kredit bisnis terkait.

Portofolio Pembiayaan Berkelanjutan

(dalam triliun Rupiah)



BCA dan Pembangunan Indonesia

Bank menjalankan peran penting dalam pembangunan nasional. Fungsi intermediasi memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan ekonomi yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan sosial. [103]

Selama 60 tahun, BCA menyediakan beragam layanan keuangan bagi nasabah, baik korporasi, usaha kecil menengah, komersial, maupun individu. Pada akhir 2017, BCA menyalurkan kredit sebesar Rp467,5 triliun kepada masyarakat atau tumbuh 12,4 persen lebih dari proyeksi Bank Indonesia sebesar 8-10 persen. Pertumbuhan kredit korporasi mencapai 14,5 persen menjadi Rp177,3 triliun dan kredit konsumen naik 12,1 persen menjadi Rp122,8 triliun terutama dari Kredit Pemilikan Rumah. [203-2]

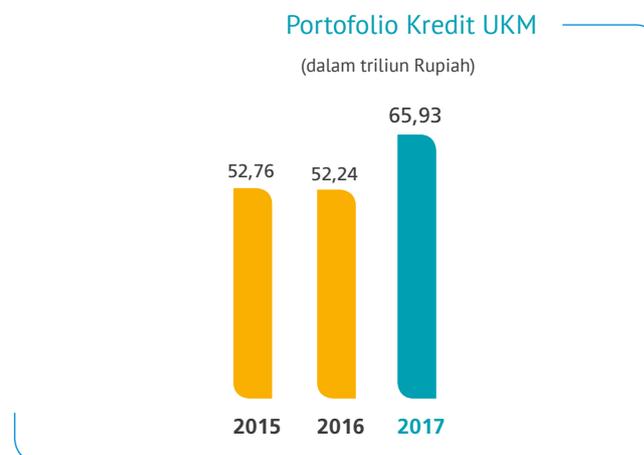
PEMBIAYAAN UKM

Pembiayaan untuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM) berperan penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian dan menjadi bagian dari program Pemerintah untuk mengembangkan layanan keuangan inklusif.

BCA menyediakan berbagai produk keuangan bagi UKM berupa kredit modal kerja dan kredit investasi yang dapat dimanfaatkan pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya. Pada 2017, penyaluran kredit segmen UKM mencapai Rp65,9 triliun atau tumbuh 26,2 persen dibandingkan tahun sebelumnya.

Porsi kredit UKM yang disalurkan BCA pada 2017 mencakup 14,1 persen dari total kredit. BCA tetap mengutamakan kualitas kredit dan kehati-hatian dalam memberikan kredit.

Pada 2017, BCA memulai langkah baru untuk meningkatkan paparan kredit UMKM melalui pembiayaan keuangan berbasis teknologi (tekfin) dengan skema modal ventura. Inisiatif ini dilakukan melalui anak perusahaan PT Central Capital Ventura.



Pertumbuhan segmen mikro menjadi perhatian Pemerintah dalam rangka menciptakan keuangan yang inklusif di Indonesia. Diharapkan pembiayaan bagi usaha mikro yang produktif dan pantas namun belum layak bank dapat membuka lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan. Layanan keuangan bagi segmen ini adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR) berupa pinjaman dari lembaga jasa keuangan terpilih dengan bunga yang disubsidi Pemerintah.

BCA mulai menyalurkan KUR pada 2016 bekerja sama dengan Bank Perkreditan Rakyat, Bank Pembangunan Daerah, dan koperasi. Hingga 2017, BCA telah menyalurkan Rp103,55 miliar KUR sebagian besar diserap sektor ritel.

Pada 2017, BCA mengembangkan penyaluran KUR bekerja sama dengan ritel modern, salah satunya adalah lazada.co.id di mana penjual dapat mengajukan pinjaman KUR dengan plafon Rp25 juta. Kualitas penjual dinilai melalui beberapa indikator, antara lain jenis usaha dan rata-rata omzet selama berusaha di *market place* tersebut.

BCA dan Pembangunan Berkelanjutan



BCA bersama Menteri Perdagangan Enggartiasto Lukita menyerahkan KUR kepada 3 debitur warung tradisional binaan Indogrosir dalam kemitraan warung tradisional dengan ritel modern)

Selain itu, BCA mengembangkan kemitraan serupa melalui program kerja sama antara warung tradisional dengan ritel modern. Program ini digagas oleh Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO) untuk warung tradisional binaan Indogrosir di Jakarta. Ke depannya, BCA akan berpartisipasi dalam program edukasi dan pembinaan agar usaha debitur KUR berkembang lebih optimal.

Selain KUR, BCA aktif mendukung program Laku Pandai yang diprakarsai OJK untuk mengembangkan produk kredit mikro. Sejak 2015, BCA mengembangkan layanan keuangan tanpa kantor dengan nama Laku BCA.



Rp 103,55 miliar

Penyaluran KUR BCA

8%

Bunga Kredit KUR

Rp 100 juta

Plafon KUR tanpa jaminan

Rp 500 juta

Plafon KUR dengan jaminan

SAKUR

BCA menyiapkan Sistem Aplikasi Kredit Usaha Rakyat (Sakur) untuk memudahkan pelaku UMKM mendapatkan kredit. Sistem ini lebih simpel daripada kredit korporasi biasa sehingga memudahkan calon nasabah.

Pembiayaan Infrastruktur

Infrastruktur yang memadai sangat diperlukan untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pemerintah mendorong pembangunan infrastruktur di berbagai daerah sebagai upaya memperbaiki kegiatan ekonomi nasional dan meningkatkan daya saing global.

BCA meyakini keikutsertaan Bank dalam pembiayaan pembangunan infrastruktur akan berdampak langsung pada nilai tambah bagi perekonomian masyarakat. Hal ini sesuai dengan visi BCA untuk menjadi bank andalan yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Sejak tahun 2014, BCA berpartisipasi aktif dalam pembiayaan infrastruktur yang berbentuk kerja sama kredit atau sindikasi untuk beberapa jalan tol, pembangkit listrik, dan bandar udara.

Pada 2017, BCA menambah portofolio pendanaan infrastruktur dengan menandatangani dua Perjanjian Kredit Sindikasi antara lain untuk pendanaan proyek Jalan Tol Pandaan Malang, Tol Manado Bitung, dan Tol Bakauheni Terbanggi Besar. Proyek-proyek tersebut termasuk dalam Proyek Strategis Nasional berjangka waktu 15 tahun.

Pada akhir 2017, BCA berpartisipasi dalam kerja sama kredit atau sindikasi pembiayaan PLN senilai sekitar Rp2,5 triliun, dari total pembiayaan sindikasi belanja modal sebesar Rp12 triliun, untuk pembangkit listrik, transmisi, distribusi dan sarana di Indonesia guna mendukung pasokan listrik bagi masyarakat. Di samping itu, BCA juga berpartisipasi sebesar Rp2,7 triliun pada pembiayaan kereta api ringan (LRT) Jabodebek dari Rp19,25 triliun total pembiayaan. [203-1]

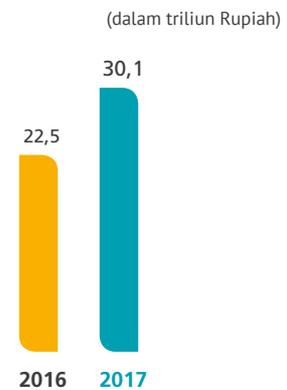
Mendukung Aktivitas Usaha melalui Penyediaan Layanan Transaksi

BCA menyediakan ragam jaringan multikanal yang saling terhubung dan terintegrasi untuk melayani lebih dari 17 juta rekening. Jaringan tersebut meliputi jaringan cabang dan perbankan elektronik. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan keleluasaan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. [203-2]

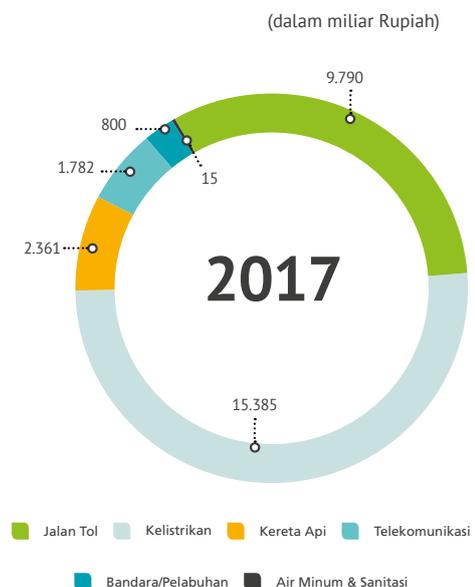
Dengan jaringan yang luas dan beragam, BCA menyediakan layanan transaksi perbankan yang aman, nyaman, dan andal.



Portofolio Pembiayaan Infrastruktur



Pembiayaan Infrastruktur 2017



Kinerja Usaha BCA

Selama lebih dari 60 tahun BCA selalu berusaha menjadi #LebihBaik dengan memberikan layanan jasa dan produk perbankan demi kepuasan nasabah dan turut berperan aktif membangun bangsa. BCA melayani masyarakat melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran serta solusi finansial BCA untuk mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. [103]

Pada 2017, perekonomian Indonesia tumbuh 5,07 persen dibandingkan 5,02 persen pada tahun sebelumnya. Perekonomian global diperkirakan membaik terutama di negara maju sehingga mendorong kinerja ekspor komoditas dari Indonesia. Secara umum pertumbuhan ekonomi nasional semakin membaik walaupun terjadi penurunan pertumbuhan konsumsi.

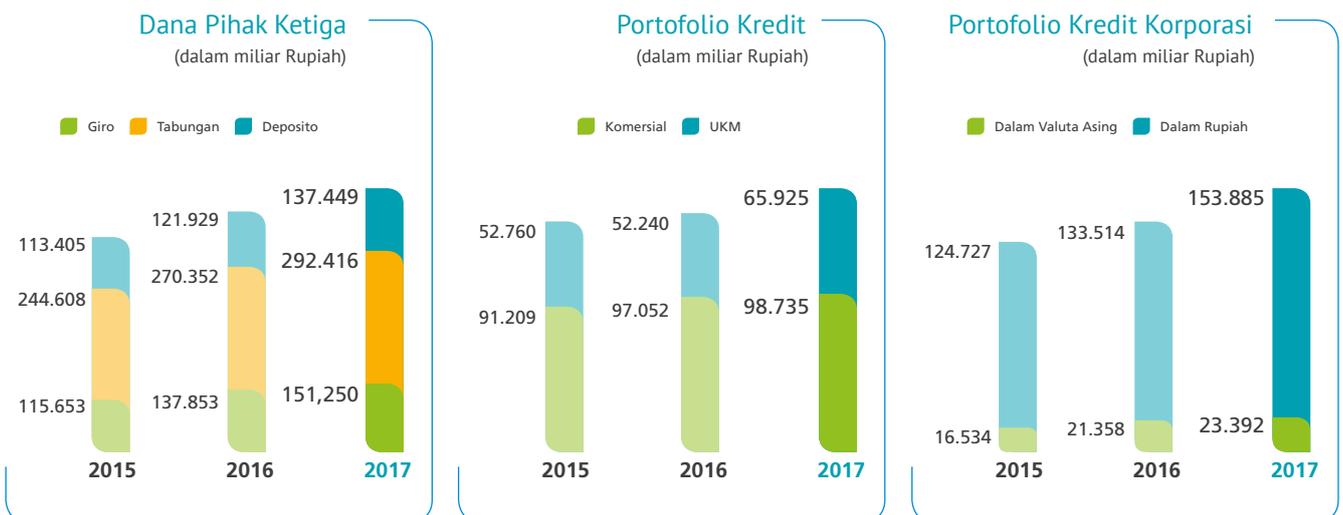
Berdasarkan laporan Bank Indonesia, sistem keuangan Indonesia tetap stabil. Hal ini ditunjukkan melalui indikator kesehatan perbankan yang berada dalam kondisi terjaga,

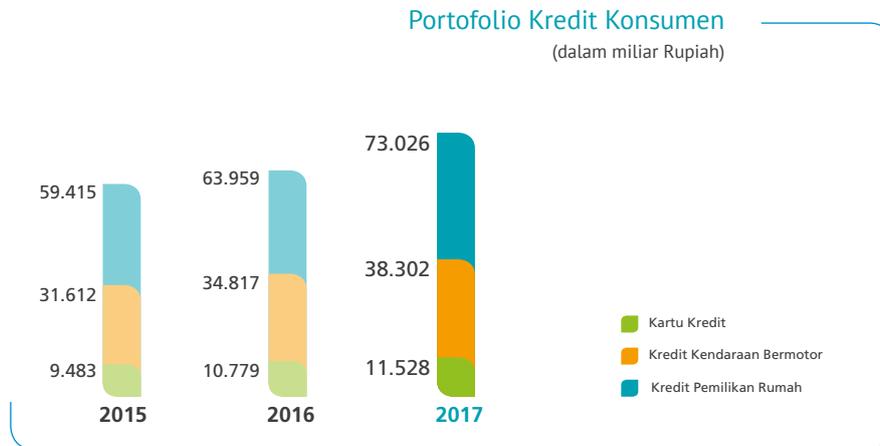
namun fungsi intermediasi perbankan tumbuh relatif lambat. Kredit tumbuh 8,1 persen terutama di sektor konstruksi, listrik, jasa dan pertanian. Pertumbuhan kredit ini naik sedikit dibandingkan 2016 yang mencapai 7,87 persen.

Dalam kondisi ini BCA berhasil membukukan pertumbuhan kredit dan dana pihak ketiga di tengah kondisi bisnis sektor perbankan yang belum sepenuhnya pulih. Pada akhir 2017, portofolio kredit yang belum dibayar mencapai Rp467,51 triliun, naik 12,4 persen (yoy) didorong oleh segmen korporasi dan konsumen, sedangkan dana pihak ketiga tumbuh menjadi Rp581,12 triliun, naik 9,6 persen (yoy).

Dengan melaksanakan manajemen risiko yang berhati-hati, BCA dapat mempertahankan pertumbuhan laba yang positif. Laba bersih BCA pada 2017 meningkat 13 persen menjadi Rp23,3 triliun dari Rp20,6 triliun pada 2016.

PORTOFOLIO BCA (dalam Rp miliar) [203-2]





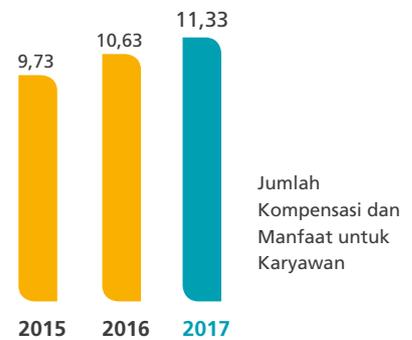
BCA tetap menjaga tingkat kesehatan bank, rasio kredit bermasalah (NPL) terjaga pada level 1,5 persen. Total cadangan kredit mencapai Rp13,2 triliun, naik 5,9 persen dibandingkan 2016. Rasio cadangan terhadap kredit bermasalah sebesar 190,7 persen. BCA juga mempertahankan posisi likuiditas dan permodalan yang sehat. Rasio kredit terhadap pendanaan sebesar 78,2 persen dan rasio kecukupan modal (CAR) mencapai 23,1 persen.

DISTRIBUSI MANFAAT BISNIS BCA (in triliun rupiah) [201-1]

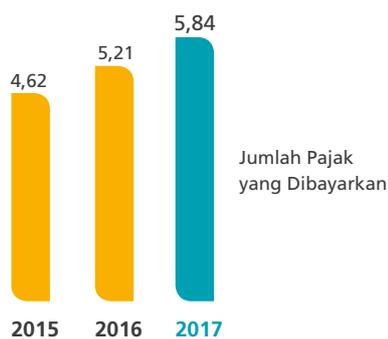
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan (dalam triliun Rupiah)



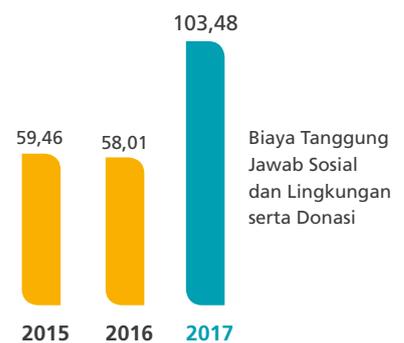
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan (dalam triliun Rupiah)

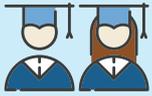


Nilai Ekonomi yang Didistribusikan (dalam triliun Rupiah)



Nilai Ekonomi yang Didistribusikan (dalam miliar Rupiah)





637 orang

Penerima Beasiswa Bakti BCA
Tahun Ajaran 2017



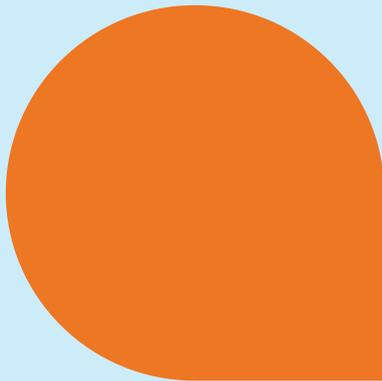
15.036 pasien

Pasien di Klinik Bakti
Medika dan Praktek Dokter



9

Desa Wisata
Binaan BCA



Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat



Pendekatan BCA	17
Solusi Cerdas BCA	18
Solusi Sinergi BCA	29
Solusi Bisnis Unggul BCA	34

Pendekatan BCA

BCA menerapkan tanggung jawab sosial dan lingkungan (CSR) sebagai bentuk perwujudan misi Perusahaan yaitu dalam rangka meningkatkan nilai *franchise* dan *stakeholder*. Di samping itu, pengembangan sosial merupakan pelaksanaan salah satu pilar keuangan berkelanjutan yang diterapkan oleh BCA.

BCA melakukan kegiatan CSR yang tidak sekedar donasi namun sejalan dengan strategi perusahaan melalui payung program Bakti BCA. Pengembangan program Bakti BCA berpijak pada konsep keberlanjutan dan nilai yang sama antara pengembangan masyarakat dengan kebutuhan perusahaan, agar keduanya sama-sama memperoleh manfaat jangka panjang. [103]

Untuk melaksanakan program CSR, BCA mengalokasikan dana khusus setiap tahun, yang pengelolaannya sejak 2016 dilakukan oleh satuan kerja yang bertanggung jawab untuk mengembangkan, melaksanakan, dan mengkoordinasikan

pelaksanaan CSR BCA. Satuan kerja ini dipimpin oleh *Executive Vice President* CSR dan *Senior Vice President* Solusi Pengembangan CSR.

Upaya BCA yang konsisten dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan telah mendapat apresiasi dari pemangku kepentingan. Pada 2017, BCA meraih penghargaan *Social Business Innovation Award* dan *Green CEO Award 2017* yang diselenggarakan oleh Majalah Warta Ekonomi.

Selain itu, dalam rangka ulang tahun ke-60, BCA berkomitmen untuk #MenjadiLebihBaik melalui kegiatan CSR di ketiga pilarnya, belajar lebih baik, melayani lebih baik, dan memberi lebih baik.

Rp 103,48 miliar

Dana yang dialokasikan untuk Bakti BCA

PILAR BAKTI BCA

SOLUSI CERDAS BCA

“Mendukung Pendidikan Generasi Muda Indonesia.”

17

Sekolah Binaan Bakti BCA

Sekolah Binaan

Magang Bakti

PPA Non Gelar

Kemitraan Pendidikan

637

Penerima Beasiswa Bakti BCA

Beasiswa Bakti BCA

Literasi Keuangan

PPTI Non Gelar

SOLUSI SINERGI BCA

“Sinergi dengan lembaga di bidang budaya, kesehatan, lingkungan, olahraga, dan empati.”

Program Budaya

Program Empati

Program Olahraga

Pelestarian Lingkungan

Program Kesehatan

15.036

Pasien Klinik Binaan BCA

SOLUSI BISNIS UNGGUL BCA

“Program pemberdayaan agar masyarakat dapat bertumbuh dan mencapai kemajuan secara mandiri.”

Kemitraan Komunitas

9

Desa Wisata Binaan BCA

Bakti BCA

Bakti BCA adalah payung program pelaksanaan CSR di BCA yang mengintegrasikan kepentingan pengembangan masyarakat sejalan kepentingan bisnis sehingga keduanya saling bersinergi. Selain itu masyarakat bisa berpartisipasi aktif dalam perencanaan dan penerapan program Bakti BCA.

Program Bakti BCA dilakukan secara berkesinambungan melalui 3 pilar utama yaitu Solusi Cerdas BCA, Solusi Sinergi dan Solusi Bisnis Unggul BCA.

Solusi Cerdas BCA



Dalam pelaksanaan penyaluran beasiswa, BCA bekerja sama dengan 16 perguruan tinggi negeri di Indonesia.

BCA meyakini bahwa pendidikan adalah salah satu sarana utama untuk pengembangan dan peningkatan sumber daya manusia di Indonesia. Melalui Solusi Cerdas, BCA berupaya untuk mendukung peningkatan daya saing serta kualitas sumber daya manusia Indonesia dengan memberikan kesempatan untuk mengembangkan dan memajukan diri. Di sektor ini BCA menyalurkan 42,8 persen dana CSR pada 2017.

Sejak 1996, BCA telah mengembangkan program CSR pendidikan yaitu Solusi Cerdas BCA dengan menyediakan dukungan pendidikan yang layak, terutama bagi mereka yang tidak mampu secara finansial, dan mendukung pendidikan generasi muda Indonesia.



BCA telah tumbuh bersama negeri selama lebih dari 60 tahun dan berkomitmen untuk terus **#MemberiLebihBaik** kepada masyarakat termasuk melalui pendidikan dan pengetahuan, yang kami inisiasi melalui kampanye **#BukuUntukIndonesia**.

Buku adalah sumber pengetahuan dan inspirasi. Melalui program ini, kami melakukan aksi nyata untuk terus mendorong semangat semua orang dalam membangun minat baca yang membuka lebih besar kesempatan bagi anak Indonesia untuk memiliki pengetahuan untuk **#MenjadiLebihBaik**.

Per Desember 2017, BCA telah menginspirasi masyarakat untuk mengumpulkan donasi yang mencapai lebih dari Rp2,4 miliar. Donasi yang terkumpul diberikan dalam bentuk buku bacaan ke sekolah-sekolah di seluruh pelosok Indonesia.



Melalui program Buku untuk Indonesia, BCA menawarkan paket donasi kepada masyarakat untuk kemudian dikonversi menjadi buku dan disalurkan ke berbagai daerah di Indonesia.



Rp2,4 M
Total Donasi Masyarakat



60
Titik Distribusi



111
Sekolah Dasar Penerima



<http://www.BukuUntukIndonesia.com>



Program Pendidikan Akuntansi Non-Gelar

Program Pendidikan Akuntansi (PPA) Non-Gelar adalah program pendidikan ilmu akuntansi tanpa ikatan dinas. Lulusan program ini nantinya dapat mengisi posisi yang dibutuhkan di BCA.

PPA yang telah berjalan sejak 1996 ditujukan bagi lulusan berprestasi dari SMA, SMK atau sederajat yang terkendala secara finansial. Peserta PPA akan melalui tes masuk dan proses belajar dilakukan selama 30 bulan dengan sistem gugur. Selain dibina oleh staf pengajar yang berkualitas, yang terdiri dari profesional dan dosen berpengalaman.

Para peserta didik tidak dikenakan biaya dan memperoleh uang saku dan fasilitas belajar dan akomodasi dari BCA agar lulusan program ini berkualitas tinggi, baik dari sisi akademis maupun karakter.

PPA memberikan kesempatan yang sama bagi calon peserta dari berbagai daerah di Indonesia dengan berbagai latar belakang.

Selama periode 2017, jumlah peserta PPA Non-Gelar mencapai 378 orang. Per Desember 2017, 128 orang memilih bergabung menjadi karyawan BCA.

PPA Non-Gelar BCA



Apa Kata Mereka?



Agustin Ekadjaja
Pengajar Mata Kuliah
Sistem Informasi Akuntansi

Mengajar di PPA merupakan kebanggaan bagi saya, karena para peserta didik sangat kompeten, berintegritas baik serta memiliki semangat untuk mencapai cita-cita yang tinggi melalui kejujuran dan kerja keras.

Saya sendiri menjadi terinspirasi untuk membuat program belajar yang tepat dan dapat langsung diterapkan sesuai dengan perkembangan. Semoga mereka dapat menjadi generasi muda yang membanggakan dan memajukan bangsa.



Apa Kata Mereka?

Arif Hidayat
Siswa PPA Angkatan 37

Hal yang paling unik adalah kekompakan tim menjadi yang paling utama selama program ini. Saat seorang rekan mengalami kesulitan selama belajar, maka teman-teman yang telah paham langsung menghampiri dan membimbingnya perlahan.

Rasa kekeluargaan di PPA BCA juga sangat erat, hingga kami sering menyebutnya "keluarga se-Indonesia" karena PPA memiliki keragaman budaya dan bahasa dari seluruh penjuru negeri.



<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/program-pendidikan-akuntansi-non-gelar>

Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat

Program Pendidikan Teknik Informatika Non-Gelar

Program Pendidikan Teknik Informatika BCA (PPTI BCA) Non-Gelar diluncurkan BCA sejak 2013 untuk mengimbangi peningkatan kebutuhan SDM dan perkembangan teknik informatika di industri perbankan.

PPTI ditujukan bagi lulusan SMA, SMK atau yang sederajat untuk melanjutkan pendidikan setara dengan materi di S1 Teknik Informatika selama 30 bulan. Para peserta didik PPTI juga diperkaya dengan beberapa materi pengembangan diri, termasuk magang di unit kerja Kantor Pusat BCA.

Seperti halnya PPA, program ini tidak memberlakukan ikatan dinas bagi peserta. PPTI juga menerapkan sistem gugur dengan standar kelulusan yang tinggi. Peserta memperoleh uang saku dan fasilitas berupa laptop dan buku pelajaran. Lulusan PPTI juga memperoleh kesempatan bekerja di BCA dengan penempatan di seluruh Indonesia tanpa ikatan dinas.

Pada 2017, total peserta PPTI Non-Gelar mencapai 156 orang, meningkat dari 118 orang pada 2016. Selama periode 2017, 28 peserta berhasil menyelesaikan pendidikan PPTI Non-Gelar dan 26 alumni telah memilih untuk bergabung dengan BCA sebagai karyawan.

PPTI Non Gelar BCA



Apa Kata Mereka?



Wennie Clarissa
Siswa PPTI Angkatan 4

Selama di PPTI, banyak sekali pengalaman dan manfaat yang saya peroleh. Selain belajar disiplin karena ada target minimum IPK, kami juga belajar budaya disiplin, jujur (integritas), kerja sama tim, dan kepemimpinan. Di sini pula saya punya kesempatan bertemu dengan berbagai macam teman dari berbagai daerah.



Apa Kata Mereka?



Sonya Rapinta Manalu
Pengajar *Agile Software Development*

Anak-anak PPTI kreatif dan punya inisiatif tinggi dalam proses pembelajaran. Mereka selalu aktif berdiskusi di tiap sesi perkuliahan, dan mengerjakan tugas, baik latihan mingguan atau proyek, dengan baik bahkan di atas ekspektasi. Rasa kekeluargaan sesama angkatan juga terlihat sangat kuat.



<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/program-pendidikan-ti-non-gelar>

Program Magang Bakti

Program Magang Bakti BCA yang dimulai sejak 2002 ditujukan bagi lulusan SMA hingga sarjana yang ingin bekerja di industri perbankan. Peserta program ini akan mengikuti proses pelatihan dan magang selama satu tahun tanpa ikatan dinas. Peserta memperoleh pengalaman magang di bidang operasional perbankan dan ilmu penunjang lainnya di bawah bimbingan karyawan senior BCA di mana mereka ditempatkan.

Ada dua program pembelajaran dalam Program Magang Bakti BCA yaitu *Customer Service Officer* dan *Teller*. Pada program ini, peserta memperoleh pembelajaran dan fasilitas uang saku serta tunjangan lainnya selama masa belajar. Selanjutnya, peserta yang berhasil menyelesaikan program akan mendapat bantuan pendidikan untuk melanjutkan pendidikan.

Jumlah Peserta



Magang Bakti BCA

Peserta akan mendapatkan pembekalan dan pelatihan operasional perbankan, seperti menghitung dan menyortir uang, mengidentifikasi keaslian mata uang, simulasi *mini banking*, dan kerahasiaan bank, serta pengetahuan mengenai produk BCA. Selain itu, peserta magang juga dibekali pelatihan *soft skill*, seperti etika, motivasi, dan *grooming*.



Apa Kata Mereka?



Veren Grasela Magang Bakti KCP Muara Karang Utara

Banyak hal yang menarik bagi saya sendiri. Saya adalah lulusan baru yang baru saja mulai bekerja dan juga baru pindah ke Jakarta. Awalnya, sangat sulit bagi saya dalam berkomunikasi, sehingga banyak perbedaan dan penyesuaian yang harus saya hadapi sampai saat ini.

Tetapi di Magang Bakti BCA ini, terdapat banyak kegiatan yang membuat kami semakin dekat. Saya merasa dituntun untuk menjadi diri saya sendiri.

Di BCA, saya belajar tentang bagaimana melayani nasabah dengan tulus sekaligus belajar membuka diri dan pikiran serta berubah menjadi seorang yang lebih baik.



<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/program-magang-bakti-bca>

Beasiswa Bakti BCA

Sejak 1999, BCA menyediakan Beasiswa Bakti BCA bagi mahasiswa Strata Satu (S1) yang berprestasi namun terkendala secara finansial. Beasiswa ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi belajar dan membantu mereka menyelesaikan pendidikan.

Beasiswa Bakti BCA meliputi uang kuliah dan/atau uang saku, serta program-program untuk memperluas wawasan para mahasiswa. Mereka akan mengikuti berbagai kegiatan pelatihan, bimbingan, dan seminar untuk melatih keterampilan kepemimpinan peserta.

Per Desember 2017, Perseroan memberikan beasiswa kepada 637 mahasiswa, atau meningkat 8 persen dibandingkan 2016 (588 penerima beasiswa Bakti BCA).

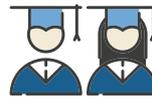
Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat



16 Mitra Perguruan Tinggi

Dalam pelaksanaan penyaluran beasiswa, BCA bekerja sama dengan perguruan tinggi terkemuka di Indonesia yaitu Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjadjaran, Universitas Diponegoro, Universitas Gadjah Mada, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Universitas Airlangga, Universitas Brawijaya, Universitas Udayana, Universitas Sumatera Utara, Universitas Sriwijaya, Universitas Hasanuddin, Universitas Sam Ratulangi, Universitas Mulawarman, dan Universitas Cendrawasih.

BCA juga menjalin kerja sama dengan Universitas Sanata Dharma untuk mahasiswa dari Indonesia Timur, Karya Salemba Empat (KSE), Beasiswa Skripsi dan Tugas Akhir (BEST) UI, dan Institut Koperasi Indonesia.



Penerima Beasiswa



Penerima beasiswa mengikuti beberapa kegiatan, seperti bimbingan, pelatihan kepemimpinan, sesi berbagi dari pimpinan BCA dan kewirausahaan. Penerima beasiswa diharapkan dapat lebih mengenal dan mengembangkan potensi diri, untuk mencapai performa optimal.



Apa Kata Mereka?



Prof. Dr. Ir. Muhammad Zainuri, DEA

Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Diponegoro

Pendekatan Beasiswa Bakti BCA tidak hanya memberikan kesempatan belajar bagi penerimanya, tetapi juga memberikan pendampingan dan pendewasaan serta menumbuhkan pengembangan karakter pendalaman NKRI dan integritas serta loyalitas dalam persaudaraan.

Dengan cara ini BCA telah melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terpadu antara kebutuhan lembaga keuangan dan dinamika sosial baik dalam konteks makro maupun mikro.



Apa Kata Mereka?



Alvianto Ardhi Witjaksono

Penerima Beasiswa Bakti BCA Universitas Diponegoro

Saya dapat mengembangkan potensi diri yang dapat diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari, membuka cakrawala dunia kerja serta bersiap menghadapi persaingan dalam Masyarakat Ekonomi ASEAN.

Selama menjadi penerima Beasiswa Bakti BCA, tidak hanya sekadar soal akademik tetapi juga kesempatan mendapatkan pengalaman melihat dapur perbankan BCA yang terdiri dari berbagai unit yang saling berkolaborasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.



<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/beasiswa-bakti-bca>



Kuliah Umum BCA di Institut Teknologi Bandung

Pada kuliah umum yang sudah menjadi tradisi BCA ini, Armand menyampaikan pentingnya lulusan perguruan tinggi untuk merespons kemajuan teknologi yang pesat dan mampu mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi pada masa yang penuh ketidakpastian ini.

Sebelumnya, BCA juga memberikan pembekalan serupa melalui seminar kepada 600 mahasiswa dan alumni Universitas Indonesia (UI) Indonesia dengan tema "Seminar Edukasi Fintech Indonesia" pada 15 Maret 2017.



Pada 29 November 2017, Wakil Presiden Direktur BCA Armand W. Hartono memberikan pembekalan melalui kuliah umum kepada kurang lebih 250 mahasiswa Institut Teknologi Bandung (ITB) dengan tema "Perkembangan Teknologi Informatika di Era Financial Technology".



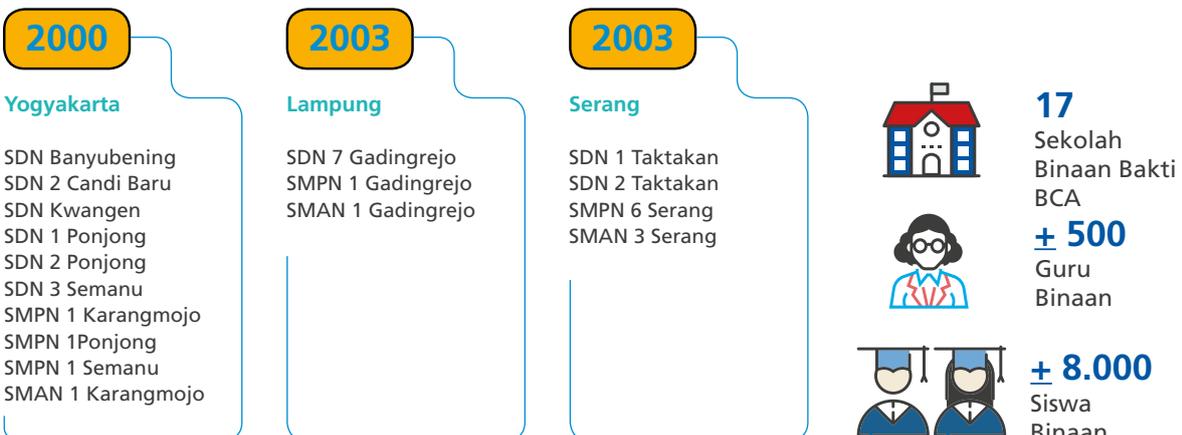
Sekolah Binaan Bakti BCA

Program Sekolah Binaan Bakti BCA dilaksanakan pertama kali pada tahun 2000 dan terus berkembang di tiga provinsi. Tujuan program ini adalah untuk membantu pengembangan pendidikan di sekolah dasar, menengah dan atas yang memiliki potensi namun berada di wilayah ekonomi lemah.

Kegiatan Sekolah Binaan BCA meliputi bantuan pelatihan kepada guru dan kegiatan siswa, sarana dan prasarana, peningkatan kesehatan siswa melalui pemeriksaan serta edukasi kesehatan lainnya.

Selama periode 2017, BCA memfasilitasi beberapa kegiatan untuk guru dan siswa, antara lain:

- Pelatihan yang diikuti oleh 60 guru sekolah dasar dengan tema "Guru Hebat, Siswa Pun Hebat". Dalam pelatihan ini, BCA bekerja sama dengan tim Master's Hand untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan tenaga pengajar tentang bagaimana cara menciptakan suasana belajar mengajar yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan sesuai tantangan pendidikan abad 21, sehingga pelajaran akan lebih mudah diserap dan dipahami siswa.
- Edukasi Keuangan kepada lebih dari 2.000 murid sekolah dasar. Para murid diajak untuk memahami cara bijak mengelola uang saku, serta melakukan simulasi menabung dengan menggunakan alat seperti celengan.



<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/sekolah-binaan-bakti-bca>

Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat



BCA telah menjalin kemitraan dengan UNICEF selama lebih dari 17 tahun, dan difokuskan pada pendidikan anak usia dini.

Kemitraan Pendidikan

Program Kemitraan Pendidikan adalah kerja sama BCA dengan lembaga pendidikan dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana dengan tema tertentu. Ada dua pola kemitraan institusional yang dilakukan BCA yaitu kemitraan untuk pendidikan anak usia dini dan kemitraan dengan lembaga pendidikan tinggi.

Kemitraan Pendidikan Anak Usia Dini

BCA menjalin kemitraan dengan United Nations Children's Fund (UNICEF) dalam program pendidikan bagi anak Indonesia. Program kemitraan ini telah berlangsung selama lebih dari 17 tahun, dan difokuskan pada pendidikan bagi anak usia dini.

Bertepatan dengan Hari Anak-anak Internasional pada 20 November 2017, BCA menyerahkan bantuan senilai Rp850 juta kepada UNICEF untuk membiayai program Pendidikan Anak Usia Dini Holistik Integratif (PAUD HI) di Sorong dan Raja Ampat, Papua Barat. Sebanyak 20 PAUD yang membimbing sekitar 1.500 anak usia 0-6 tahun dan 3.000 orang tua asuh/pengasuh menjadi penerima manfaat program ini pada periode 2016-2017.

Dalam program ini, orang tua atau pengasuh juga memperoleh pengetahuan menyeluruh mengenai pengembangan anak usia dini secara holistik integratif, agar diterapkan pada pola pengasuhan anak sehari-hari.

Kemitraan Pendidikan Tinggi

Lembaga-lembaga pendidikan tinggi yang membantu program selama periode 2017 antara lain:

- **Universitas Indonesia:** turut mendukung berbagai kegiatan, seperti Bedah Kampus, seminar, hingga pengiriman delegasi mahasiswa UI ke berbagai kegiatan di luar negeri.
- **Institut Pertanian Bogor:** turut mendukung kegiatan delegasi mahasiswa IPB ke luar negeri.
- **Institut Teknologi Bandung:** turut mendukung program Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Studi Ekskursi, serta mendukung pelatihan *soft skill* kepada staf lembaga kemahasiswaan mengenai karakteristik dan kesenjangan generasi, evolusi pembelajaran, mengajar generasi inovatif, dan membangun layanan prima.
- **Universitas Diponegoro:** mendukung penyediaan sarana Bloomberg di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB).

- **Universitas Gadjah Mada**, antara lain:
 - Sejak 2015, perseroan menjadi sponsor dalam pengembangan laboratorium perbankan di Fakultas Ekonomi & Bisnis (FEB), perbaikan gedung perpustakaan UGM, pengadaan fasilitas ruangan program pendidikan musik UGM.
 - Dukungan program vokasi, antara lain dalam pengembangan perbankan mini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) dan akademi tekfin.



Kemitraan Mempersiapkan Masa Depan

Dalam kurun waktu yang singkat, tuntutan dan gaya hidup masyarakat sudah jauh berubah. Kini masyarakat sudah nyaman dengan teknologi dan mulai meninggalkan layanan tradisional termasuk layanan perbankan.

BCA memahami perubahan ini dan menyadari perlunya sumber daya manusia andal, yang sesuai untuk kebutuhan bisnis masa depan. BCA memiliki inisiatif melalui Nota Kesepahaman Bersama pada 13 September 2017, yang ditandatangani oleh Direktur BCA Suwignyo Budiman

dan Rektor UGM Panut Mulyono di Yogyakarta, untuk melakukan kerja sama melakukan sinergi kompetensi inti BCA dengan keunggulan akademik perguruan tinggi untuk mencetak SDM unggul.

BCA dan UGM akan mengembangkan pendidikan vokasi dan membangun pusat teknologi di Indonesia khususnya untuk perbankan. Kerja sama serupa juga telah diinisiasi BCA dengan Universitas Brawijaya – Malang untuk pendidikan vokasi.



Apa Kata Mereka?

Mursinah, S.Pd, M.Pd Kepala SDN Banyubening I

Manfaat yang dirasakan oleh sekolah:

- Menambah wawasan dan pengalaman guru dan kepala sekolah melalui program studi banding
- Meningkatkan kapasitas dan keahlian guru dan kepala sekolah menjadi guru hebat melalui program pendidikan dan pelatihan
- Meningkatkan sarana dan prasarana sekolah termasuk buku-buku.

Dan yang penting kami mendapatkan pengakuan dari masyarakat, karena SDN Banyubening I kini memiliki fasilitas yang lengkap berkat bimbingan BCA.



Apa Kata Mereka?

Sitibekti Wjaya Siswi SDN Banyubening I

Setelah mendapatkan pelajaran tentang motivasi dan manfaat menabung, saya jadi makin gemar menabung.

Saya jadi senang berlatih karawitan dengan memanfaatkan gamelan dari BCA, bisa bermain gamelan Jawa bersama teman-teman, bahkan pernah ikut siaran di radio Kabupaten Gunung Kidul.

Buku-buku dari BCA semua menarik jadi saya semakin rajin membaca buku di perpustakaan sekolah.



<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/sekolah-binaan-bakti-bca>

Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat



[FS16] EDUKASI LITERASI KEUANGAN

Edukasi literasi keuangan merupakan salah satu kegiatan Solusi Cerdas BCA yang ditujukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat atas prinsip pengelolaan keuangan. Hasil survei nasional literasi dan inklusi keuangan pada 2016 menunjukkan bahwa 67,8 persen masyarakat menggunakan produk dan layanan keuangan.

Literasi dan pengelolaan keuangan bagi setiap keluarga Indonesia merupakan hal yang penting karena keluarga adalah salah satu pilar perekonomian. Dengan pemahaman keuangan yang merata di seluruh lapisan masyarakat, inklusi keuangan dapat dicapai.

Program Literasi Keuangan



2.624 siswa
Sekolah Peserta
Literasi Keuangan



1.642 orang
Peserta Simolek
Literasi Keuangan



8 kota
Sosialisasi dengan
SIMOLEK

Pada 2017, BCA melakukan program edukasi literasi keuangan di beberapa daerah yaitu:

- **Literasi Keuangan untuk Siswa Sekolah Dasar di Papua Barat.** Bekerja sama dengan UNICEF menggelar edukasi literasi keuangan bagi lebih dari 300 siswa dari tiga sekolah dasar di Sorong, Papua Barat pada 21–22 April 2017.

BCA juga mendonasikan sejumlah buku edukatif, buku panduan guru mengajar, dan alat peraga edukatif serta melaksanakan edukasi kesehatan mengenai pentingnya mencuci tangan bagi para siswa.

- **Edukasi perbankan syariah** dalam iB Vaganza Depok 2017 termasuk peluncuran Flazz BCA Syariah pertama kali, dan Keuangan Syariah Fair 2017 untuk memperkenalkan berbagai produk perbankan syariah lainnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah sekaligus mendukung program peningkatan inklusi keuangan yang dicanangkan Pemerintah.



“**Apabila pelajar sudah mendapatkan edukasi mengenai literasi keuangan sejak dini, mereka akan terbiasa dan lebih mudah mengelola keuangan, termasuk tabungan. Semakin dini pelajar menyadari manfaat kebiasaan rajin menabung, maka semakin besar manfaatnya untuk masa depan mereka. Meskipun terlihat sederhana, namun efek jangka panjangnya akan sangat terasa.**”

Direktur BCA Rudy Susanto





- **Edukasi Literasi Keuangan dalam Program LAKU PANDAI** yang dicanangkan oleh OJK bertujuan untuk memberikan bekal pemahaman kepada masyarakat mengenai prinsip pengelolaan keuangan.

Program ini ingin menyadarkan masyarakat akan pentingnya tabungan sebagai sarana persiapan dan perwujudan masa depan keluarga, serta memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai perbedaan hutang konsumtif dan hutang produktif.

Selama 2017, kegiatan dilaksanakan di beberapa daerah di Jawa Tengah dan Jawa Barat. Di Jawa Tengah meliputi Gunung Kidul, Jepara, Grobogan, Demak, Kudus, dan Wonogiri. Sementara di Jawa Barat meliputi Kuningan, Ciamis, Cirebon, dan Majalengka. Program Literasi Keuangan ini telah diikuti oleh 81.000 orang.

- **Edukasi keuangan untuk Siswa SD dan SMP Sekolah Binaan BCA** di Gunung Kidul, Yogyakarta; Gadingrejo, Lampung; dan Taktakan, Serang, Banten. Bagi para siswa, BCA mengedukasi dengan mengembangkan produk Simpanan Pelajar (SimPel).
- **Day Care BCA** yang diselenggarakan setiap tahun setelah libur Lebaran. Program ini memberikan pendidikan keuangan kepada anak-anak karyawan, seperti manfaat menabung, dan melakukan kunjungan ke kantor Bank untuk mengetahui kegiatan perbankan.
- **Program Literasi Keuangan kepada Buruh Migran Indonesia (BMI)** memberikan edukasi pengelolaan keuangan dan pengetahuan produk dan jasa keuangan serta kewirausahaan, bekerja sama dengan OJK, Konsulat Jenderal RI di Hong Kong, Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI), dan lembaga jasa keuangan lain.

Sebanyak 150 TKI/BMI mengikuti program edukasi dan 4.000 TKI/BMI menghadiri pameran dan acara hiburan.



- **Kegiatan Edukasi dengan Menggunakan Mobil Literasi Keuangan (SiMOLEK)** SiMOLEK mengantarkan materi edukasi literasi keuangan seperti pemahaman akan perencanaan keuangan, dan produk serta jasa keuangan seperti manfaat, risiko, hak, dan kewajiban. BCA mendukung program SiMOLEK di Samarinda, Tasikmalaya, Bandar Lampung, Medan, Bandung, Denpasar, Semarang, dan Jakarta.

Pada 2017, BCA mendukung kegiatan SiMOLEK yang diprakarsai OJK di delapan kota. Peserta edukasi berasal dari berbagai kalangan, seperti pedagang, pengusaha Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), karyawan swasta, pegawai negeri sipil, hingga dosen dan mahasiswa. Jumlah peserta edukasi sepanjang 2017 mencapai 1.642 orang. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan indeks literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia, khususnya di wilayah yang belum memiliki infrastruktur yang baik.

- **Saba Desa:** Selain kepada BMI, BCA mengedukasikan pengelolaan keuangan, pengetahuan produk/jasa keuangan, dan sosialisasi program FIRE (*Financial Institution Remittance*) Cash BCA kepada keluarga BMI dan masyarakat di daerah kantong BMI.

Kegiatan Saba Desa dilaksanakan di Lapangan Ambulu, Jember, Jawa Timur; Lapangan Cinangsi Sidareja, Cilacap, Jawa Tengah; Balai Desa Juntinyuat, Indramayu, Jawa Barat; Lapangan Jatirokeh Songgom, Brebes, Jawa Tengah; dan Lapangan Campurdarat, Tulungagung, Jawa Timur. Kegiatan Saba Desa dihadiri hampir 850 pengunjung.



Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat



Apa Kata Mereka?



Ayla Davina Ramadhany Siswi SDN Semanu III

Kebiasaan menabung sudah saya lakukan sejak kecil dengan menyisihkan uang saku setiap hari. Aku menabung di rumah dengan celengan kesayanganku, berupa kaleng kecil yang aku hias sendiri, sehingga membuat aku semangat untuk menabung.

Aku juga punya tabungan dari BCA yang waktu itu diberi dari BCA, waktu itu juga diberi penjelasan tentang manfaat menabung.

Suatu hari aku ingin membeli sepatu. Kebetulan uang ibu belum cukup, lalu aku bilang kepada ibu, lebih baik aku menambah uang untuk membeli sepatuku sendiri. Akhirnya aku bisa membeli sepatu baru.

Senang rasanya memiliki tabungan yang bisa dimanfaatkan untuk apa saja ketika kita memerlukannya. Ayo Biasakan Menabung!



Apa Kata Mereka?



Rini Aprilianti Nasabah Patriot Mini Bank

Manfaat yang saya dapatkan selama mengikuti program literasi keuangan adalah membuat saya menjadi lebih hemat dan tahu lebih banyak tentang keuangan. Dari situ, saya bisa belajar bagaimana cara mengatur keuangan dengan baik.

Sebagai siswa, saya juga bisa lebih mudah menyisihkan uang dengan cara menabung dan saya pun dapat mudah mengambilnya kapan pun saya memerlukannya.



<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/program-pendidikan-akuntansi-non-gelar>

Sejak 2012, BCA mengembangkan program "BCA untuk Wayang Indonesia" sebagai upaya mensosialisasikan wayang terutama untuk generasi muda.



Solusi Sinergi BCA

Solusi Sinergi BCA adalah sarana Perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan, budaya, olahraga, dan empati, serta penanganan isu lingkungan hidup. Dalam melaksanakan program Bakti BCA pada pilar ini, BCA bekerja sama dengan lembaga yang memiliki kredibilitas dan kompetensi yang sesuai dengan sifat dan tujuan program.

Bidang Kegiatan Solusi Sinergi BCA



BAKTI BCA DI BIDANG BUDAYA

BCA untuk Wayang Indonesia

Sejak 2012 BCA mengembangkan program “BCA untuk Wayang Indonesia” sebagai upaya mensosialisasikan wayang terutama untuk generasi muda. Wayang merupakan kekayaan budaya Indonesia yang diakui UNESCO sebagai warisan budaya tak benda dunia.

Selain pelestarian budaya, BCA untuk Wayang Indonesia juga ditekankan untuk memahami nilai-nilai teladan dari kisah-kisah pewayangan. Kehadiran program ini diharapkan dapat terus mendorong generasi muda Indonesia untuk lebih mengenal, mencintai, dan tergerak untuk melestarikan budaya bangsa yang telah diakui dunia.

Wayang for Student

Wayang for Student ditujukan untuk siswa sekolah menengah pertama dan menengah atas di beberapa kota yang berisi kegiatan promosi dan edukasi, bekerja sama dengan institusi lainnya.

Dalam kegiatan ini, siswa memperoleh pengetahuan mengenai sejarah wayang Indonesia, perkembangan wayang di dalam dan luar negeri, serta perwujudan karya yang berkaitan dengan budaya wayang. Beberapa kegiatan selama 2017 antara lain:

Jakarta

BCA memberi kesempatan bagi siswa dari 10 sekolah untuk membuat *vlog* bertema Sinta. Untuk itu, 719 siswa dari 10 sekolah tersebut mendapatkan pembekalan wayang yang dilakukan dengan pendekatan milenial, melalui permainan dan komik.

Sebagai acara puncak, para siswa diajak menyaksikan pertunjukan wayang orang bertajuk “Ada Apa dengan Sinta” yang dikemas dengan *video mapping*.

Bandung

Sebanyak 1.940 siswa dan siswi dari dua sekolah di Bandung mengikuti kegiatan *Wayang for Student* dengan tema “Cepot Goes to School”. Mereka diajak untuk mengenal wayang lebih dalam melalui pagelaran wayang golek berdurasi satu jam oleh dalang Apep A.S. Hudaya dan tiga lokakarya mengenai gamelan karawitan, tari, dan angklung.

Semarang

Wayang for Student melibatkan 800 siswa dari enam sekolah di Semarang. Mereka mengikuti lokakarya dan pameran serta pelatihan selama 20 jam dalam rangkaian kegiatan bertemakan “Wayang Aku *Awesome*.”

Sebanyak 200 siswa terlibat dalam pementasan yang berasal dari enam sekolah dasar yang memiliki kegiatan ekstrakurikuler karawitan, seni tari, olah vokal, dan teater, dan 600 lainnya menyaksikan pementasan tersebut.

Pada kesempatan itu, para siswa dapat mengembangkan konsep cerita. Sebagai apresiasi, kelompok siswa yang mendapatkan nilai tertinggi berhak tampil dalam peringatan Hari Wayang Nasional.

Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat

Kegiatan bidang budaya lainnya

- **Edukasi Budaya:** BCA juga aktif memperkenalkan dan mendekatkan seni budaya lainnya kepada generasi muda. Sepanjang 2017, BCA turut mendukung pementasan Teater Koma yang berjudul Opera Ikan Asin, Warisan, dan Sie Jin Kwie.
- **Buku Batik:** Dalam upaya pelestarian batik sebagai salah satu warisan budaya Indonesia yang sangat penting, pada rangkaian perayaan HUT ke-60, BCA mendukung penulisan dua buku mengenai batik, yakni "Panduan Batik Tulis dan Batik Pekalongan dari Masa ke Masa" yang ditulis oleh Mustar Sidiq.

BCA juga menyelenggarakan pelatihan teknik membatik di empat kota, yakni Cirebon, Yogyakarta, Pati, dan Tulungagung. Kegiatan dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan daya saing para pengrajin batik Indonesia.

BAKTI BCA DI BIDANG KESEHATAN

Fokus Bakti BCA di bidang kesehatan adalah menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat yang kurang mampu. Dalam pelaksanaannya, BCA bekerja sama dengan beberapa lembaga yang memiliki kompetensi dan kredibilitas di bidang layanan kesehatan.

Operasi Katarak

Katarak merupakan salah satu penyebab utama gangguan penglihatan dan kebutaan. Kementerian Kesehatan memperkirakan setiap tahun kasus baru buta katarak di Indonesia akan selalu bertambah sebesar 0,1 persen dari jumlah penduduk atau sekitar 250.000 orang/tahun.

Sejak 2001, BCA menyelenggarakan Operasi Katarak Gratis bekerja sama dengan Seksi Penanggulangan Buta Katarak (SPBK) Persatuan Dokter Spesialis Mata Indonesia (Perdami) bagi warga tidak mampu, sehingga dapat mencegah kebutaan dan mereka tetap bisa produktif. Kegiatan ini juga sejalan dengan visi pemerintah menurunkan angka kebutaan akibat katarak dan mendukung inisiatif *The Right to Sight* untuk mengurangi kebutaan yang digagas *World Health Organization* (WHO).



Sepanjang 2017, BCA memfasilitasi tindakan operasi katarak kepada 610 pasien di Lampung, Luwu dan Luwu Timur, Tangerang Selatan, Putussibau, dan Sumba. BCA juga bekerja sama dengan Kick Andy Foundation untuk melaksanakan operasi katarak kepada 109 pasien selama tiga hari pada Desember 2017 di Klinik Ume Manekan, Soe, Nusa Tenggara Timur.

BCA juga mendonasikan satu unit *Phacoemulsification Cataract Machine Intuitiv* AMO dan tiga set alat pendukung operasi katarak senilai Rp659,5 juta kepada SPBK Perdami DKI Jakarta.

Layanan Kesehatan

Program layanan kesehatan dilaksanakan sejak 2012. Saat ini, BCA menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat di sekitar Praktek Dokter Duri Utara, Jakarta Barat, dan Klinik Bakti Medika, Jakarta Barat.

Kedua klinik tersebut memfasilitasi layanan kesehatan berkualitas dengan biaya terjangkau bagi masyarakat yang kurang mampu, meliputi tindakan medis dan konsultasi layanan Keluarga Berencana.



Sepanjang 2017, dua klinik binaan BCA itu telah memberikan pelayanan kesehatan bagi lebih dari 15 ribu orang dengan 11.684 pasien di Praktek Dokter Duri Utara, dan 3.352 pasien di Klinik Bakti Medika.

Setiap ulang tahun BCA, kedua klinik binaan tersebut menyediakan pengobatan gratis bagi masyarakat di sekitarnya. Layanan serupa juga diselenggarakan di lima Desa Wisata Binaan. BCA juga membagikan kacamata gratis untuk pasien klinik binaan. Bantuan diberikan pada saat perayaan HUT ke-60 BCA pada Februari dan HUT ke-72 Republik Indonesia pada Agustus 2017.

Donor Darah Bakti BCA

Bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia, Donor Darah Bakti BCA telah berlangsung sejak 1990, baik di kantor pusat maupun beberapa cabang BCA. Kegiatan donor darah ini dilakukan empat kali setiap tahun.

Bertepatan dengan peringatan Hari Sumpah Pemuda, BCA menyelenggarakan BCA Blood Angel bagi 600 donor di Jakarta. Pada kesempatan ini BCA mencatat rekor dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai “Bank Swasta Nasional Pertama yang Menyelenggarakan Kegiatan Donor Darah ke-100”. Pada acara ini juga, BCA mendonasikan satu unit mobil operasional kepada Unit Transfusi Darah PMI DKI Jakarta.

Pada 2017, kegiatan donor darah BCA berhasil menyumbangkan 4.451 kantong darah kepada PMI, meningkat dari tahun sebelumnya yang mencapai 2.959 kantong darah.



100

Kegiatan Donor Darah sejak 1990

4.000+

Kantong Darah Terkumpul

Kegiatan bidang kesehatan lainnya

- **Edukasi Kesehatan:** BCA aktif menyelenggarakan edukasi kesehatan kepada generasi muda Indonesia. Pada 2017, edukasi kesehatan dilaksanakan di beberapa sekolah dasar di Kabupaten Sorong, yakni SD YPK Klawana, SD Inpres 26, dan SDN 12 Kabupaten Sorong. Kegiatan ini diikuti oleh 307 pelajar.
- **Lain-lain:** Sebagai bagian dari rangkaian edukasi kesehatan, BCA memberikan dukungan dalam bentuk donasi maupun sponsor kepada berbagai lembaga, antara lain Kampanye Peduli Alzheimer (Yayasan Alzheimer/ALZI), Penuntasan TBC, dan donasi dua buah bus untuk Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Subroto.

BAKTI BCA DI BIDANG LINGKUNGAN HIDUP

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki keanekaragaman hayati tertinggi di dunia. Namun kegiatan manusia dan perubahan iklim menjadi ancaman bagi kekayaan alam ini. Untuk menjaga kelestarian keanekaragaman hayati, BCA menjadikan bidang lingkungan hidup sebagai salah satu kegiatan CSR.

Pelepasliaran Orangutan

Sejak 2012, BCA telah mendukung kegiatan pelestarian orangutan (*Pongo pygmaeus*) yang merupakan satwa yang dilindungi dan memiliki fungsi penting dalam ekosistem hutan. Saat ini, populasi orangutan di Kalimantan diperkirakan sekitar 55.000 ekor. Alih fungsi lahan hutan, penebangan liar, kebakaran hutan, perburuan, dan perdagangan satwa liar menyebabkan populasi orangutan semakin menyusut.

Hal tersebut yang mendasari *Borneo Orangutan Survival Foundation* (BOSF) melakukan upaya penyelamatan, rehabilitasi, dan pelepasan kembali (reintroduksi), didukung upaya konservasi habitat orangutan.

Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat

Pada Agustus 2017, BCA memberikan donasi Rp200 juta kepada *Borneo Orangutan Survival Foundation* (BOSF) dan terlibat dalam kegiatan pelepasliaran orangutan dari Pusat Rehabilitasi Nyaru Menteng ke Taman Nasional Bukit Baka Bukit Raya, Kalimantan Tengah. BCA juga mengadakan *#OrangutanDay of Freedom* yang bertujuan untuk lebih memperkenalkan isu konservasi orangutan dan habitatnya kepada masyarakat ibukota.



Apa Kata Mereka?



Yeni Novitasari Fundraising Coordinator, BOSF

Sejak 2012 BCA secara nyata ikut berpartisipasi dalam berbagai bentuk dukungan baik melalui pendanaan untuk program pelepasliaran orangutan, maupun peningkatan kesadaran tentang bagaimana melindungi orangutan dan habitatnya, termasuk lewat kartu Flazz edisi khusus.

Melalui kerja sama ini, kami mengharapkan kesadaran masyarakat untuk melindungi orangutan dan dampaknya terhadap lingkungan dapat terus berlanjut dan dengan ruang lingkup yang lebih luas.



Rehabilitasi Ekosistem

Pada 2017, BCA kembali mendukung rehabilitasi pohon mangrove melalui NEWtrees yang diprakarsai oleh WWF Indonesia. Dukungan BCA diimplementasikan pada hutan mangrove di Taman Nasional Ujung Kulon yang sekaligus merupakan upaya perbaikan habitat Badak Jawa. Dukungan BCA berupa donasi senilai Rp463 juta. BCA memilih mengadakan kegiatan di Taman Nasional Ujung Kulon karena wilayah tersebut merupakan habitat terakhir Badak Jawa.

Dari hasil citra satelit, blok Semenanjung Ujung Kulon dan daratan Pulau Jawa terlihat mengalami abrasi parah yang hanya menyisakan 1,3 km daratan. Apabila blok tersebut terputus, maka habitat Badak Jawa akan semakin menyusut.



Selain melestarikan mangrove dan Badak Jawa, BCA mendukung program pelestarian lingkungan yang diprakarsai oleh Banyuwangi Sea Turtle Foundation (BSTF). Dalam kegiatan *Sea Turtle Carnival 2017*, BCA memberikan donasi Rp25 juta untuk pelepasan tukik. Sebanyak 1.000 siswa anggota Pramuka dan 250 masyarakat turut melepaskan 1.250 ekor tukik di Pantai Cacalan Banyuwangi.

BAKTI BCA DI BIDANG OLAHRAGA

BCA turut berperan aktif untuk mendukung kemajuan olahraga di Indonesia, antara lain dengan mensponsori berbagai turnamen olahraga nasional dan sosialisasi gaya hidup sehat.

BCA Indonesia Open

Sejak 2014, BCA bersama Persatuan Bulu Tangkis Indonesia (PBSI) menyelenggarakan kompetisi bulu tangkis tingkat internasional yaitu *BCA Indonesia Open Superseries Premier* (BIOSSP). Acara ini diprakarsai oleh PBSI, Federasi Bulutangkis Dunia (BWF) dan beberapa lembaga lain.

Indonesia Open adalah turnamen bulu tangkis internasional yang digagas oleh PBSI dan pertama kali diselenggarakan pada 1982. Pada 2017, BIOSSP mencapai status level dua dari BWF, satu level di bawah Olimpiade, dan menjadi barometer perkembangan bulu tangkis bagi negara-negara lain.

BCA Indonesia Open Super Series Premier 2017 digelar di Jakarta Convention Center (JCC) pada 12-18 Juni 2017, dan diikuti oleh lebih dari 300 peserta dari 21 negara. Pada turnamen ini, Indonesia meraih juara pada partai ganda campuran.



Sejak 2014, BCA dan PBSI menyelenggarakan kompetisi bulu tangkis tingkat internasional, BCA Indonesia Open Superseries Premier (BIOSSP).

Program Empati

Selain kegiatan-kegiatan di atas, BCA juga memberikan donasi kepada lembaga atau organisasi yang melakukan kegiatan sosial untuk kepentingan masyarakat, selaras dengan pilar kegiatan sosial BCA.

Sepanjang 2017, BCA juga aktif memberikan bantuan bagi masyarakat yang terkena musibah bencana alam. Pada 2017, donasi diberikan untuk bencana banjir di Garut, Belitung, dan Gunung Kidul, selain donasi untuk pengungsi erupsi Gunung Agung, Bali.



Dukungan BCA bagi TNI

Melalui kegiatan CSR, pada 2017 BCA memberikan dukungan kepada Tentara Nasional Indonesia (TNI) dengan memfasilitasi perbaikan sarana dan prasarana prajurit. Program ini merupakan bentuk apresiasi BCA bagi TNI sebagai tentara rakyat, tentara pejuang, tentara nasional, dan tentara profesional dalam merekatkan kemajemukan dan menjaga kebinekaan, serta mewujudkan rasa aman dan tenteram di masyarakat.

Program perbaikan sarana dan prasarana tersebut meliputi barak prajurit, rumah dinas, dan fasilitas umum di delapan Komando Daerah Militer, yang dilaksanakan dalam tiga tahap. Ke depannya, BCA dan TNI akan memperluas kerja sama dalam pelaksanaan Bakti TNI untuk membantu Pemerintah di bidang sosial dan kemanusiaan.



Solusi Bisnis Unggul BCA

Solusi Bisnis Unggul BCA adalah program Bakti BCA yang menitikberatkan pada pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan ekonomi. Program ini bertujuan agar masyarakat mampu bertumbuh dan mencapai kemajuan secara mandiri. Sasaran program ini adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dan kegiatan ekonomi berbasis komunitas, tempat BCA bermitra dengan institusi lainnya.

Pengembangan UMKM merupakan inisiatif strategis mengingat banyaknya UMKM di Indonesia yang berpotensi untuk tumbuh. UMKM yang tumbuh berkelanjutan dan layak bank adalah calon nasabah yang baik bagi BCA. Untuk itu, BCA mengadakan kegiatan pengembangan kapasitas UMKM di daerah, yang dilakukan oleh cabang-cabang BCA setempat dalam bentuk pelatihan. Tujuannya adalah untuk menambah pengetahuan dan keterampilan bisnis yang relevan bagi UMKM terkait.



September 2017

Pelatihan dan sosialisasi perpajakan dalam kegiatan Bisnis pasca diterbitkannya Perppu No. 1 tahun 2017 tentang Akses Informasi Keuangan untuk Kepentingan Perpajakan setelah berakhirnya masa *tax amnesty*.

Malang, Kediri, Surabaya, Cirebon, Palembang, Semarang, Pekalongan, Banyuwangi, dan Yogyakarta.

Oktober 2017

Pelatihan pembuatan Laporan Laba Rugi Untuk Usaha Mikro & Kecil

Pekalongan, Malang, Semarang, Banyuwangi.



Kemitraan dengan Komunitas

Kekayaan alam dan budaya menjadi unggulan untuk mempromosikan pariwisata nasional baik bagi pelancong domestik maupun internasional. Sektor pariwisata pun menjadi salah satu program pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional dan penyumbang devisa. Bahkan menurut Pusat Komunikasi Publik Kementerian Pariwisata, devisa dari sektor ini pada 2019 diproyeksikan lebih tinggi daripada sektor migas.

Mencermati potensi ini, BCA berkontribusi untuk mengembangkan pariwisata dalam bentuk pemberdayaan melalui kemitraan komunitas, agar masyarakat setempat mendapatkan peluang usaha dan lapangan pekerjaan melalui wisata berbasis sumber daya lokal.

Dalam skema kemitraan dengan komunitas, BCA fokus pada pembinaan dalam bentuk pengembangan kapasitas bagi masyarakat mengenai administrasi, pelayanan, dan menjaga lingkungan serta mengajarkan mereka untuk mengembangkan bisnis dan pemasaran. BCA juga membantu penyediaan infrastruktur wisata seperti rumah joglo, sentra produksi, dan mesin transaksi untuk kenyamanan wisatawan.



Pada 2017, komitmen **#MenjadiLebihBaik** diwujudkan dalam bentuk pelatihan bagi komunitas desa wisata. Pelatihan ini difasilitasi oleh BCA dengan melibatkan para profesional di bidangnya.





Maret 2017

Pelatihan Layanan Prima bagi Wirawisata Goa Pindul dan Desa Wisata Wayang Wukirsari.

September 2017

Pelatihan Membangun Layanan Prima mencakup Pelatihan Layanan Prima, Pelatihan Pemasaran daring, dan Pelatihan Kepemimpinan bagi pengurus Desa Wisata Gemah Sumilir Pekalongan.

Oktober 2017

Pelatihan "Pemasaran Daring dan Digital" bagi pengurus Desa Wisata di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Maret 2017

Seminar 60 Desa Wisata di Yogyakarta bagi masyarakat daerah dan pesisir Yogyakarta dengan berupaya menumbuhkembangkan potensi pariwisata yang ada berdasar kepada prinsip geoparwisata yakni pelestarian alam dan pemanfaatan bagi masyarakat.

Agustus 2017

Pelatihan Layanan Prima bagi para pengurus desa di Kabupaten Belitung Timur untuk pengembangan geowisata dan ekowisata.

Agustus- November 2017

Training dan Pendampingan Standardisasi Layanan Homestay bagi pengurus Desa Wisata Pentingsari.



9

Desa Wisata Binaan BCA

Selain itu, BCA juga giat membangun kapasitas masyarakat untuk mengembangkan potensi pariwisata lokal melalui Desa Wisata Binaan.

Sejak 2014, BCA ikut serta mengembangkan Desa Wisata Taman Sari di Banyuwangi, Desa Wisata Wayang Wukirsari di Yogyakarta, Desa Wisata Pentingsari di Yogyakarta, Wirawisata Goa Pindul di Yogyakarta, Kampung Batik Gemah Sumilir di Pekalongan, Desa Wisata Tinggan di Bali, serta Desa Wisata Cendil, Senyubuk dan Limbongan di Belitung Timur.

BCA berharap dengan pembinaan dan kerja sama yang baik, kesejahteraan dan kemandirian masyarakat dapat ditingkatkan, yang secara tidak langsung akan mendukung peningkatan perekonomian Indonesia.

Desa Wisata Gemah Sumilir Pekalongan

Kampung Batik Gemah Sumilir di Wiradesa, Pekalongan merupakan salah satu pusat penghasil batik yang menjadi desa wisata terbaru, yang dibina BCA sejak April 2016.

Kota Pekalongan di Jawa Tengah merupakan salah satu sentra batik dan kerajinan yang sudah mendunia dan mampu menarik turis domestik dan asing. Desa Wisata Gemah Sumilir dikelola oleh koperasi yang berfokus pada pengembangan ekonomi kreatif berbasis kearifan dan budaya lokal.



Pendampingan yang Dilakukan

Memfasilitasi pengembangan *soft skill* pengurus desa wisata, maupun donasi pengembangan sarana dan prasarana. Beberapa pelatihan yang diselenggarakan BCA termasuk *brand* dan pemasaran daring, serta kepemimpinan dan *benchmarking* ke Desa Wisata Pentingsari. Perusahaan membantu pendirian kantor sekretariat desa, joglo serbaguna, ruang lokakarya dan ruang pameran hasil produksi batik warga.

Desa Pentingsari

BCA memberikan pendampingan untuk pengembangan Desa Wisata Pentingsari (Dewi Peri) sejak 2014. Dewi Peri yang terletak di kaki Gunung Merapi, Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman, Yogyakarta, memiliki potensi sebagai desa wisata alam, budaya, dan pertanian.

Selain menikmati wisata alam, pengunjung juga dapat melihat situs bersejarah Pangeran Diponegoro, rumah joglo tradisional, dan berbagai situs benda bersejarah purbakala lainnya serta seni pertunjukan yang dibawakan warga sekitar Dewi Peri. Turis juga dapat tinggal dan merasakan kehidupan tradisional di desa.

Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat



Pendampingan yang Dilakukan

- Pelatihan bagi pengurus Dewi Peri dalam bidang pengelolaan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia. Pelatihan ini mencakup beberapa materi, antara lain industri pariwisata dan pengelolaannya, layanan prima, kerja sama tim, dan pelatihan komunikasi, dan beberapa pelatihan *brand* dan pemasaran daring, serta kepemimpinan bagi segenap pengurus desa.
- Pengembangan beberapa sarana dan prasarana termasuk kantor sekretariat desa, memperbaiki dan membangun "rumah produksi" yang digunakan para ibu rumah tangga membuat berbagai makanan ringan sebagai oleh-oleh khas Dewi Peri. BCA juga memberikan donasi seperangkat alat gamelan.
- Pelatihan dan pembinaan Standar Layanan bagi seluruh pemilik penginapan rumah warga, pelatihan pemasaran digital, serta pengembangan sarana dan prasarana penginapan rumah warga (*homestay*).

Desa Wisata Tamansari

Desa Wisata Tamansari terletak di lereng Gunung Ijen, Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. BCA mulai memberikan pendampingan untuk pengembangan Desa Wisata Taman Sari pada 2015.

Potensi wisata asli daerah di Desa Taman Sari adalah kehidupan penduduk desa serta mengenal kebudayaan setempat yaitu Tari Gandrung. Di wilayah ini pula terletak Kawasan Taman Wisata Alam Kawah Ijen dan Taman Nasional Alas Purwo di Kabupaten Banyuwangi, yang diresmikan oleh *United Nations Educational Scientific Cultural Organization* (UNESCO) sebagai jaringan cagar biosfer dunia.



Pendampingan yang Dilakukan

- Pembangunan sarana dan prasarana antara lain pembangunan kantor sekretariat, rumah susu, toilet, dan joglo untuk menerima tamu wisata, pendopo Seruni.
- Pada periode 2017, BCA memfasilitasi pelatihan untuk pengembangan keterampilan pengelolaan desa wisata antara lain pelatihan dan pembinaan standar layanan bagi segenap pengurus desa wisata, serta pelatihan pemasaran digital.



Desa Wisata Wukirsari

Desa Wukirsari, yang terletak di Kecamatan Imogiri, Bantul, Yogyakarta, merupakan desa rintisan batik tulis yang merupakan kerajinan tradisi turun temurun. Selain batik, di sini terdapat kerajinan kulit tatah sungging yang menghasilkan produk wayang kulit dan kerajinan kulit lainnya.

BCA mulai memberikan pendampingan untuk pengembangan Desa Wisata Wukirsari pada 2015. Desa ini memiliki keunggulan pelestarian budaya dan seni pertunjukan wayang. Selain itu, kegiatan wisata yang ditawarkan destinasi ini antara lain pembuatan wayang, permainan gamelan, pertunjukan wayang, serta tinggal di rumah-rumah pengrajin wayang di Desa Wukirsari.



Pendampingan yang Dilakukan

- Pelatihan sebagai pembekalan pengurus desa wisata antara lain keterampilan SDM, studi banding pada pelayanan jasa wisata dan Saung Mang Udjo di Bandung, pengelolaan desa wisata, layanan prima, dan pemasaran melalui internet, *brand*, dan pemasaran daring bagi segenap pengurus, serta pelatihan kepemimpinan.
- Mendukung dana pembangunan atap ruang pertunjukan wayang serta menyerahkan donasi sebagai bantuan bencana banjir yang melanda Desa Wukirsari. Adapun bagi para pengurus desa, perusahaan memberikan pelatihan *team building* dan pemasaran digital.

Desa Wisata Gua Pindul

Goa Pindul merupakan desa wisata dan penyangga ekonomi utama di Yogyakarta, khususnya di Desa Bejiharjo. Desa yang terdiri dari 20 dusun ini mengangkat wisata *outbound* menjadi salah satu daya Tarik Goa Pindul.



Pendampingan yang Dilakukan

Dukungan kepada Karang Taruna Desa Bejirejo yang disesuaikan dengan kompetensi dan keunggulan BCA, antara lain:

- Alternatif sarana pembayaran pengunjung wisata Goa Pindul. BCA memasang mesin *Electronic Data Capture* (EDC) sehingga pengunjung dapat melakukan pembayaran secara elektronik dengan menggunakan kartu debit, kartu kredit, atau Flazz.
- Pengelolaan keuangan kepada pengurus.
- Bantuan pengembangan sarana wisata, seperti perlengkapan keselamatan wisatawan, toilet, pendopo dan joglo untuk pengunjung, sarana parkir, dan lain-lain.
- Beragam pelatihan *soft skill* dalam pengelolaan wisata, seperti pemasaran digital, kepemimpinan bagi pengurus, layanan prima, dan standar layanan.

BCA juga memberikan bantuan untuk beberapa aktivitas Karang Taruna Gelaran II, antara lain:

- Sekolah PAUD Karang Taruna Gelaran II, berupa seragam, buku pelajaran, dan lain-lain.
- Perlengkapan gamelan yang dipergunakan untuk latihan warga. Keterampilan warga tersebut ditampilkan di Joglo Wirawisata Gelaran II.
- Pelatihan untuk mengelola dan menyajikan makanan kepada warga setempat.
- Pelatihan dan pembinaan Standar Layanan untuk seluruh karyawan Wirawisata Goa Pindul, pelatihan pemasaran digital, dan pelatihan *team building*.

Desa Wisata Puncak Tinggan

Desa Wisata Puncak Tinggan yang terletak di Plaga, Bali menawarkan kegiatan wisata alternatif berupa pembelajaran tentang alam, lingkungan hidup, pertanian, perkebunan, wirausaha, aneka seni tradisional serta budaya masyarakat desa dengan suasana khas pedesaan. Wisatawan bisa menjelajah alam dan menikmati pemandangan indah Air Terjun Nungnung serta pesona alam yang asri.



Pendampingan yang Dilakukan

Program pendampingan BCA antara lain pelatihan pemasaran digital dan *benchmarking* kepada warga di Hutan Pinus Magunan dan daerah sekitar Imogiri.

Desa Wisata Cendil, Senyubuk, dan Limbongan di Belitung Timur

Pada 2017, Bakti BCA berpartisipasi dalam pendampingan ke tiga desa wisata di Belitung Timur. BCA bekerja sama dengan Pemerintah Daerah dan ikatan alumni Institut Teknologi Bandung (ITB) angkatan 1981.

Ketiga desa wisata ini memiliki keunikan antara lain gunung lumut yang terletak di Desa Limbongan, daerah bekas galian tambang terbuka di Desa Senyubuk, dan hutan krangas (hutan bakau) di Desa Cendil. Diharapkan melalui kontribusi Bakti BCA, ketiga desa wisata tersebut dapat berkembang menjadi ikon tujuan wisata di Belitung Timur.



Pendampingan yang Dilakukan

- Memfasilitasi pelatihan *soft skill* mengenai layanan prima. Pelatihan dilaksanakan selama dua hari, yang diikuti oleh 30 pengurus ketiga desa wisata tersebut.
- Pembangunan infrastruktur Desa Limbongan berupa tempat parkir, pendopo, dan papan petunjuk di Hutan Lumut.



Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat



MENILAI DAMPAK PROGRAM CSR BCA

Pada tahun 2017, untuk pertama kali BCA melakukan evaluasi pelaksanaan program CSR dengan melibatkan konsultan eksternal yaitu Kiroyan Partners. Penelitian yang dilakukan konsultan berlangsung selama kurang lebih 4 bulan dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif yang melibatkan responden penerima manfaat di 9 daerah.

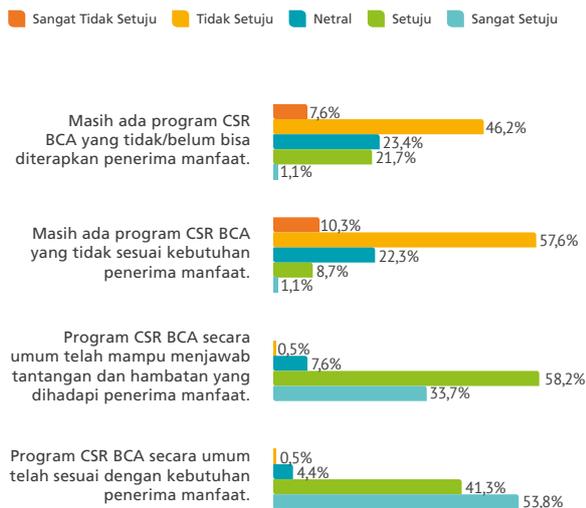
Pada kesempatan ini, BCA memfokuskan penelitian pada program-program di ketiga pilar program CSR Bakti BCA untuk menilai dampak program pengembangan yang telah dilaksanakan dan mengidentifikasi peluang perbaikan di masa depan.

Pendekatan yang dipilih dalam menilai dampak adalah menggunakan analisis 'the Most Significant Changes (MSC)' yang merupakan salah satu metode yang umum digunakan untuk melihat sejauh mana signifikansi perubahan yang dirasakan oleh penerima manfaat program (Davies and Dart, 2005). Berikut ini adalah rangkuman hasil penelitian dan rekomendasi yang kami peroleh.

Selain untuk mengamati perubahan, penelitian ini juga memotret persepsi penerima manfaat atas program CSR Bakti BCA yang diukur dalam 3 variabel. Survei dilakukan kepada 184 penerima manfaat yang mewakili ketiga pilar program.

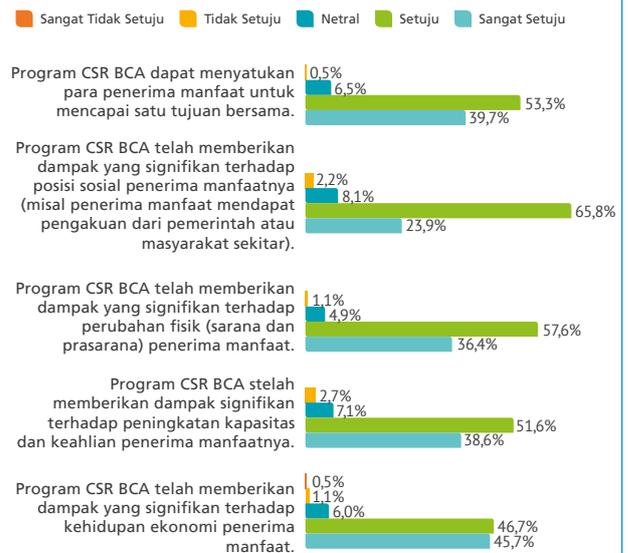
Relevansi

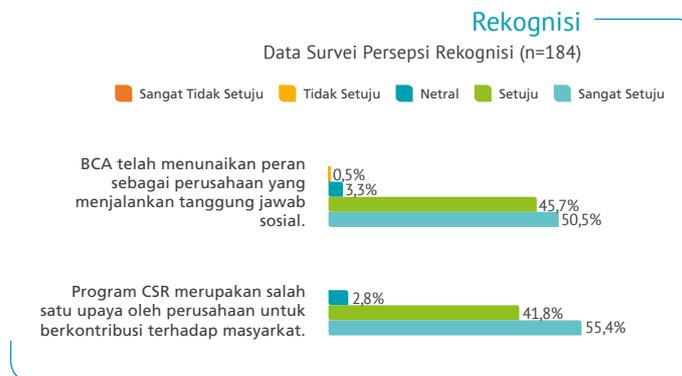
Data Survei Persepsi Relevansi (n=184)



Dampak

Data Survei Persepsi Dampak (n=184)





PENILAIAN DAMPAK DENGAN ANALISIS THE MOST SIGNIFICANT CHANGES (MSC)

Subyek Penilaian	Perubahan Apa yang Kami Pelajari	Area untuk Perbaikan Masa Depan
Pilar Cerdas • 17 Sekolah Binaan dan penerima beasiswa	Untuk Sekolah Binaan terdapat 6 tema perubahan signifikan yaitu: 1. Terbukanya potensi sekolah untuk berkembang 2. Sekolah menjadi rujukan implementasi kurikulum 3. Perubahan pola pikir guru 4. Peningkatan kreativitas guru 5. Percepatan perkembangan sekolah, dan 6. Peningkatan minat baca siswa Untuk mahasiswa penerima Beasiswa: • Adanya beasiswa meringankan beban finansial • Program ini juga meningkatkan <i>soft skill</i> melalui kegiatan bimbingan	Belum semua sekolah mencapai perubahan yang sama. Hasil analisis penilaian menunjukkan tiga sekolah mendapat capaian perubahan minimum, tujuh sekolah cukup, dan tujuh sekolah baik. Penerima beasiswa memberikan harapannya, seperti kesempatan bekerja di BCA, jejaring penerima beasiswa dan alumni, dan beberapa saran perbaikan terhadap program.
Pilar Bisnis Unggul • 5 Desa Wisata	Program desa wisata memberikan perubahan cukup signifikan dan juga menimbulkan efek berganda terhadap masyarakat secara umum, perubahan tersebut meliputi: • Perbaikan pemahaman tentang bisnis • Pertumbuhan ekonomi masyarakat • Perkembangan profesionalisme masyarakat • Peningkatan popularitas desa • Pengakuan dari pemerintah daerah dan pusat	
Pilar Sinergi • 5 Sekolah peserta Wayang Indonesia dan penerima manfaat Operasi Katarak	Bagi siswa yang terlibat dalam program wayang terdapat perubahan paling signifikan, yaitu: 1. Apresiasi terhadap wayang semakin baik 2. Pengaruh terhadap karakter siswa 3. Inspirasi untuk siswa 4. Dukungan sekolah terhadap keberlanjutan program wayang Bagi penerima manfaat Operasi Katarak, umumnya mendapatkan perubahan termasuk penglihatan membaik, rasa percaya diri meningkat, dan produktivitas meningkat.	Belum semua sekolah mengalami perubahan yang sama, satu sekolah mendapat capaian perubahan minimum, satu sekolah cukup, dan empat sekolah baik. Belum semua masyarakat mengetahui adanya program ini dan masih diperlukannya intervensi pascaoperasi bagi pasien.





2,71%

Turnover
Karyawan BCA



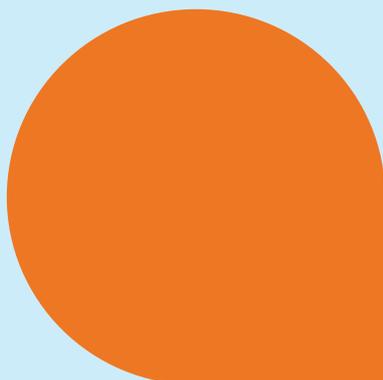
25.439

Karyawan



42%

Usia < 36 tahun



Mengembangkan Karyawan BCA

Menyiapkan Generasi Digital	41
Mendorong Keterlibatan	42
Pelatihan dan Pengembangan	45
Perlindungan dan Kesetaraan	49
Kesejahteraan	52

Menyiapkan Generasi Digital

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset utama untuk menjalankan kegiatan perbankan dan mencapai tujuan Perusahaan sesuai dengan rencana bisnis Bank di masa mendatang.

SDM merupakan kunci untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan dan kekuatan utama dalam melayani seluruh nasabah. Komitmen kami adalah melakukan peningkatan kapasitas SDM secara berkesinambungan melalui program pengembangan yang efektif dan perekrutan staf yang berkualitas.

Pendekatan yang dilakukan BCA dalam mengelola SDM adalah dengan menempatkan unit SDM menjadi mitra usaha unit-unit lainnya, tidak lagi sebagai unit pendukung usaha. Dalam hal ini, unit SDM berdiskusi dengan unit bisnis untuk memahami kebutuhan SDM dan cara terbaik untuk memenuhinya.

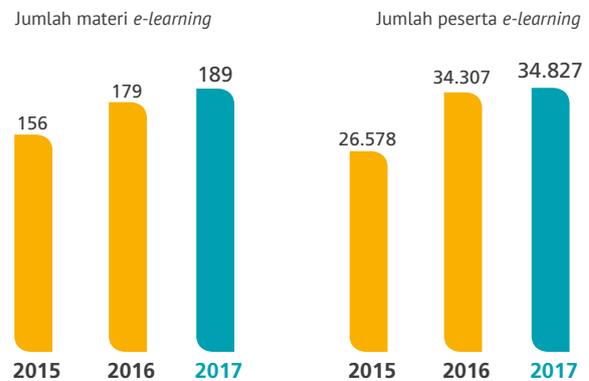
BCA telah menjalankan strategi untuk menghadapi tantangan yang berkaitan dengan SDM. Tantangan ini antara lain bagaimana menghadapi lingkungan digital dalam layanan perbankan, memperbaiki demografi dan suksesi pekerja, dan kemampuan untuk berinovasi guna meningkatkan efisiensi dan produktivitas, sehingga BCA dapat meningkatkan daya saing di masa depan. [103]

MENYIAPKAN GENERASI DIGITAL

Sebagai institusi perbankan, BCA menyadari bahwa teknologi merupakan salah satu faktor utama pendukung bisnis. Teknologi akan terus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perkembangan produk dan layanan perbankan di tahun-tahun mendatang.

Tren digitalisasi perbankan dan generasi muda memiliki keterkaitan yang erat di lingkungan BCA. Selama beberapa tahun terakhir, jumlah karyawan BCA terus meningkat dan kini 43 persen karyawan adalah golongan Gen Y yang sangat melek teknologi. Di BCA, kami menciptakan budaya digitalisasi melalui berbagai pendekatan sebagai sebuah pengalaman dan sekaligus pemahaman baru. Pengembangan budaya digitalisasi ini merupakan salah satu sarana pengembangan kompetensi SDM. Hal itu sejalan dengan komitmen BCA dalam menjawab berbagai tantangan di era digital.

Digitalisasi Pembelajaran (E-Learning)



Lingkungan kerja di BCA juga mengalami beberapa penyesuaian. Salah satu yang dikembangkan BCA adalah inisiatif *Mini Company*, sebuah pendekatan yang berorientasi pada peningkatan produktivitas dan pencapaian hasil optimal, dengan tetap memperhatikan keterlibatan dan kerja sama tim.

Mini Company memungkinkan kolaborasi antar unit kerja yang berbeda pada waktu yang bersamaan sehingga hasil akhir dapat diperoleh lebih cepat dibandingkan proses konvensional yang berurutan. *Mini Company* telah berhasil diterapkan di bagian Teknologi Informasi, Hukum, dan Pengembangan Produk.

BCA juga mendorong pembelajaran dan paparan ranah digital dengan publik dan generasi muda melalui kegiatan Finhacks dan seminar tekfin bersama perguruan tinggi. BCA telah mengadakan Indonesia Knowledge Forum (IKF) yang mengundang para pakar lintas bidang sebagai pembicara. Melalui teknologi, kami terus menjajaki peluang tak terbatas dalam mengembangkan solusi perbankan.

Sejak 2016, BCA meluncurkan kegiatan *financial technology hackathon* (Finhacks). Karena tingginya animo peserta yang berasal dari berbagai kota di Indonesia, maka pada Finhacks BCA 2017, seleksi awal dilakukan di beberapa kota, yaitu Bandung, Yogyakarta, dan Surabaya, sedangkan puncak kegiatan diselenggarakan di BCA Learning Institute, Sentul, Bogor.

Mendorong Keterlibatan

Pada 2017, BCA menyelenggarakan IKF dengan tema “*Elevating Creativity & Innovation Through Digital Collaboration*”. Pembicaraan dalam IKF 2017 berfokus pada bisnis ekonomi digital, perkembangan perusahaan rintisan, dan topik-topik lain yang relevan dari 24 ahli dari dalam dan luar negeri.

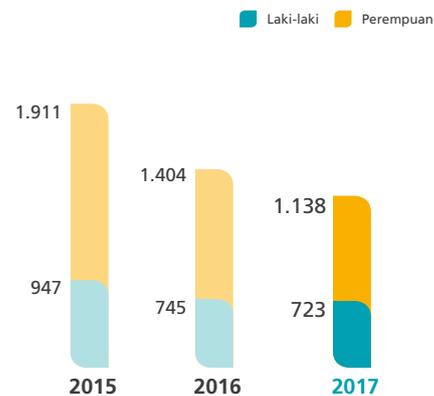
Finhacks maupun IKF merupakan salah satu implementasi komitmen BCA untuk turut aktif mendukung pengembangan generasi muda Indonesia. Melalui teknologi, BCA terus menjajaki peluang tak terbatas dalam pengembangan solusi perbankan agar senantiasa dapat berperan dalam upaya peningkatan perekonomian nasional Indonesia.

Pemenuhan Kebutuhan Tenaga Kerja di Era Digital

Untuk menyikapi transisi menuju perbankan digital, BCA menyediakan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan, yang disesuaikan dengan kebutuhan. Sebagai salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia, BCA memiliki peluang untuk melakukan restrukturisasi dan pemberdayaan SDM Bank dan anak perusahaan, dalam ekosistem baru berbentuk sinergi dan efisiensi.

Respons yang beragam dan relevan diakomodasi oleh Bank dengan melakukan proses yang transparan dan melibatkan karyawan, sehingga berlangsung nyaman dan mendapatkan dukungan dan kerja sama dari seluruh pemangku kepentingan.

Rekrutmen Karyawan



Penggunaan Tenaga Kerja Lokal

Untuk memenuhi kebutuhan SDM, Perseroan memberikan kesempatan kerja bagi masyarakat di sekitar kantor cabang/wilayah. Perekrutan dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi, kebutuhan, dan kesesuaian. Untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi seputar kesempatan kerja dan mengirim lamaran, BCA mengembangkan beberapa sarana komunikasi, yaitu karir.bca.co.id, akun LinkedIn PT Bank Central Asia Tbk, dan kalibr.com. Pelamar yang memenuhi persyaratan akan mengikuti proses seleksi lebih lanjut sesuai dengan ketentuan BCA.

MENDORONG KETERLIBATAN

Keterlibatan karyawan adalah salah satu kunci kesuksesan bisnis Bank untuk melayani nasabah dengan baik. Mendorong keterlibatan karyawan menjadi penting karena demografi karyawan yang beragam, terutama kehadiran generasi milenial di BCA.

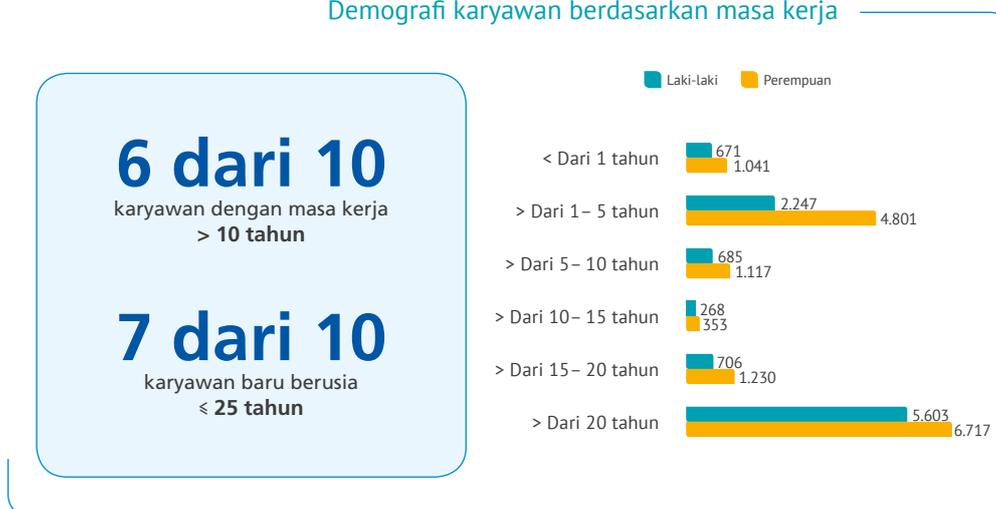
Melalui keterlibatan diharapkan terbentuk lingkungan kerja yang kondusif. Peran aktif dan keterlibatan karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kerja sama tim.

Keterlibatan Lintas Generasi

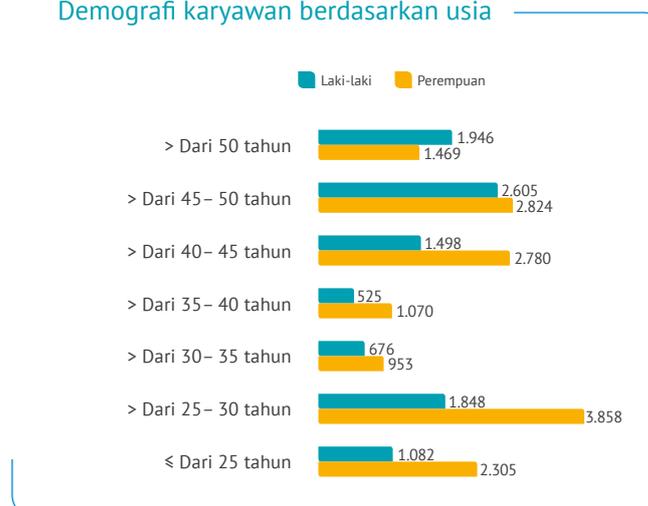
Selama tiga tahun terakhir, BCA menerima lebih dari 6.000 karyawan baru yang sebagian besar berusia di bawah 25 tahun. Karyawan baru tersebut menjadi bagian kerja sama tim dengan para karyawan senior.

Keragaman demografi SDM BCA memungkinkan para karyawan berbagi pengetahuan maupun pengalaman lintas generasi, memperkaya wawasan, kapabilitas dan kompetensi yang telah mereka miliki. Hal ini berkontribusi positif pada perkembangan Perseroan dalam menghasilkan beragam inovasi dan pengembangan fitur solusi perbankan BCA.

Demografi karyawan berdasarkan masa kerja



Demografi karyawan berdasarkan usia



Hubungan lintas generasi merupakan salah satu perhatian BCA. Untuk itu, BCA menyediakan sistem komunikasi, sosialisasi formal maupun informal, termasuk untuk berbagi pengetahuan. Beberapa sarana yang dikembangkan Perseroan, antara lain *Community of Practice* (COP), 4DX, bimbingan (*mentoring*), dan pembinaan (*coaching*).

BCA mewajibkan atasan melakukan pengembangan kepada stafnya. Salah satu sistem yang dikembangkan adalah bimbingan dan pembinaan. Pembinaan formal dilakukan secara periodik, minimal dua kali per tahun yang didokumentasikan melalui sistem *Manager Self Service & Employee Self Service* (MSSESS).

Mengembangkan Karyawan BCA

BCA juga mengembangkan berbagai sarana komunikasi bagi karyawan, yaitu majalah internal InfoBCA, yang juga dapat diakses melalui ponsel maupun sistem intranet; grup Facebook Semua Beres, dan myVideo, serta layanan *call center* Halo SDM (66900).

Bersama Gallup, BCA mengembangkan keterlibatan tim (*team engagement*) sejak 2011. Prosesnya diawali dengan survei internal BCA, diikuti dengan perbaikan dan evaluasi atas program-program tersebut dengan menggunakan kartu nilai.

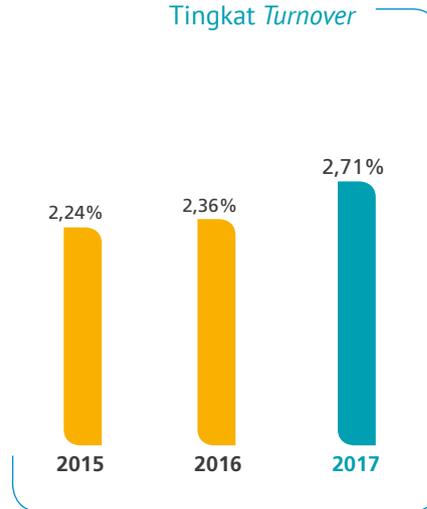
Keterlibatan yang kuat, pengembangan kompetensi, budaya berbasis kinerja, kesempatan karier, dan keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi, menjadikan karyawan BCA sebagai tim yang solid, berkomitmen dan berprestasi. Tingkat perputaran karyawan terjaga dan perusahaan dapat berkonsentrasi pada pertumbuhan.

Apresiasi dari upaya yang menyeluruh menjadikan BCA kembali terpilih menjadi satu-satunya perusahaan Indonesia yang mendapatkan penghargaan *Gallup Great Workplace Award*. Adalah sebuah kebanggaan bagi BCA untuk meraih penghargaan ini karena dari semua perusahaan yang memenuhi kriteria, hanya 8 persen yang memperoleh penghargaan pada 2017.

Survei Team Engagement



Tingkat Turnover



Pelatihan dan Pengembangan



Kurikulum pengembangan kompetensi disusun oleh unit terkait bersama BCA Learning Institute mengacu pekerjaan yang ada di lingkup BCA.

Secara konsisten, BCA mengevaluasi kompetensi dan program pengembangan SDM, agar sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan industri. Pada 2016, BCA telah melakukan pemetaan ulang kompetensi karyawan dan program-program untuk meningkatkan budaya pembelajaran bagi karyawan dalam merancang program pengembangan kompetensi. Kurikulum pengembangan kompetensi disusun oleh unit terkait bersama BCA Learning Institute, mengacu pada pekerjaan yang ada di lingkup BCA.

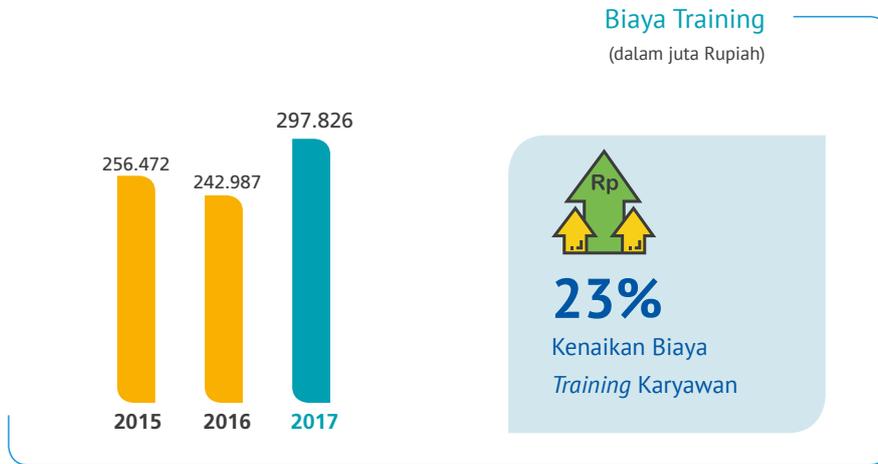
BCA terus memperbarui dan mengembangkan program pelatihan agar para karyawan tetap menjadi yang terdepan dalam lingkungan bisnis yang dinamis. Selama 2017 sesuai dengan strategi BCA di bidang transaksi, *relationship banking*, dan kesadaran digital, pengembangan karyawan difokuskan pada peningkatan kompetensi terutama di bidang kontrol operasional, pengembangan hubungan, dan pengenalan dunia digital. [103][404-2]

Guna memudahkan karyawan dalam mengembangkan kompetensi, modul pelatihan BCA juga dikembangkan dengan format pembelajaran elektronik (*e-learning*) agar bisa diakses karyawan kapan pun dan di mana pun mereka berada, sehingga lebih banyak karyawan berkesempatan belajar dan mengembangkan kompetensi diri.

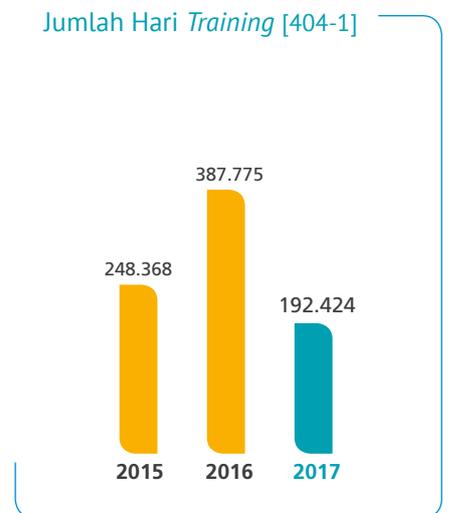
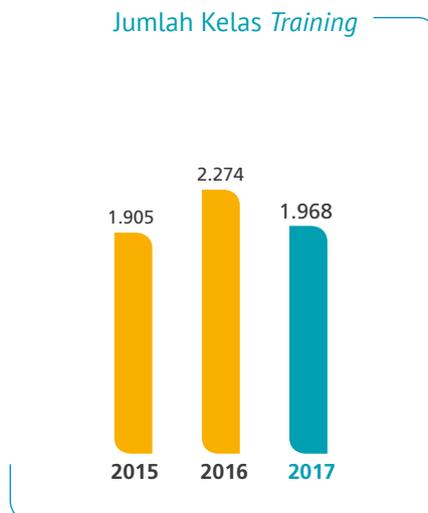
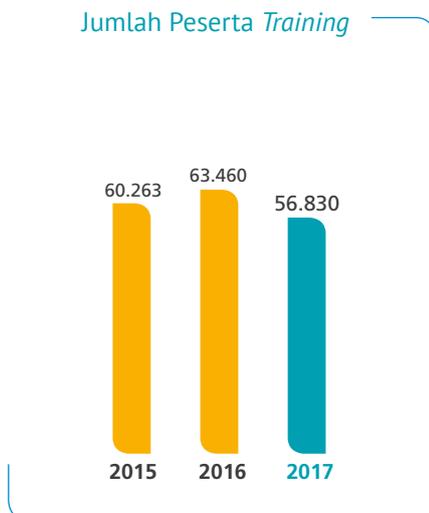
Selain melalui pelatihan dan pendidikan, pembinaan (*coaching*) memainkan peran penting dalam mendorong pembelajaran secara terus-menerus di BCA. Manajemen menekankan pelaksanaan pembelajaran setiap saat. Dalam kondisi ekonomi yang tidak dapat diduga, proses bimbingan dan pembelajaran dipandang sebagai salah satu cara untuk membangun kemampuan dan kesiapan memimpin.

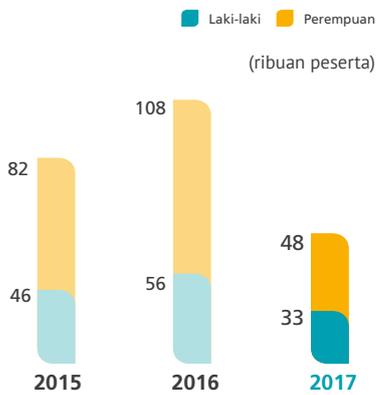
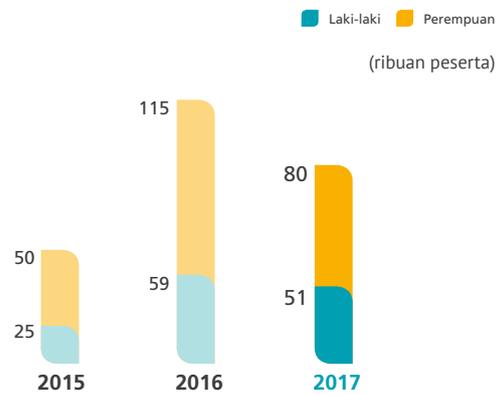
Pada 2017, BCA mengalokasikan dana hampir Rp300 miliar untuk program peningkatan kemampuan SDM atau sekitar 2,6% persen dari total biaya tenaga kerja.

Mengembangkan Karyawan BCA



PELAKSANAAN TRAINING



Jumlah *Training* dalam Kelas yang Diselesaikan Karyawan [404-1]Jumlah *Training E-Learning* yang Diselesaikan Karyawan

KARIER DAN KEPEMIMPINAN

BCA menanamkan budaya kerja berbasis kinerja dan secara aktif memberikan kesempatan pengembangan karier bagi karyawan. Setiap karyawan BCA memiliki hak atas arah dan pengembangan karier yang jelas dan terencana, yang disesuaikan dengan kualitas pencapaian target kinerja individu dan unit kerja.

Penilaian kinerja dan karier di BCA menggunakan sistem panel untuk mengidentifikasi talenta di unit kerja terkait bersama Divisi Human Capital Management. Hasil tinjauan panel menjadi acuan untuk merancang program pengembangan individu karyawan, serta untuk proses suksesi dan penempatan karyawan. Setiap tahap pengembangan akan dipantau dan dievaluasi untuk disiapkan program pengembangan diri selanjutnya.

Keberlanjutan Kepemimpinan

Regenerasi kepemimpinan adalah salah satu tantangan keberlanjutan BCA, karena dalam jangka pendek banyak karyawan senior yang akan pensiun. Selama beberapa tahun terakhir BCA telah melakukan program promosi kepemimpinan guna menyiapkan kandidat penerus pejabat bank dalam lima tahun ke depan.

BCA memfokuskan perencanaan suksesi melalui program akselerasi, di mana karyawan terpilih memperoleh program pengembangan selama dua tahun (normalnya selama tiga tahun).

Untuk memenuhi kebutuhan pemimpin di lingkungan perusahaan, BCA mengutamakan sumber daya internal yang dibangun dengan program kepemimpinan. Pihak luar akan direkrut jika sumber daya internal tidak tersedia, dan mereka tentunya harus sanggup dan bersedia menyerap budaya dan nilai-nilai BCA.

Saat ini, direktur BCA yang berasal dari dalam perusahaan berjumlah lima orang, sementara *executive vice president* yang berasal dari internal BCA ada 47 orang, dari total 49 orang.

Mengembangkan Karyawan BCA



Karyawan Menyelesaikan Program Pengembangan Karier 2017: 1.045

Leaders from Within

5 Direktur
47 Executive Vice President

Bank Inovasi

BCA mengembangkan budaya inovasi yang bertujuan untuk memperbaiki proses bisnis internal dan meningkatkan kepuasan pelanggan, sekaligus untuk meningkatkan keterlibatan karyawan antar fungsi dan lintas generasi.

Untuk memperkuat budaya inovasi, Perusahaan mengembangkan *Knowledge Management*, yang salah satu programnya dinamakan *Community of Practice (COP)*. COP adalah sarana berbagi pengetahuan dan keahlian antar karyawan untuk mendorong tumbuhnya budaya *improvement* dan inovasi yang memberikan nilai tambah dan menghasilkan keunggulan kompetitif bagi Perusahaan.

COP juga diadakan bagi jajaran pimpinan dengan mengundang pakar/ahli untuk membahas isu-isu strategis terkini, seperti manajerial dan kepemimpinan, perkembangan ekonomi, industri keuangan dan non-keuangan, dan lain-lain. Program ini diharapkan dapat memberikan pemahaman atas pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan pejabat senior Bank.

Sebagai tindak lanjut dari berbagi pengetahuan dan untuk semakin memantapkan budaya inovasi, Perusahaan mengadakan BCA Innovation Award (BIA) sejak 2014. BIA merupakan wadah *improvement* dan inovasi bagi karyawan untuk menuangkan ide-ide kreatif mereka. Ajang ini mendapatkan respons yang sangat positif dari para karyawan yang terbukti dari terus meningkatnya jumlah partisipasi dan jumlah ide inovasi yang terkumpul setiap tahun. BIA 2017 diadakan dalam tiga kategori yaitu:

1. Kategori Utama yang terdiri dari 2 sub kategori, yaitu *New Business Concept* dan *Continuous Improvement Process*
2. Kategori Khusus, yaitu *Financial Hackathon (Finhacks) BIA*
3. Kategori Favorit, yaitu 5R (Rajin, Rapi, Ringkas, Resik, Rawat)

Pada 2017, kompetisi ini menjaring 1.323 peserta, dengan 648 proposal ide inovasi pada kategori Utama dan Favorit serta 51 proposal kategori Finhacks BIA.

BCA Innovation Awards

Setiap tahun BCA memilih lima inovasi terbaik untuk menjadi solusi yang juga dapat dinikmati nasabah. Inovasi tersebut tidak hanya berhenti sebagai ide, tetapi dikembangkan menjadi prototipe dan diimplementasikan ke dalam sistem perbankan BCA.



Berikut adalah lima inovasi yang terpilih menjadi pemenang BIA 2017:

- **DOLCE (Digital Official Letter)** adalah aplikasi pembuatan, persetujuan, distribusi, hingga penyimpanan surat resmi internal dan eksternal BCA yang dapat diakses dimana saja, kapan saja dan oleh siapa saja yang memiliki akses.
- **ELIPS (Electronic Receipts atau struk elektronik)** adalah sistem pencetakan bukti transaksi untuk semua menu di mesin ATM lewat media elektronik berbasis email, sebagai pengganti kertas struk ATM.
- **SAPOE (System Automatic Property Mobile Checker)** adalah aplikasi yang mengintegrasikan staf admin, petugas *checklist*, dan vendor dalam kegiatan pengecekan sarana dan prasarana lokasi ATM.
- **One Time Card** adalah inovasi berupa nomor kartu virtual sekali pakai yang digunakan untuk transaksi *e-commerce* dengan limit yang dapat diatur sesuai kebutuhan pemegang kartu kredit atau debit BCA.
- **Tools Kelayakan Calon Debitur** adalah inovasi berupa tool di Excel yang berisi panduan sederhana untuk membantu rekan-rekan di Kantor Cabang Pembantu menggali kebutuhan nasabah terkait produk kredit produktif, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas *referral* calon debitur.

PERLINDUNGAN DAN KESETARAAN

BCA berupaya memberikan perlindungan yang maksimal bagi seluruh karyawan di tempat kerja, dengan mengeluarkan beberapa kebijakan untuk menjamin hak-hak dan norma ketenagakerjaan setiap karyawan, yaitu:

1. Transparansi kebijakan Perusahaan yang bersifat strategis di bidang kepegawaian

Karyawan dapat mengakses berbagai kebijakan kepegawaian, seperti sistem perekrutan, sistem promosi, maupun sistem remunerasi secara daring melalui intranet BCA (myBCA), dan secara luring melalui surat keputusan dan edaran, maupun buku Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

2. Keterbukaan informasi bagi karyawan

Dalam mewujudkan komitmen mengenai keterbukaan kepada karyawan BCA mengembangkan beragam sarana komunikasi internal, seperti korespondensi resmi berupa surat edaran, surat elektronik, majalah internal BCA (*InfoBCA*

versi cetak maupun digital), layanan telepon Halo SDM, *Community of Practice* (COP), portal internal myBCA, media sosial internal *My Collaboration Community* (MC²), Grup Facebook Semua Beres, media berbagi video (myVideo), dan sarana lainnya.

3. Serikat Pekerja

Karyawan BCA membentuk serikat pekerja di lingkungan Perusahaan sejak tahun 2000 secara mandiri dan difasilitasi penuh oleh Perusahaan. Perusahaan memberikan kebebasan sepenuhnya kepada karyawan untuk bergabung dalam serikat pekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Serikat pekerja merupakan mitra strategis manajemen dalam mengelola sumber daya manusia terutama dalam membina hubungan industrial, sehingga tercipta produktivitas yang bermanfaat bagi kedua pihak.

4. Perjanjian Kerja Bersama (PKB)

Sebagai bentuk perwujudan komitmen Perusahaan untuk mengembangkan hubungan industrial yang kondusif dan produktif, BCA menerbitkan Perjanjian Kerja Bersama (PKB). PKB dirumuskan tim perunding manajemen dan serikat pekerja dan diperbarui setiap dua tahun. Pada 2017, manajemen menggunakan PKB BCA 2016 – 2018.

100%	79,3%	8
Karyawan Terikat Perjanjian Kerja Bersama [102-41]	Karyawan Anggota Serikat Pekerja (per 1 Januari 2016)	Serikat Pekerja di lingkungan BCA

5. Kesempatan kerja yang sama

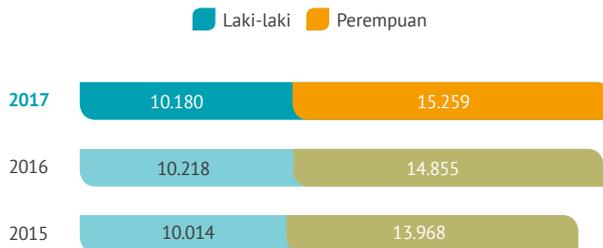
BCA memberikan kesempatan kerja yang sama bagi setiap karyawan tanpa memandang suku, agama, ras, golongan, dan jenis kelamin. Untuk itu, kebijakan Perusahaan dalam penempatan karyawan senantiasa ditekankan kepada kualitas dan kompetensi karyawan yang bersangkutan. [103]

Kesempatan yang setara juga dijamin oleh BCA dalam pengembangan kompetensi, di antaranya dalam bentuk kesempatan belajar S1 dan S2 maupun pelatihan ke luar negeri. Manfaat ini diberikan kepada karyawan yang lulus seleksi.

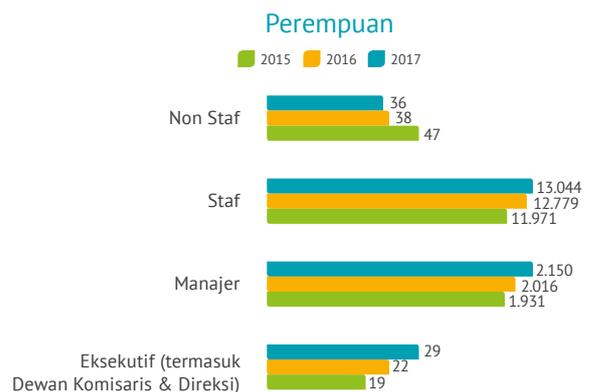
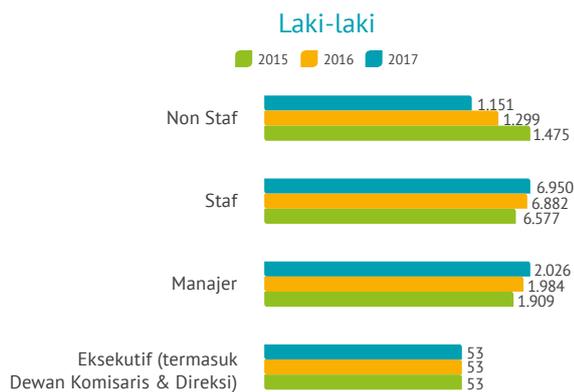
Mengembangkan Karyawan BCA

KEBERAGAMAN DI BCA [405-1]

Komposisi Karyawan Berdasarkan Gender



Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenjang Jabatan



6. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

BCA memberikan perhatian lebih pada keselamatan kerja di lingkungan kantor BCA, melalui pengembangan dan penataan ruang kerja yang mengacu pada hal-hal berikut:

- Kelengkapan dan kelayakan sarana dan lingkungan kerja
- Kebersihan lingkungan kerja
- Keserasian tata ruang kerja
- Ketepatan peletakan sarana kerja
- Kelengkapan dan kelayakan sarana pengamanan

Pelaksanaan keselamatan kerja di BCA berkaitan erat dengan penerapan Perencanaan Keberlangsungan Bisnis (BCP) yang telah dimiliki Perusahaan. Pengelolaan aspek ini dikoordinasikan oleh Satuan Kerja *Enterprise Security* (SKES) di kantor pusat bersama kantor-kantor wilayah hingga seluruh kantor Bank di Indonesia. [103]

Setiap karyawan diberi pengetahuan dan keterampilan memberikan respons pada keadaan darurat melalui sosialisasi, pelatihan, dan simulasi setiap tahun, termasuk latihan evakuasi gedung tinggi. Latihan juga dilaksanakan di beberapa kantor wilayah dan kantor cabang sehingga karyawan terlatih dalam menghadapi kebakaran, bencana alam gempa bumi atau bencana/gangguan lainnya. Peringatan dini juga diberikan kepada karyawan melalui aplikasi Android untuk meningkatkan kewaspadaan dan mencegah terjadinya kecelakaan.

Mulai 2014, BCA melakukan penilaian internal pada kantor wilayah dan kantor cabang atas kesiapan dalam menghadapi kondisi darurat/gangguan dan tanggap dalam keadaan darurat. Penilaian ini menjadi acuan bagi setiap kantor bank untuk melakukan perbaikan di tempat kerja. Penilaian kesiapan ini juga dilakukan bagi tim pengawas di masing-masing lantai di Kantor Pusat BCA.



BCA memfasilitasi berbagai kegiatan kelompok dalam rangka mendukung hobi karyawan untuk mengejar minat pribadi di luar rutinitas kerja.



0 Kasus Kecelakaan Kerja 2017 [403-2]

Di bidang kesehatan, BCA menyelenggarakan program kesehatan karyawan meliputi fasilitas asuransi dan promosi kesehatan. Fasilitas kesehatan yang diberikan BCA kepada karyawan antara lain vaksinasi, rawat inap, rawat jalan, persalinan, kacamata, perawatan gigi, pemeriksaan laboratorium serta pemeriksaan medis keseluruhan dan *pap smear*. Diharapkan kebijakan ini dapat memberikan manfaat positif bagi kehidupan karyawan.

Sejalan dengan program pemerintah dalam layanan kesehatan tenaga kerja, BCA memfasilitasi karyawan dan keluarganya untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Untuk itu, BCA membuka pendaftaran BPJS Kesehatan secara kolektif bagi karyawan dan maksimal empat anggota keluarganya.

BCA aktif memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memperluas wawasan mengenai kesehatan, antara lain lewat seminar kesehatan. Pada 2017, diselenggarakan seminar mengenai Alzheimer (Oktober 2017) untuk wilayah

Jabodetabek dan seminar *Health Coaching: Daily Simple Steps Towards Health* (Agustus, Oktober, dan November 2017) untuk wilayah Jabodetabek dan non-Jabodetabek (Denpasar dan Palembang).

Dalam rangka membudayakan pola hidup sehat, mulai 2017 BCA menyelenggarakan lomba "Pekerja TerSEGAR (Sehat dan Bugar)". Lomba tersebut diikuti 613 karyawan, dan pemenang Pekerja TerSEGAR akan menjadi duta untuk mensosialisasikan pola hidup sehat.

7. Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan

Bank berkomitmen untuk selalu menjaga komunikasi dengan karyawan melalui beberapa sarana komunikasi yang dikembangkan oleh BCA, salah satunya adalah Halo SDM (66900) yang dapat diakses melalui jaringan telepon kantor BCA. Karyawan dapat menghubungi saluran ini untuk mendapatkan informasi tentang ketenagakerjaan atau hubungan industrial. Sarana ini dapat diakses melalui jaringan telepon internal BCA dan kerahasiaan data dan informasi karyawan yang menggunakan layanan ini terjamin.

Kesejahteraan

Pengembangan Sumber Daya Manusia dilakukan secara berkelanjutan, diimbangi dengan kesejahteraan karyawan sebagai sarana untuk menumbuhkan rasa nyaman dan bangga karyawan kepada BCA.

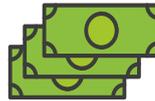
BCA menyediakan remunerasi yang menarik sebagai penghargaan kepada karyawan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja berdasarkan pencapaian target yang telah ditentukan. Dalam hal ini BCA juga patuh pada ketentuan upah yang berlaku di seluruh Indonesia.

Selain berupa gaji dan tunjangan, BCA memberikan bonus ekstra berupa saham BCA untuk meningkatkan rasa kepemilikan karyawan terhadap perusahaan. Saham diberikan kepada karyawan tetap berdasarkan kinerja pada periode tertentu. [404-2]

Selama periode 2017, bonus ekstra saham diberikan sebagai penghargaan atas kinerja karyawan selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2016 yang diserahkan pada 25 April 2017 kepada 21.965 karyawan tetap. Sesuai dengan tujuan program, saham tersebut di-lock up selama 3 tahun.



15,6 juta+ lembar
Saham untuk karyawan



Rp15.598,10/lembar saham
Harga Pembelian Rata-rata

Work-Life Balance

BCA berkomitmen untuk memastikan kepuasan kerja para karyawan dengan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sehingga efisiensi kerja dapat dicapai secara maksimal.

Untuk itu, BCA menawarkan berbagai kegiatan dan pelatihan tidak hanya untuk meningkatkan keterampilan terkait dengan tugas dan kewajiban karyawan, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan pribadi mereka.

BCA memfasilitasi berbagai kegiatan kelompok untuk mendukung hobi karyawan dan minat pribadi di luar rutinitas kerja mereka. Komunitas ini meliputi kegiatan antara lain fotografi, memancing, bersepeda, kelompok pencinta budaya wayang, musik, naik gunung, dan lain-lain.

BCA adalah satu-satunya perusahaan asal Indonesia yang meraih Gallup Great Workplace Award 2017





Finhacks dan IKF merupakan salah satu implementasi komitmen BCA untuk turut aktif mendukung pengembangan generasi muda Indonesia.

Beberapa kantor BCA menyediakan ruang laktasi yang diharapkan dapat menunjang dan memudahkan karyawan perempuan memberikan ASI secara eksklusif bagi putra-putrinya.

Program Day Care BCA

Sejak 2010, BCA menyelenggarakan Program *Day Care* bagi anak karyawan usia sekolah dasar yang berlangsung setelah masa libur hari raya Idul Fitri. Pada 2017, program ini diikuti oleh 440 anak, yang dilaksanakan di tiga lokasi di Jabodetabek dan dua lokasi di luar Jabodetabek.

Program Day Care BCA Berdasarkan Lokasi, Tema, dan Jumlah Peserta

Tempat	Tema	Jumlah Peserta (Anak)
Kantor Pusat	<i>Jakarta Tempo Doeloe</i>	96
Kanwil VIII	<i>Knowledge Fun Kids Tour</i>	94
Kanwil IX	<i>The Great Adventure</i>	91
TOTAL JABODETABEK		281
Kanwil III	<i>I'm Amazing Kids</i>	78
Kanwil VIII	<i>I'm Amazing Kids</i>	81
TOTAL NON JABODETABEK		159
TOTAL		440

Persiapan Pensiun dan Sarana Lain

BCA menyelenggarakan program persiapan pensiun yang meliputi pelatihan yang berkaitan dengan kesehatan, manajemen keuangan, pelatihan keterampilan, dan lain-lain. [404-2]

Selain itu, ada juga layanan konseling untuk membantu karyawan menemukan solusi atas masalah dalam kehidupan pribadi. BCA juga menyelenggarakan pelatihan kesejahteraan keluarga, seperti perawatan dan pembinaan anak.

Penghargaan Pengelolaan SDM

Selain mendapatkan penghargaan Gallup Great *Workplace Award*. Selama periode 2017, BCA juga meraih penghargaan terkait SDM baik di tingkat nasional maupun internasional, di antaranya *Best Company in Creating Leaders from Within* dari majalah SWA dan *Global 2000 World's Best Employer & Top Regarded Companies* dari majalah Forbes.



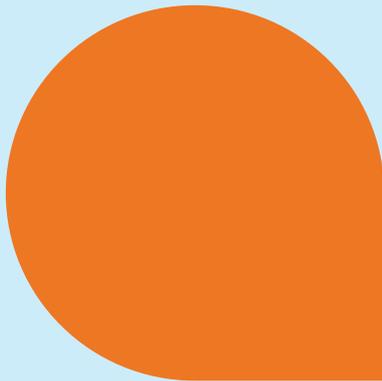
9%

Penurunan Pemakaian Kertas HVS A4
2016-2017



911

Judul buku yang dapat diakses
karyawan dari perpustakaan digital
BCA



Mendukung Pelestarian Lingkungan



Pendekatan BCA	55
Smart Building Kantor BCA & Program Green Office	56

Pendekatan BCA

Sebagai bagian dari upaya Perseroan dalam menerapkan perbankan yang berkelanjutan, BCA mengintegrasikan prinsip pelestarian lingkungan dalam solusi perbankan bagi nasabah dan aktivitas perbankan agar lebih ramah lingkungan.

Inisiatif pelestarian lingkungan pada operasi perbankan difokuskan pada efisiensi penggunaan sumber daya alam dan minimalisasi jejak lingkungan, dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Melalui berbagai aktivitas yang dilakukan, BCA terus berupaya untuk berkontribusi positif terhadap Planet bersamaan dalam upaya Perseroan meningkatkan manfaat *Profit* dan *People*. [103]

Dampak Tidak Langsung Pembiayaan

BCA memahami adanya risiko sosial dan lingkungan pada proyek-proyek yang dibiayai Perseroan. Risiko tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran bisnis debitur dan tentunya akan berdampak pula kepada BCA.

Upaya meminimalkan risiko sosial dan lingkungan yang signifikan dan dalam rangka kepatuhan telah dilakukan BCA melalui prinsip kehati-hatian. Dalam kebijakan kredit, BCA melakukannya sesuai dengan peraturan, yaitu melarang pemberian kredit kepada perusahaan yang tidak memiliki dokumen izin lingkungan yang relevan.

BCA juga tidak memberikan kredit kepada debitur yang memperoleh peringkat Merah dan Hitam dalam Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup yang diselenggarakan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

Gedung Kantor Ramah Lingkungan

Untuk gedung baru maupun gedung yang sedang direnovasi, BCA menerapkan teknologi yang ramah lingkungan. Secara bertahap, kantor bank akan beroperasi dengan lebih efisien dalam penggunaan energi dan air, namun tetap nyaman dan aman.

Kantor bank yang baru dibangun beberapa tahun terakhir telah mempertimbangkan desain pasif dan aktif. Desain pasif berperan menurunkan beban listrik melalui rancangan selimut gedung. Desain aktif menggunakan alat bantu Sistem Automasi Gedung (BAS) untuk melakukan efisiensi penggunaan listrik, terutama untuk pendingin ruangan, penerangan, dan lift.

Pada sistem penerangan, BCA mulai menggunakan lampu LED yang mampu menghemat listrik hingga 70 persen dibandingkan lampu pijar biasa, dan lebih sedikit melepas panas sehingga meringankan kerja penyejuk udara. Beberapa area di Menara BCA, juga dilengkapi sensor cahaya untuk mengukur tingkat pencahayaan pada saat ruangan gelap atau terang. Peralihan ke lampu LED dilakukan berkesinambungan, disesuaikan dengan kegiatan perawatan utilitas gedung atau pengembangan gedung baru.

Pada akhir 2016, BCA bekerja sama dengan Ikatan Arsitek Indonesia (IAI) menyelenggarakan Sayembara Desain Fasad Gedung BCA. Tiga pemenang utama kemudian dipilih pada Februari 2017 dari ratusan peserta sayembara. Salah satu kriteria dalam proses penjurian adalah upaya meminimalkan panas dan menambah pencahayaan alami di dalam gedung. Hasil sayembara desain fasad tersebut akan dijadikan salah satu pertimbangan dalam mengembangkan desain gedung BCA yang baru.

Smart Building Kantor BCA & Program Green Office

SMART BUILDING KANTOR BCA

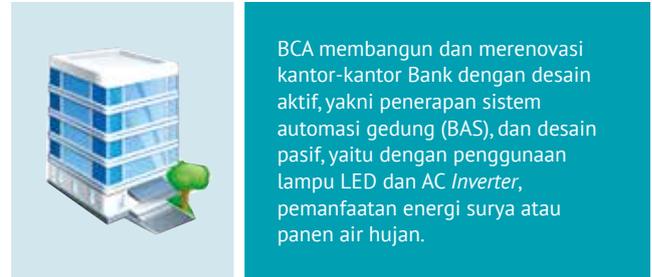
BCA membangun kantor ramah lingkungan dengan menerapkan prinsip *Smart Building* yang memiliki fitur bangunan inteligen dan bangunan hijau. Bangunan inteligen terkait dengan kemampuan gedung mengatur dan memantau operasional gedung secara otomatis dan efisien, sedangkan bangunan hijau diterapkan pada pemilihan desain dan material bangunan yang bisa menghemat energi. Keduanya dapat meminimalkan dampak negatif lingkungan tanpa berkompromi dengan kesehatan, keamanan, dan kenyamanan penghuninya.

Perbaikan Energi di Gedung yang Sudah Ada

Pada Gedung BCA Wisma Pondok Indah dan Wisma Asia II, perbaikan yang dilakukan adalah dengan memasang pompa *inverter* pada peralatan pendingin (*chiller*) gedung yang bisa beroperasi sesuai beban. Efisiensi listrik yang diperoleh di Wisma Pondok Indah mencapai 18.173 KWh per bulan dan di Wisma Asia II mencapai 34.929 KWh per bulan.

Desain Gedung Baru

Dua kantor bank yaitu Gedung Halo BCA Semarang dan BCA Foresta dibangun dengan desain selimut gedung yang bisa menghemat energi, dan menerapkan Sistem Manajemen Bangunan (BMS) dengan teknologi otomatisasi yang dapat mengelola energi untuk peralatan pengatur udara, lift, penerangan, dan peralatan kantor lainnya.



BCA membangun dan merenovasi kantor-kantor Bank dengan desain aktif, yakni penerapan sistem automasi gedung (BAS), dan desain pasif, yaitu dengan penggunaan lampu LED dan AC *Inverter*, pemanfaatan energi surya atau panen air hujan.

PROGRAM GREEN OFFICE

Dampak lingkungan yang ditimbulkan kegiatan perbankan antara lain berasal dari kegiatan administrasi perkantoran dan mobilitas karyawan. Melalui program *Green Office*, BCA berkomitmen untuk meminimalkan penggunaan sumber daya alam pada aktivitas kantor, dan meminimalkan jejak lingkungan pada produk dan jasa perbankan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

BCA telah menginisiasi program *Green Office* lewat beberapa kebijakan yang dilakukan oleh kantor pusat dan kantor cabang dengan pendekatan pengurangan dan penggunaan kembali (*reduce and reuse*) untuk aktivitas yang menggunakan sumber daya alam. Selain mengurangi jejak lingkungan, program *Green Office* juga menghemat biaya.





BCA menggunakan *video conference* sebagai pengganti pertemuan fisik pada sebagian besar kesempatan.

Pemakaian Kertas

Salah satu pelaksanaan *Green Office* adalah melalui inisiatif penggunaan lebih sedikit kertas pada kegiatan operasional lewat pengiriman atau akses dokumen secara digital melalui *e-mail*, *portal intranet myBCA*, aplikasi sistem pelacak, *e-Filing*, *Enterprise Backoffice Integration (EBI)*, *e-Approval*, dan *Manager Self Service/Employee Self Service (MSSESS)* yang melayani berbagai kebutuhan karyawan BCA. [103]

Pencetakan dokumen dikontrol dan dipantau melalui *printer pooling* dan pengaturan standar pencetakan kertas bolak balik. Sejak menerapkan default printer untuk mencetak dua sisi, kantor pusat BCA berhasil menekan penggunaan kertas secara signifikan. Total penggunaan kertas pada 2017 turun 9% dibandingkan 2016.

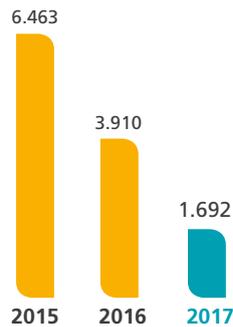
Layanan sumber daya manusia BCA dapat diakses melalui ponsel pintar agar proses SDM dapat dilakukan lebih cepat, tanpa kertas, dan membiasakan karyawan dengan layanan digital. Pada 2017, BCA meluncurkan aplikasi Blims, yaitu perpustakaan digital BCA yang memuat 911 judul buku yang dapat diakses karyawan.

Selain itu, pada sisi operasional, BCA mengurangi pencetakan untuk nasabah dengan meningkatkan penggunaan dokumen elektronik, tagihan elektronik, dan pembayaran daring melalui kanal elektronik maupun perbankan seluler, serta mengurangi barang cetakan untuk keperluan promosi dan transaksi. [301-1]

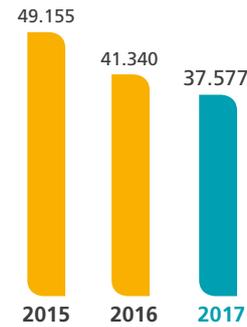


Mendukung Pelestarian Lingkungan

Pencetakan Barang Promosi
(Poster, Brosur, Spanduk, *Roll-up Banner*.
(dalam ribuan)



Pemakaian Kertas HVS A4
(dalam Rim)



Penggunaan Energi dan Air

Penggunaan energi merupakan salah satu faktor penting yang secara tidak langsung berkontribusi pada perubahan iklim. Untuk itu, BCA menerapkan kebijakan penghematan energi di seluruh unit kerja dengan harapan dapat memberikan kontribusi yang signifikan mengingat besarnya jaringan kerja Bank.

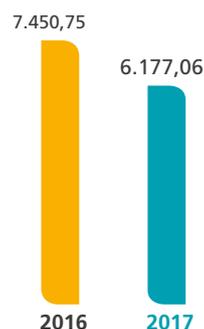
BCA melakukan upaya penghematan energi dengan menggunakan lampu LED dan AC *inverter* pada kantor-kantor Bank. Upaya ini diiringi dengan inisiatif kampanye dan sosialisasi kepada karyawan. Beberapa contoh upaya penghematan energi antara lain: [103]

- Penghematan penggunaan listrik dengan menggunakan lampu LED, mengatur suhu pendingin udara, mematikan lampu penerangan pada jam istirahat, kampanye hemat air, dan sebagainya;
- Penggunaan teknologi konferensi video untuk rapat dan konsultasi serta diskusi antar unit kerja, cabang, maupun kantor wilayah.

Sejak 2013, BCA menerapkan keran jenis tekan untuk gedung baru atau gedung yang direnovasi. Keran jenis ini menggunakan fungsi penutup otomatis sehingga dapat mengurangi jumlah air yang terbuang percuma. [303-1]

Penurunan Penggunaan Listrik di Menara BCA [302-1][302-4]

(dalam MWh)



Pemilahan Sampah

Dalam kegiatan *Green Office*, agen perubahan (*agent of change*) yang bertugas di kantor BCA mensosialisasikan program pemilahan sampah untuk mendorong kebiasaan para karyawan.

Pengelolaan limbah diterapkan pada limbah cair yang dihasilkan kegiatan kantor BCA berupa *black water* dan *grey water*. Pengolahan *grey water* menjadi air untuk menyiram tanaman telah diterapkan di Wisma Pondok Indah dan KCU Bintaro.

Pengelola gedung Menara BCA menggunakan instalasi pembuangan limbah (STP) yang mengolah air limbah sebelum dibuang ke saluran kota atau lingkungan sesuai dengan baku mutu dan parameter dalam Izin Instalasi Pembuangan Air Limbah (IPAL). [306-2]

Transportasi

Sejalan dengan pertumbuhan bisnis dan bertambahnya karyawan, BCA memperkuat penggunaan teknologi telekomunikasi untuk mengurangi mobilitas karyawan, sehingga dapat mengurangi penggunaan bahan bakar minyak (BBM).

BCA menggunakan konferensi video sebagai pengganti pertemuan fisik pada sebagian besar kesempatan, di antaranya sosialisasi yang disampaikan Direksi kepada seluruh wilayah. Solusi serupa juga diterapkan melalui pemanfaatan sarana *e-learning* sebagai salah satu sarana pembelajaran bagi karyawan BCA secara daring.

Keterlibatan Karyawan

Program ramah lingkungan tidak bisa lepas dari keterlibatan karyawan. Selain meluncurkan program *Green Office* dan membentuk *agent of change* (AOC) atau agen perubahan di tiap divisi di Kantor Pusat, BCA juga secara aktif mensosialisasikan program tersebut melalui sarana komunikasi internal Perusahaan.

Media Informasi Kampanye *Green Office*, antara lain:

- Portal MyBCA
- Grup Facebook Semua Beres (grup tertutup untuk karyawan BCA)
- Televisi *display* internal BCA
- Majalah InfoBCA

Medium Komunikasi, antara lain:

- Poster dan naskah tulisan sosialisasi
- Video-video pendek yang menarik berisi pesan sosialisasi kegiatan hemat energi.

Beberapa inisiatif yang dilakukan di kantor BCA antara lain adalah mengurangi penggunaan *styrofoam*, penggunaan gelas dan botol minum untuk menggantikan air kemasan, sistem hibernasi otomatis di komputer, mencetak dengan kertas dua sisi (bolak-balik), dan lain-lain.

Melalui program *Green Office*, BCA diharapkan dapat turut berkontribusi dalam menjadikan penghematan energi sebagai gaya hidup karyawan BCA dan masyarakat Indonesia.



Earth Hour

Sejak 2012, BCA secara konsisten mendukung program *Earth Hour*, sebuah kegiatan global yang diprakarsai oleh **World Wildlife Fund for Nature (WWF)**. Sebagai salah satu upaya penyadaran akan bahaya perubahan iklim, *Earth Hour* ditandai dengan pemadaman lampu non-esensial selama satu jam, **dilakukan setiap Sabtu terakhir bulan Maret**.

Pada 25 Maret 2017, BCA kembali berpartisipasi dalam *Earth Hour* dengan mematikan lampu totem BCA dan penerangan luar ruangan selama satu jam, antara pukul 20.30 hingga 21.30 WIB. Pemadaman dilakukan di Menara BCA, seluruh gedung kantor cabang, serta pada papan reklame BCA **di seluruh Indonesia**.

Mendukung Pelestarian Lingkungan

Solusi bagi Nasabah

Perbankan elektronik merupakan solusi tepat untuk mengurangi jejak lingkungan dari aktivitas transaksi. Memindahkan transaksi konvensional ke dalam transaksi elektronik meningkatkan efisiensi dan mengurangi jejak lingkungan. Kini jumlah transaksi di kantor bank hanya 3 persen dari jumlah transaksi keseluruhan, sedangkan sisanya menggunakan kanal digital. Sebagai bagian dari strategi, BCA mengembangkan berbagai produk perbankan elektronik dengan beragam sarana digital.

Transaksi Bank 2017



Cabang

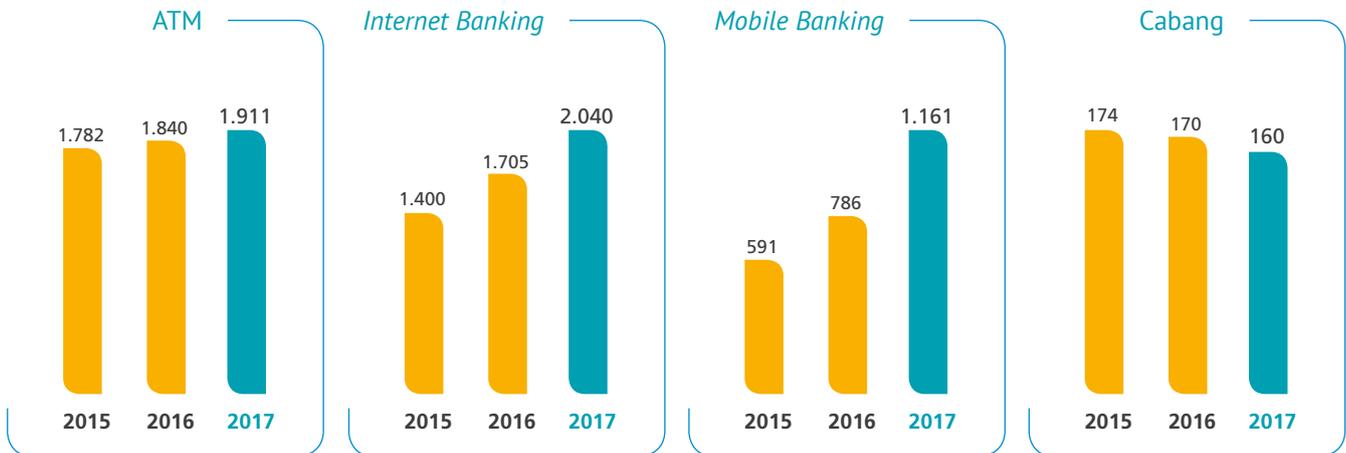
Nilai transaksi : **Rp14.131 triliun**
 Jumlah transaksi : **160 juta transaksi**

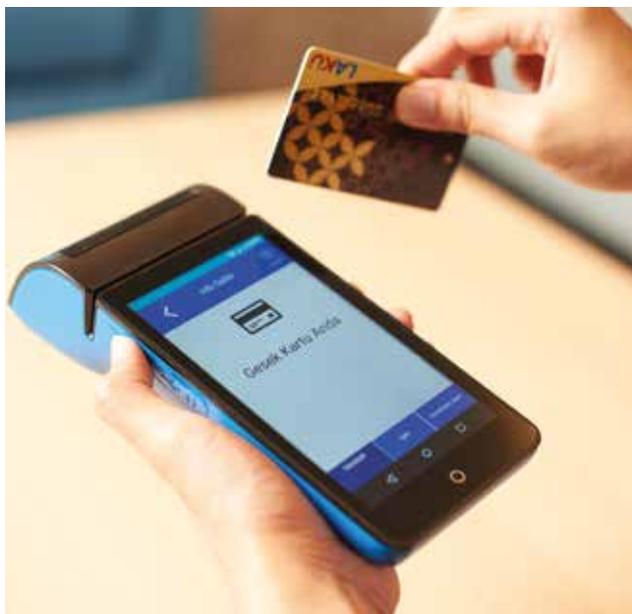
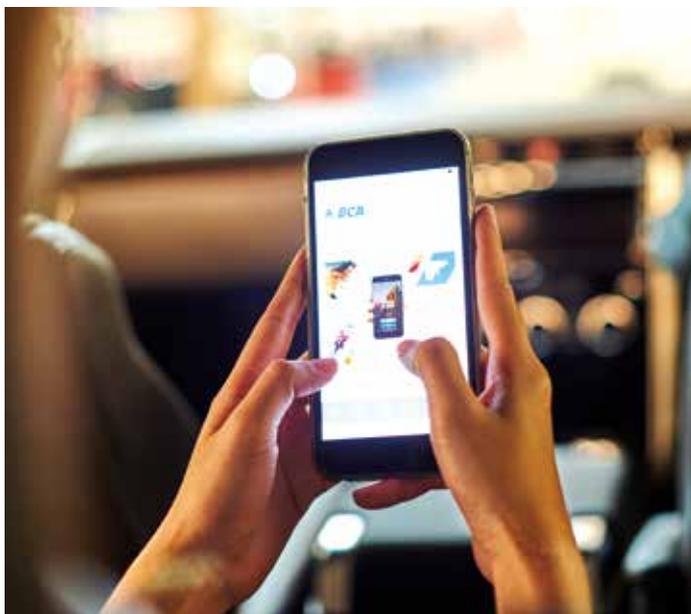


Digital

Nilai transaksi : **Rp10.482 triliun**
 Jumlah transaksi : **5,1 miliar transaksi**

JUMLAH TRANSAKSI MELALUI CHANNEL BCA (dalam juta)





Solusi bagi nasabah terus dikembangkan dengan tetap memenuhi kaidah kepatuhan sesuai peraturan.

Solusi bagi nasabah terus dikembangkan dengan tetap memenuhi kaidah kepatuhan sesuai peraturan. Kini nasabah dapat mengunjungi kantor cabang virtual melalui aplikasi eBranch BCA. Di sini nasabah bisa mengisi formulir pembukaan rekening dan datang ke kantor fisik hanya untuk verifikasi akhir sehingga pembukaan rekening dapat dilakukan lebih cepat.

BCA menyediakan produk uang elektronik Flazz dan Sakuku sebagai pengganti uang tunai untuk bertransaksi sekaligus mendorong Gerakan Nasional Non-Tunai. Flazz adalah bentuk *e-money* pertama di Indonesia yang dapat digunakan untuk pembayaran, sementara Flazz BCA Syariah adalah produk *e-money* pertama dari bank syariah di Indonesia yang diluncurkan BCA Syariah. Sedangkan Sakuku adalah aplikasi ponsel pintar yang dihadirkan untuk nasabah *Gen Y* yang menginginkan kepraktisan. Transaksi Sakuku menggunakan sistem *QR Code* yang aman.



4,57

Hasil Survei *Customer Engagement*



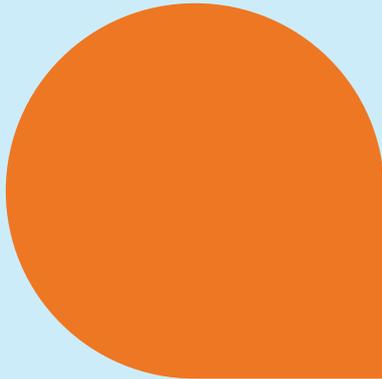
98,92%

Penyelesaian Keluhan sesuai *Service Level Agreement*



18.196

Jumlah Rekening LAKU BCA



Layanan yang Bertanggung Jawab

Pendekatan BCA	63
Perlindungan Nasabah	63
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	66
Inklusi Keuangan	68

Perlindungan Nasabah

PENDEKATAN BCA

Sebagai bank swasta terbesar di Indonesia, BCA terus “Belajar Lebih Baik” dalam menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam masa transisi. Sejalan dengan perkembangan teknologi bisnis, BCA selalu berinovasi untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah maupun masyarakat.

Kebijakan perusahaan dalam memberikan perlindungan nasabah tertuang dalam salah satu tata nilai BCA, yaitu fokus pada nasabah. BCA berkomitmen untuk “Senantiasa di Sisi Anda” dengan terus berupaya menghadirkan solusi perbankan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan masyarakat.

Upaya BCA untuk menjaga kepercayaan nasabah tercermin antara lain pada komitmen dalam melaksanakan tanggung jawab kepada nasabah. Salah satu implementasinya adalah dengan memberikan layanan solusi perbankan bagi nasabah, mitra kerja, dan masyarakat yang dilandasi atas kebutuhan nasabah, memperhatikan perlindungan dan keamanan nasabah, serta dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan. [103]

Sebagai bagian dari komitmen perusahaan untuk menjadi bank yang bertanggung jawab, BCA juga memberikan pengenalan layanan keuangan dan menyediakan layanan keuangan inklusif.

PERLINDUNGAN NASABAH

Desain Produk Perbankan

BCA melakukan evaluasi terhadap rencana produk dan aktivitas baru untuk memastikan bahwa produk atau aktivitas baru tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk terkait tinjauan risiko.

Kajian risiko dilakukan BCA terhadap rencana penerbitan produk dan aktivitas baru sesuai jenis risiko yang terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 beserta perubahannya, antara lain melalui PBI No. 11/25/PBI/2009 tanggal 1 Juli 2009, dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/35/DPNP tanggal 31 Desember 2009.

Informasi Produk (Solusi) Perbankan

Informasi yang jelas selalu tersedia bagi nasabah maupun calon nasabah, yang mencakup fitur solusi perbankan, serta hak dan kewajiban setiap pihak yang melekat pada jasa perbankan yang dipasarkan. Dalam memberikan layanan, BCA tidak meminta nasabah untuk menggunakan atau membeli produk yang tidak dibutuhkan. BCA memberikan informasi mengenai solusi perbankan agar nasabah dapat memahami sepenuhnya apa yang akan diperolehnya. [417-1]

Untuk memastikan agar nasabah menerima informasi yang tepat, petugas BCA selalu mendapatkan pembekalan dan pembaruan pengetahuan produk terkait beragam solusi perbankan BCA.

BCA menyediakan sarana informasi mengenai solusi BCA secara jelas, akurat dan terkini. Penyampaian informasi dilakukan melalui sarana komunikasi konvensional maupun digital, antara lain selebaran, brosur, atau media tertulis lainnya di setiap kantor cabang BCA, maupun lewat media elektronik atau media sosial. Informasi solusi perbankan juga dapat diperoleh melalui *contact center* Halo BCA atau www.bca.co.id.

Bertepatan dengan ulang tahunnya yang ke-60, BCA meluncurkan beberapa inovasi layanan pelanggan berbasis digital sesuai dengan komitmen ‘Melayani Lebih Baik’, antara lain:



Layanan VIRA
(Virtual Assistant
Chat BCA)

Layanan VIRA (Virtual Assistant Chat BCA) yang bisa diakses melalui Facebook Messenger, LINE, dan Kaskus Chat. VIRA menyediakan fitur Info & Promo yang dapat dimanfaatkan nasabah untuk melihat informasi soal promosi, lokasi ATM terdekat, kurs dan pengajuan kartu kredit secara *online*, dan fitur Transaksi Perbankan untuk melihat informasi saldo, mutasi transaksi, dan informasi kartu kredit.



Halo BCA Chat

Halo BCA Chat berupa *widget* di situs www.bca.co.id untuk memperoleh semua informasi seputar produk dan fasilitas BCA termasuk promosi dan penawaran, didukung oleh petugas yang siap membantu selama 24 jam.



eBranch BCA

eBranch BCA, aplikasi berbasis ponsel pintar untuk nasabah maupun non-nasabah untuk layanan pembukaan rekening.

Layanan yang Bertanggung Jawab

Edukasi Nasabah

Edukasi kepada nasabah merupakan salah satu upaya untuk mencegah terjadinya kesalahan penjualan produk maupun penipuan transaksi, atau berbagai bentuk kecurangan lainnya. Untuk itu, BCA aktif mengembangkan berbagai program edukasi terkait keamanan bertransaksi saat menggunakan solusi perbankan BCA.

Program edukasi nasabah BCA dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan. Untuk memberikan kemudahan kepada nasabah maupun masyarakat, informasi solusi perbankan BCA dapat diperoleh melalui beragam sarana komunikasi. Program edukasi nasabah juga dijalankan melalui kerja sama dengan *blogger* yang melalui blog personalnya berbagi pengalaman bertransaksi perbankan kepada para pembaca.



Kanal Informasi Produk dan Media Edukasi Nasabah:

 **Contact Center**
Halo BCA
15008888

 **Website**
www.bca.co.id

Media Informasi Lain:

- Smart-money.co
- Kerja sama dengan media-media *online* dengan nama **Berita BCA (SWA, Kontan, Pikiran Rakyat, Kompas, Metro TV News, Tempo, Tribun)**

 **Facebook Fan Page**
(1,8 juta friends)

facebook.com/XpresiBCA
facebook.com/GoodLifeBCA
facebook.com/BizGuideBCA
facebook.com/BankBCA
facebook.com/KartuKreditBCA

 **Twitter**
(670 ribu followers)

@XpresiBCA
@BizGuideBCA
@BankBCA
@KartuKreditBCA
@HaloBCA

 **Youtube**
(11 ribu subscriber)

youtube.com/solusiBCA

KASKUS
BankBCA

instagram
Goodlifebca

LINE
Bank BCA

slideshare
www.slideshare.net/
SolusiBCA

LinkedIn
PT Bank Central Asia Tbk



Perlindungan Privasi dan Kepentingan Nasabah

Dalam upaya melindungi kepentingan nasabah, BCA mengacu pada PBI No. 16/1/PBI/2014 tanggal 16 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Sejak 2016, Operasi Pusat Data GSIT (*Group Strategic Information Technology*) telah menerima sertifikasi ISO 27001:2013 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi, sebagai wujud nyata komitmen BCA untuk meningkatkan keamanan informasi perbankan serta keamanan informasi nasabah, termasuk melalui peningkatan kualitas teknologi informasi.



Menyikapi Gangguan Pelayanan bagi Nasabah

Pada 27 Agustus 2017, sejumlah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan kantor kas BCA mengalami gangguan akibat anomali pada satelit Telkom 1. Sekitar 30 persen ATM dan 126 kantor kas mengalami gangguan layanan sehingga BCA segera mengupayakan pemindahan layanan ke satelit lain.

Pada 30 Agustus 2017, operasi pada ATM dan Kantor Kas yang terdampak dapat kembali dipulihkan. Selama masa perbaikan tersebut, BCA membebaskan biaya tarik tunai dari ATM bank lain yang biasanya dikenakan biaya Rp7.500 per transaksi. Dengan cara ini, ketidaknyamanan yang timbul dapat dikurangi.



Pengaduan Nasabah

Proses penanganan pengaduan nasabah diterima dan ditanggapi secara cepat dan akurat oleh cabang maupun kantor layanan atau unit kerja terkait. BCA memberikan perhatian serius kepada setiap masukan dan keluhan nasabah, yang menjadi umpan balik untuk meningkatkan pelayanan yang prima bagi nasabah.

BCA menyediakan dan menginformasikan tata cara pengaduan nasabah dan penyelesaian sengketa kepada nasabah sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang pengaduan nasabah dan mediasi perbankan.

Sarana memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan



Layanan
**Contact Center 24 jam
Halo BCA**



Email
halobca@bca.co.id



Twitter
@HaloBCA



Halo BCA Chat
di www.bca.co.id

Video Call
**di Kantor Cabang Utama
BSD, SCBD, Alam Sutera,
Thamrin, Matraman dan
Darmo**

Video Banking
di MyBCA

Pengelolaan pengaduan nasabah diterapkan sesuai peraturan berikut:

- PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 tanggal 28 Februari 2008.
- SE BI No. 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008.

- PBI No. 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008 tanggal 28 Februari 2008.
- SE OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 perihal Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

BCA menyediakan beberapa saluran komunikasi untuk pengaduan nasabah, yang utama adalah *Contact Center* Halo BCA yang setia memberikan pelayanan setiap hari selama 24 jam nonstop dengan *end-to-end service* sehingga keluhan nasabah dapat lebih cepat ditindaklanjuti.



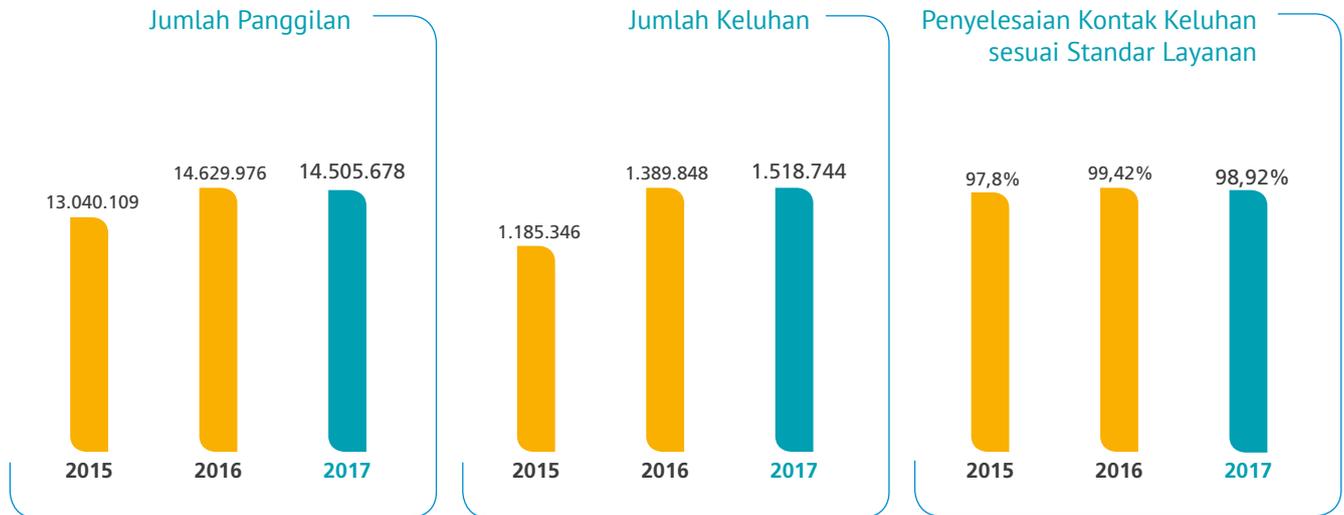
- *Contact Center* Halo BCA bisa diakses melalui telpon ke 1500888, *web chat* di www.bca.co.id, Twitter, *video call* di myBCA dan ATM tertentu, dan email.
- Selama periode 2017, Halo BCA menerima 14.505.678 kontak nasabah, yang terdiri dari 10,47% atau 1.518.744 panggilan merupakan keluhan nasabah dan 44,86% atau 6.507.247 panggilan terkait kebutuhan nasabah atas informasi solusi perbankan BCA.
- 98,92% panggilan keluhan nasabah yang masuk dapat dituntaskan sesuai standar layanan.
- Kinerja dan layanan Halo BCA mendapatkan apresiasi dari beberapa lembaga independen, baik dalam skala nasional maupun internasional, antara lain:

11 Penghargaan yang diperoleh dalam ajang *Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) 2017* dari Carre – *Center for Customer Satisfaction and Loyalty (Carre – CCSL)* dan *Majalah Service Excellence*.

52 Penghargaan sekaligus *Grand Champion* di ajang *The Best Contact Center Indonesia 2017* yang diselenggarakan oleh *Indonesia Contact Center Association (ICCA)*.

16 Penghargaan di *Contact Center World Global Award* di London dan 23 penghargaan di *Contact Center World Asia Pacific*.

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan



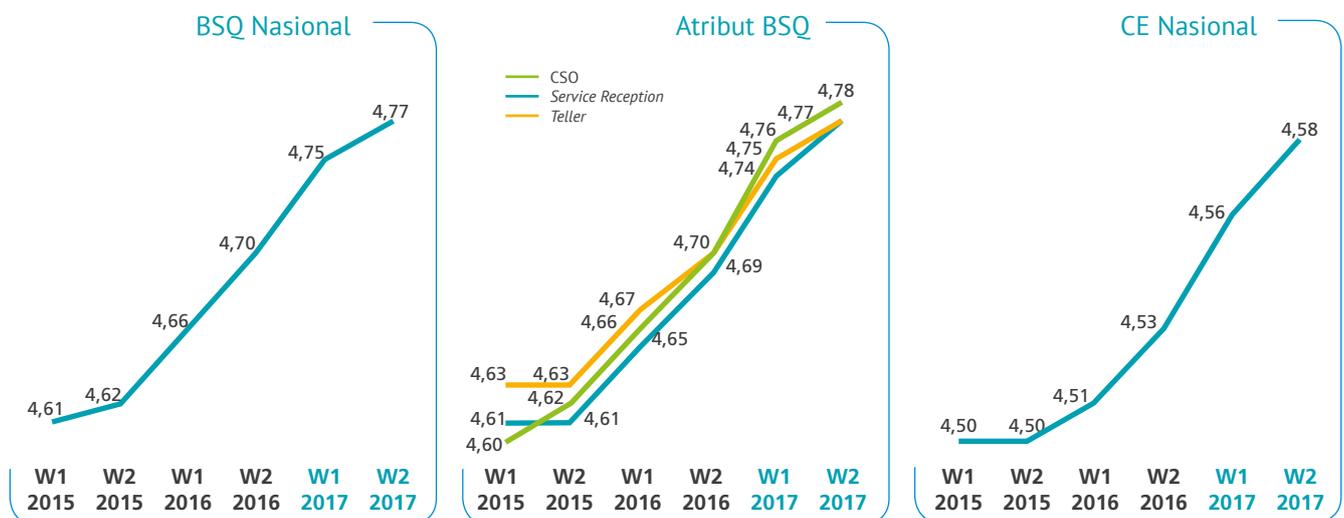
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

BCA senantiasa melakukan inovasi layanan dan pengembangan fitur-fitur untuk meningkatkan kemudahan, kenyamanan dan fleksibilitas nasabah. Bentuk layanan yang disediakan juga disesuaikan dengan segmen dan kebutuhan nasabah, sesuai dengan tata nilai yang ditanamkan BCA “fokus nasabah – integritas – kerja tim – upaya terus menerus untuk mencapai keunggulan.”

Untuk memperdalam pengetahuan mengenai persepsi pelanggan, BCA melakukan survei pelanggan bekerja sama dengan lembaga independen. Hasil survei merupakan salah satu acuan untuk meningkatkan layanan kepada nasabah secara berkesinambungan. Survei dilakukan dua kali dalam setahun dengan dua kategori pengukuran, yaitu:

- CE (*Customer Engagement*) yang menunjukkan keterikatan pelanggan dengan BCA.
- BSQ (*Branch Service Quality*) yang menunjukkan kualitas layanan *Service Reception*, *Teller* dan *Customer Service Officer* di kantor cabang.

Hasil Pengukuran Kinerja Layanan BCA



Berkat kerja keras seluruh keluarga besar BCA dalam melakukan inovasi layanan dan produk perbankan, serta memanfaatkan berbagai peluang bisnis yang ada, BCA pada 2017 mengukir prestasi dengan meraih penghargaan di ajang *Excellent Service Experience Award* dan *Service Quality Award*. Penghargaan ini diberikan kepada perusahaan di Indonesia yang berhasil memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya.

Memperluas Akses Layanan Keuangan

Keunggulan BCA dalam perbankan transaksi dan jangkauan jaringan yang luas telah membentuk landasan yang kuat bagi pertumbuhan Bank. BCA terus mengembangkan strategi jaringan multikanal, yang terdiri dari jaringan cabang dan beragam saluran perbankan elektronik untuk memberikan keleluasaan bagi nasabah dalam bertransaksi.

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, BCA terus mengembangkan jaringan kantor cabang, termasuk merenovasi kantor cabang.

Ketersediaan akses diiringi juga dengan peningkatan kualitas layanan melalui pengembangan kemampuan karyawan agar dapat memberikan solusi perbankan yang lengkap, efisien dan tepat waktu.

Touchpoint



1.235
Kantor Bank

22%

Peningkatan jumlah kantor bank sejak 5 tahun terakhir



17.658
Anjungan Tunai Mandiri

47%

Peningkatan jumlah ATM sejak 5 tahun terakhir



470.000
Mesin *Electronic Data Capture*

Platform Digital

myBCA

Beroperasi di mal, menyediakan layanan *self service* sebagai cabang digital dan *video banking*.

7

Anjungan myBCA di Jakarta, Tangerang, dan Surabaya.

eBranch BCA

Aplikasi ponsel pintar dengan fitur *mobile form*, pembukaan rekening, reservasi, dan lainnya.

36.000+

pengguna menggunakan kemudahan eBranch.

VIRA

Diperkenalkan pada Februari 2017, VIRA adalah layanan perbankan berbasis aplikasi *chatting* yang memudahkan nasabah untuk mengetahui informasi dan promosi seputar BCA, serta melakukan transaksi perbankan.

660.000+

pengguna

Flazz

Merupakan salah satu bentuk sarana pembayaran untuk transaksi sehari-hari dengan cepat dan praktis

Meningkat 33%

transaksi menggunakan Flazz dibandingkan tahun 2016

Sakuku

Diluncurkan pada 2015, Sakuku adalah uang elektronik berbasis ponsel pintar untuk pembayaran belanja, isi pulsa, transfer dana, pembagian tagihan, dan tarik tunai.

250.000+

pengguna (meningkat 53% dibandingkan 2016)

Inklusi Keuangan



Pemerintah melalui Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) telah mencanangkan pencapaian target persentase jumlah penduduk dewasa yang memiliki akses layanan keuangan pada lembaga keuangan formal, yaitu 75 persen pada 2019.

Fokus utama bulan inklusi keuangan 2017 adalah mendorong kebiasaan masyarakat untuk menabung agar bisa merencanakan dan mengelola keuangan lebih baik. Konsep menabung juga diperluas, mencakup asuransi, tabungan untuk mencicil, tabungan hari tua, hingga tabungan saham.

Dalam program inklusi keuangan, sejak 2015 BCA merupakan salah satu bank penyelenggara program layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai) yang digagas Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Laku Pandai, yang memanfaatkan sarana teknologi informasi di wilayah yang tidak terjangkau kantor bank, menyediakan layanan tabungan bagi nasabah dengan nomor ponsel sebagai nomor rekening.

LAKU BCA DAN DUITT

Sebagai salah satu wujud komitmen untuk mendukung program Laku Pandai, BCA menyediakan dua produk perbankan tanpa kantor cabang LAKU BCA, yang merupakan produk rekening tabungan dasar, dan DUITT, yang berbasis uang elektronik. Penyediaan layanan LAKU BCA dan DUITT dilakukan melalui kerja sama dengan pihak lain (agen) dan didukung penggunaan sarana teknologi informasi.



Apa Kata Mereka?



Jujum Jumirah
Nasabah LAKU BCA

Saya bisa menyisihkan uang setiap hari di agen LAKU BCA. Saya menabung untuk membayar uang sekolah anak saya yang pertama. Dengan LAKU BCA, menabung berapa pun diterima, jadi tidak memberatkan saya untuk menyisihkan uang.

LAKU BCA

LAKU BCA adalah produk perbankan yang menggunakan nomor ponsel sebagai nomor rekening. Nasabah hanya perlu mendaftar pada agen LAKU untuk menabung atau menarik uang tunai tanpa harus pergi ke bank.

LAKU BCA pertama kali diluncurkan pada April 2015 di wilayah Pulau Jawa dan telah menjangkau 18.916 nasabah dan jaringan 362 agen.

Fitur LAKU

Nasabah LAKU mendapatkan bunga jika saldo tabungan Rp1 atau lebih dengan saldo maksimum Rp20.000.000. Tabungan LAKU tidak memiliki batas minimum saldo dan transaksi setor tunai, dan tanpa biaya administrasi bulanan. Pembukaan rekening cukup dengan mengisi formulir dan melampirkan fotokopi kartu identitas. Biaya pembuatan kartu juga ringan, yaitu Rp2.000.

Selain praktis dan mudah, keamanan tetap terjaga dengan menggunakan kode rahasia OTP (*One Time Password*/Kata Kunci Sekali Pakai) yang dikirim melalui ponsel.

DUITT

DUITT atau DUIT Telepon adalah layanan sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan melalui kerja sama dengan pihak ketiga (agen) serta menggunakan sarana dan perangkat teknologi berbasis seluler.

DUITT bukan merupakan simpanan sehingga tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), dengan saldo maksimum Rp5.000.000 dan tidak mendapatkan bunga. Pembukaan DUITT sangat mudah, cukup dengan menyediakan nomor telepon seluler dan kartu identitas, mendatangi Agen DUITT terdekat, dan mengisi formulir yang tersedia.

Seluruh transaksi LAKU dan DUITT hanya dilayani oleh agen yang bekerja sama dengan BCA dan tidak dilayani di kantor cabang BCA, kecuali bagi nasabah yang memerlukan informasi produk dan layanan BCA lainnya.



LAKU BCA merupakan salah satu upaya BCA untuk memperluas pelayanan keuangan di Indonesia. **LAKU BCA** diharapkan dapat memfasilitasi dan memotivasi masyarakat akan budaya menabung, serta sekaligus untuk mendekatkan maupun memperkenalkan layanan lembaga keuangan atau perbankan.

LAKU SimPel

Untuk segmen pelajar, OJK bersama Industri Jasa Keuangan telah mengembangkan produk tabungan yang diberi nama Simpanan Pelajar ("SimPel dan SimPel iB") yang merupakan salah satu implementasi Perpres SNKI (Strategi Nasional Keuangan Inklusif).

BCA meluncurkan produk LAKU SimPel bagi pelajar pada 25 Oktober 2016. Persyaratan pembukaan Tabungan SimPel mudah dan sederhana. Selain itu, setoran awal tabungan ini ringan, bebas biaya administrasi bulanan, dan jumlah minimum setoran terjangkau. Peserta akan memiliki dan menerima kartu SimPel atas namanya.

ATM Wicara

Dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan bagi kelompok disabilitas, BCA menyediakan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) khusus bagi penyandang tunanetra.

ATM Wicara dilengkapi *headset* untuk mendengarkan instruksi panduan dan tombol yang memiliki titik-titik perabaan. Fitur ini diharapkan dapat membantu penyandang tunanetra dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui ATM BCA.

Lokasi ATM Wicara BCA sampai dengan 31 Desember 2017

No	Lokasi
1	Indomaret Raya Kramat Jati, Jakarta
2	Indomaret Bona Indah II, Jakarta
3	Alfamart Pluit Sakti, Jakarta
4	Indomaret Pluit Utara Raya 43, Jakarta
5	Alfamidi Kelapa Gading, Jakarta
6	Alfamart Daan Mogot Raya, Jakarta
7	Alfamart Rusun Kemayoran, Jakarta
8	Indomaret Lontar Atas (T09D), Jakarta
9	Graha Kas Kebayoran 1, Jakarta
10	Intercon 1, Jakarta
11	Enagoya Mart & Cafe 1, Jakarta
12	Thamrin 2, Jakarta
13	Alfamidi Karang Tengah, Jakarta
14	Ramayana Kramat Jati, Jakarta
15	Ramayana Cilegon, Banten
16	Indomaret Kopo Sayati 309, Bandung
17	Indomaret Secang, Jawa Tengah
18	Circle K CK0112 Timoho, Yogyakarta
19	Circle K CK0111 Sosrowijayan 2, Yogyakarta
20	PT Sumber Makmur Anugrah 1, Temanggung



18.916

Jumlah Rekening
LAKU BCA



364

Jumlah Agen
LAKU BCA dan
DUITT



19

Lokasi Kabupaten Agen LAKU
BCA di DKI Jakarta, Jawa
Barat, Jawa Tengah, Banten,
Riau dan DI Yogyakarta



9.321

Jumlah Rekening
SimPel



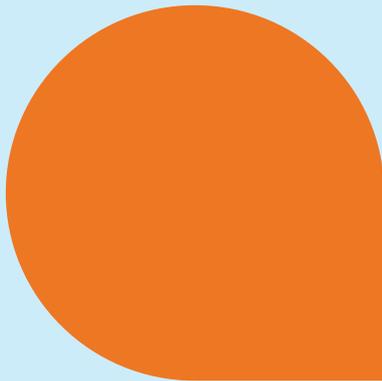
“Best Disclosure & Transparency” dan “Top 50 The Biggest Market Capitalization Public Listed Companies”

IICD Corporate Governance Award 2017



The Most Trusted Company

Corporate Governance Perception Index (CGPI) 2016



Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Tata Kelola Perseroan	71
Penerapan Prinsip Kehati-hatian	86
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	88

Tata Kelola Perseroan

Penerapan prinsip keuangan berkelanjutan yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) ke dalam kegiatan operasional serta produk dan layanan lembaga jasa keuangan telah menjadi komitmen jangka panjang Perseroan. Salah satu perwujudan prinsip tersebut pada aspek lingkungan hidup dan tanggung jawab sosial adalah penerbitan laporan keberlanjutan setiap tahun oleh Perseroan sejak 2016.

Sebagai bank yang memiliki lebih dari 17 juta nasabah, Perseroan wajib melaksanakan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan prinsip kehati-hatian untuk menjaga amanat dari para nasabah. Pelaksanaan tata kelola dipandang sebagai keharusan untuk mencapai keberlanjutan usaha Perseroan dalam jangka panjang dan memaksimalkan nilai Perseroan untuk pemegang saham maupun para pemangku kepentingan.

Komitmen Penerapan Tata Kelola Perseroan

Penerapan tata kelola Perseroan merupakan faktor yang menentukan dalam memelihara kepercayaan para pemegang saham dan para pemangku kepentingan terhadap Perseroan. Hal ini dirasakan semakin penting seiring meningkatnya risiko bisnis dan tantangan yang dihadapi industri perbankan. Melalui penerapan prinsip-prinsip tata kelola perseroan yang baik, Perseroan diharapkan dapat mempertahankan kelangsungan usahanya yang sehat dan kompetitif.

Untuk itu, Perseroan berkomitmen untuk terus meningkatkan implementasi prinsip-prinsip tata kelola perseroan yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan perkembangan praktik terbaik (*best practices*) dalam tata kelola perusahaan serta ASEAN *Corporate Governance Scorecard*.

Tujuan penerapan tata kelola perusahaan yang baik di Perseroan adalah:

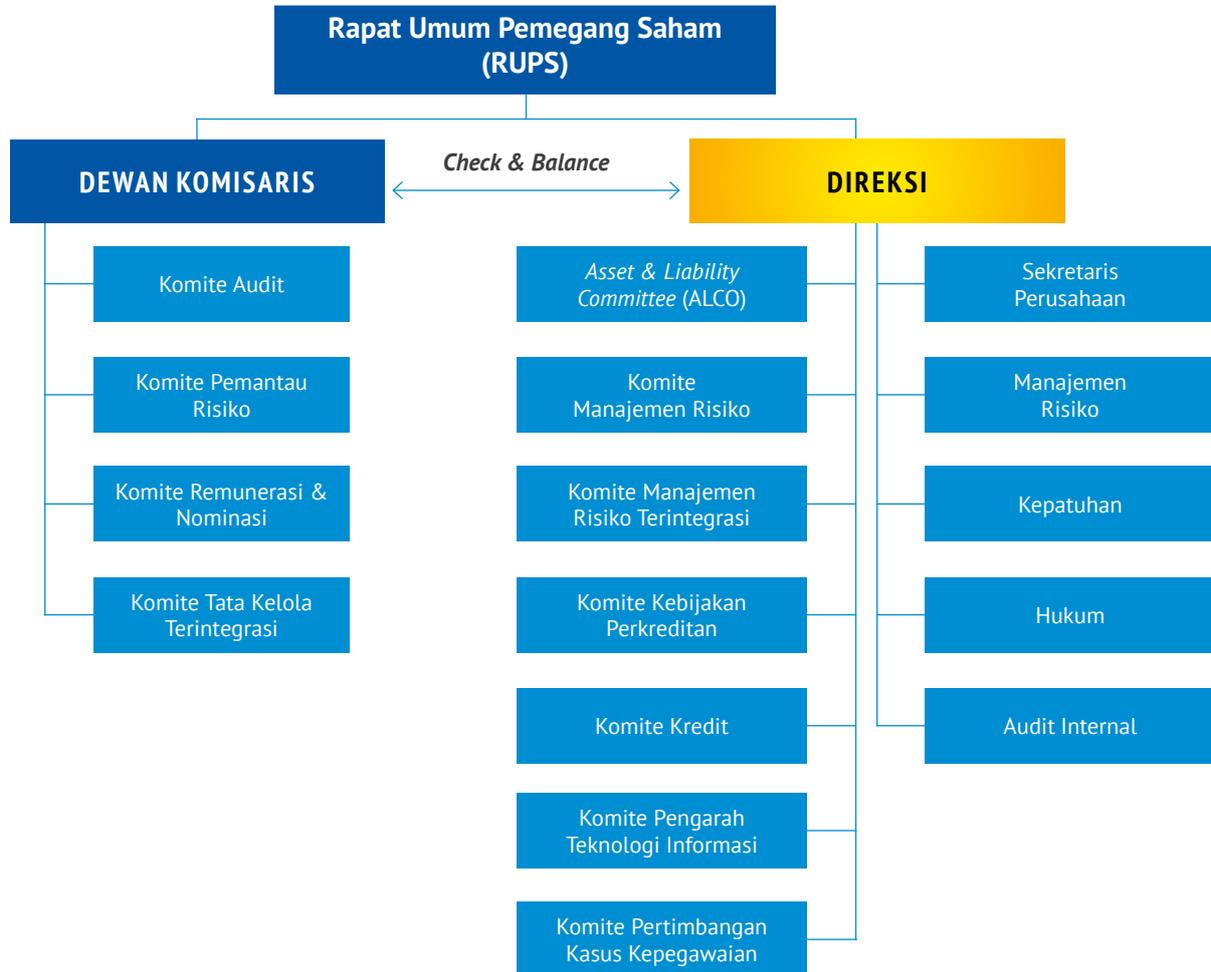
- a. Mendukung visi Perseroan untuk menjadi “Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia”.
- b. Mendukung misi Perseroan, yaitu:
 - Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
 - Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
 - Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholders* BCA.
- c. Memberikan manfaat dan nilai tambah (*added value*) bagi para pemegang saham (*shareholders*) dan para pemangku kepentingan (*stakeholders*).
- d. Mempertahankan dan meningkatkan kelangsungan usaha yang sehat dan kompetitif dalam jangka panjang (*sustainable*).
- e. Meningkatkan kepercayaan para investor kepada Perseroan.

Tata Kelola Perseroan

Perseroan memiliki organ tata kelola yang menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan lingkup tugas, tanggung jawab dan fungsinya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Organ tata kelola Perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Direksi, Dewan Komisaris, dan unit kerja pendukung. Organ-organ tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas, mencerminkan implementasi prinsip pengawasan dan keseimbangan (*check and balance*) serta sistem pengendalian internal Perseroan.

Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Struktur Tata Kelola BCA



Komposisi Organ Tata Kelola Perseroan juga telah mencerminkan keberagaman anggotanya, baik dalam hal pendidikan, pengalaman kerja, usia, maupun keahlian, dan masing-masing memiliki kompetensi tinggi yang mendukung peningkatan kinerja perusahaan. [102-18]

RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan organ tertinggi Perseroan yang berfungsi sebagai forum bagi para pemegang saham untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan Perseroan. Dalam RUPS, para pemegang saham mempergunakan haknya, mengemukakan pendapat dan memberikan suaranya dalam proses pengambilan keputusan.

RUPS memiliki kewenangan yang tidak diberikan kepada Direksi dan Dewan Komisaris sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar Perseroan dan peraturan perundangan yang berlaku.

DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris adalah organ Perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan Anggaran Dasar Perseroan serta memberikan nasihat kepada Direksi. Dewan Komisaris juga bertugas untuk memastikan terselenggaranya pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap kegiatan usaha Perseroan pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi Perseroan. Dewan Komisaris melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara independen.



DIREKSI

Direksi merupakan organ Perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan, serta mewakili Perseroan baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Perseroan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemilihan Dewan Komisaris dan Direksi

Komite Remunerasi dan Nominasi (KRN) merekomendasikan calon anggota Dewan Komisaris dan Direksi kepada Dewan Komisaris Perseroan. Selanjutnya, dengan memperhatikan rekomendasi dari KRN tersebut, Dewan Komisaris mengusulkan pengangkatan calon anggota Dewan Komisaris dan Direksi untuk diajukan dalam RUPS. RUPS mengangkat calon anggota Dewan Komisaris dan Direksi menjadi anggota Dewan Komisaris dan Direksi Perseroan. Setelah RUPS menyetujui pengangkatan tersebut, dilakukan uji kelayakan dan kepatutan untuk memperoleh persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

KOMITE DEWAN KOMISARIS

Komite Audit

Komite Audit Perseroan dibentuk oleh dan bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris untuk membantu Dewan Komisaris dalam mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan atas hal-hal yang terkait dengan laporan keuangan, sistem pengendalian internal, pelaksanaan fungsi audit internal dan eksternal, implementasi tata kelola perusahaan yang baik serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menjalankan fungsinya, Komite Audit memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas perencanaan dan pelaksanaan audit serta pemantauan atas tindak lanjut hasil audit untuk menilai kecukupan pengendalian internal termasuk kecukupan proses pelaporan keuangan.
2. Dalam melaksanakan tugas pada butir 1 tersebut di atas dan guna memberi rekomendasi kepada Dewan Komisaris, Komite Audit melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap:

Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

- Pelaksanaan tugas Divisi Audit Internal (DAI).
 - Kesesuaian pelaksanaan audit oleh Kantor Akuntan Publik dengan Standar Audit yang berlaku.
 - Kesesuaian Laporan Keuangan dengan Standar Akuntansi yang berlaku.
 - Memberikan pendapat independen jika terjadi perbedaan pendapat antara Manajemen dan Kantor Akuntan Publik atas jasa yang diberikannya.
3. Pelaksanaan tindak lanjut oleh Direksi atas hasil temuan Divisi Audit Internal (DAI), Akuntan Publik dan hasil pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta Bank Indonesia.
 4. Melakukan penelaahan atas informasi keuangan lainnya yang akan dikeluarkan Perseroan kepada publik dan/atau pihak otoritas seperti proyeksi, dan laporan lainnya terkait dengan informasi keuangan Perseroan.
 5. Melakukan penelaahan atas kepatuhan Perseroan terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perbankan dan pasar modal, dan peraturan perundang-undangan serta ketentuan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan usaha Perseroan.
 6. Memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris mengenai penunjukan Kantor Akuntan Publik, yang didasarkan pada independensi, ruang lingkup penugasan, serta imbalan jasa.
 7. Menelaah dan melaporkan kepada Dewan Komisaris pengaduan yang berkaitan dengan proses akuntansi dan pelaporan keuangan Perseroan.
 8. Menelaah dan memberikan saran kepada Dewan Komisaris mengenai potensi benturan kepentingan Perseroan.
 9. Melakukan pemantauan atas implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) yang efektif dan berkelanjutan.
 10. Menjalankan tugas-tugas lain yang relevan dengan fungsi Komite Audit atas permintaan Dewan Komisaris.
 11. Menjaga kerahasiaan dokumen, data dan informasi Perseroan.

Komite Pemantau Risiko

Komite Pemantau Risiko (KPR) dibentuk untuk membantu Dewan Komisaris dalam melaksanakan tanggung jawab pengawasan risiko sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tugas dan tanggung jawab KPR antara lain:

1. Membantu dan memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris dalam rangka meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas pengawasan dan tanggung jawab di bidang manajemen risiko dan memastikan bahwa kebijakan manajemen risiko dilaksanakan dengan baik.
2. Dalam kaitannya dengan proses untuk dapat memberikan rekomendasi, KPR harus melakukan:
 - a. Evaluasi atas konsistensi antara kebijakan manajemen risiko dan pelaksanaan kebijakan tersebut.
 - b. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas Komite Manajemen Risiko dan Satuan Kerja Manajemen Risiko.
3. Menyusun dan/atau memperbarui pedoman dan tata tertib kerja KPR.
4. Menjalankan tugas-tugas lain yang relevan dengan fungsi KPR atas permintaan Dewan Komisaris.

Komite Remunerasi dan Nominasi

Komite Remunerasi dan Nominasi dibentuk untuk mengembangkan kualitas manajemen puncak melalui kebijakan remunerasi dan nominasi dengan tetap memperhatikan ketahanan dan kelangsungan usaha Perseroan.

Tugas dan tanggung jawab Komite Remunerasi dan Nominasi antara lain:

1. Mengevaluasi kebijakan remunerasi dan nominasi Perseroan.
2. Merekomendasikan kepada Dewan Komisaris mengenai:
 - a. Kebijakan remunerasi bagi Dewan Komisaris dan Direksi untuk disampaikan kepada Rapat Umum Pemegang Saham Perseroan.
 - b. Kebijakan remunerasi bagi Pejabat Eksekutif dan pegawai secara keseluruhan untuk kemudian oleh Dewan Komisaris disampaikan kepada Direksi.
3. Menyusun dan merekomendasikan kepada Dewan Komisaris mengenai sistem dan prosedur pemilihan dan/atau penggantian anggota Dewan Komisaris dan Direksi untuk disampaikan kepada RUPS.
4. Memastikan kebijakan remunerasi Perseroan telah sesuai dengan:
 - a. Kinerja keuangan dan pemenuhan cadangan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. Prestasi kerja individual;

- c. Kewajaran dengan kelompok sebaya (*peer group*);
 - d. Sasaran dan strategi jangka menengah/panjang Perseroan.
5. Merekomendasikan kepada Dewan Komisaris mengenai calon anggota Dewan Komisaris dan/atau calon anggota Direksi untuk disampaikan kepada RUPS.
 6. Merekomendasikan pihak-pihak independen calon anggota Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko kepada Dewan Komisaris.
 7. Mengkaji kelayakan kebijakan pemberian fasilitas-fasilitas yang disediakan bagi Dewan Komisaris dan Direksi.
 8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Dewan Komisaris yang berkaitan dengan remunerasi dan nominasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 9. Melaporkan hasil pengkajian dan rekomendasi sehubungan dengan tugas-tugas Komite Remunerasi dan Nominasi kepada Dewan Komisaris apabila diperlukan.

Komite Tata Kelola Terintegrasi

Komite Tata Kelola Terintegrasi (KTKT) dibentuk oleh dan bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris Perseroan sebagai Entitas Utama dalam Konglomerasi Keuangan. Komite Tata Kelola Terintegrasi dibentuk untuk membantu Dewan Komisaris Perseroan dalam melakukan pengawasan atas penerapan Tata Kelola Terintegrasi.

Dalam menjalankan fungsinya, KTKT memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Mengevaluasi pelaksanaan Tata Kelola Terintegrasi sedikitnya melalui penilaian kecukupan pengendalian internal dan pelaksanaan fungsi kepatuhan secara terintegrasi.
- 2) Memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris Perseroan sebagai Entitas Utama dalam Konglomerasi Keuangan untuk penyempurnaan Pedoman Tata Kelola Terintegrasi.

KOMITE EKSEKUTIF DIREKSI

Asset & Liability Committee

Asset & Liability Committee (ALCO) merupakan salah satu Komite tetap di bawah Direksi. Misi ALCO adalah mencapai tingkat profitabilitas Perseroan yang optimal serta risiko likuiditas, risiko suku bunga, dan risiko valuta asing yang terkendali, melalui penetapan kebijakan dan strategi aset dan liabilitas Perseroan (*assets & liabilities management*).

Fungsi Pokok ALCO antara lain:

- Menetapkan dan mengevaluasi kebijakan dan strategi pengelolaan likuiditas untuk menjaga likuiditas sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memenuhi kebutuhan likuiditas Perseroan, termasuk kebutuhan dana tidak terduga, dan meminimalkan dana mengganggu.
- Menetapkan dan mengevaluasi kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan risiko pasar, yaitu risiko suku bunga dan risiko valuta asing.
- Menetapkan dan mengevaluasi kebijakan dan strategi harga untuk produk-produk dana, pinjaman, dan rekening antar kantor.
- Menetapkan dan mengevaluasi kebijakan dan strategi dalam penataan portofolio investasi.
- Menetapkan dan mengevaluasi kebijakan dan strategi penataan struktur neraca melalui antisipasi perubahan suku bunga untuk mencapai margin bunga bersih yang optimal.

Komite Manajemen Risiko

Komite Manajemen Risiko (KMR) dibentuk untuk memastikan bahwa kerangka kerja manajemen risiko telah memberikan perlindungan yang memadai terhadap seluruh risiko Perseroan.

Fungsi Pokok KMR antara lain:

- Menyusun kebijakan, strategi, dan pedoman penerapan manajemen risiko.
- Menyempurnakan pelaksanaan manajemen risiko berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan proses dan sistem manajemen risiko yang efektif.
- Menetapkan hal-hal yang terkait dengan keputusan bisnis yang menyimpang dari prosedur normal (*irregularities*).

Komite Manajemen Risiko Terintegrasi

Komite Manajemen Risiko Terintegrasi (KMRT) dibentuk untuk memastikan bahwa kerangka kerja manajemen risiko telah memberikan perlindungan yang memadai terhadap seluruh risiko Perseroan dan Perusahaan Anak secara terintegrasi.

Fungsi Pokok KMRT antara lain memberi rekomendasi kepada Direksi yang sekurang-kurangnya meliputi:

- Penyusunan kebijakan manajemen risiko terintegrasi.
- Perbaikan atau penyempurnaan kebijakan manajemen risiko terintegrasi berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan.

Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Komite Kebijakan Perkreditan

Komite Kebijakan Perkreditan (KKP) dibentuk untuk mengarahkan pemberian kredit melalui perumusan kebijakan perkreditan dalam rangka pencapaian target perkreditan yang didasarkan pada prinsip kehati-hatian.

Fungsi Pokok KKP antara lain:

- Membantu Direksi dalam merumuskan kebijakan perkreditan, terutama yang berkaitan dengan prinsip kehati-hatian dalam perkreditan.
- Memantau dan mengevaluasi penerapan kebijakan perkreditan agar dapat dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.
- Melakukan kajian berkala terhadap Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) Perseroan.
- Memantau perkembangan dan kondisi portofolio perkreditan.
- Memberikan saran dan langkah perbaikan atas hasil pemantauan dan evaluasi yang telah dijalankan.

Komite Kredit

Komite Kredit (KK) dibentuk untuk membantu Direksi dalam mengevaluasi dan/atau memberikan keputusan kredit sesuai batas wewenang yang ditetapkan Direksi sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar Perseroan dengan memperhatikan pengembangan bisnis tanpa meninggalkan prinsip kehati-hatian. Komite Kredit terdiri dari Komite Kredit Korporasi dan Komite Kredit Komersial.

Fungsi pokok KK antara lain:

- Memberikan pengarahannya apabila perlu dilakukan analisis kredit yang lebih mendalam dan komprehensif.
- Memberikan keputusan atau rekomendasi atas rancangan keputusan kredit yang diajukan oleh pemberi rekomendasi/pengusul yang terkait dengan:
 - Debitur-debitur besar
 - Industri yang spesifik
 - Permintaan khusus dari Direksi
- Melakukan koordinasi dengan *Asset & Liability Committee* (ALCO) terkait aspek pendanaan kredit dan penyesuaian suku bunga kredit korporasi.

Komite Pengarah Teknologi Informasi

Komite Pengarah Teknologi Informasi (KPTI) dibentuk untuk memastikan penerapan sistem teknologi informasi sejalan dengan rencana strategis Perseroan serta meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang tepat guna.

Fungsi pokok KPTI antara lain:

- Mengkaji dan merekomendasikan rencana strategis teknologi informasi agar sejalan dengan rencana bisnis Perseroan.
- Melakukan evaluasi secara berkala atas dukungan teknologi informasi pada kegiatan usaha Perseroan.
- Memastikan investasi teknologi informasi memberikan nilai tambah kepada Perseroan.

Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian

Pembentukan Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian (KPKK) dilandasi dengan misi untuk memberikan rekomendasi kepada Direksi mengenai penyelesaian kasus yang memenuhi prinsip keadilan dan kesetaraan melalui penelaahan kasus pelanggaran dan/atau kejahatan yang dilakukan karyawan.

Fungsi pokok KPKK antara lain:

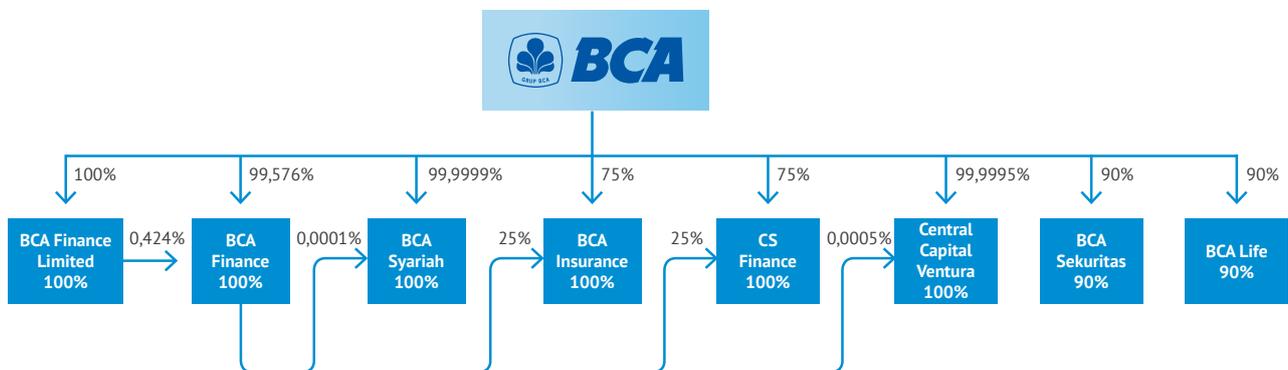
- Menelaah kasus tindak pelanggaran dan/atau kejahatan oleh karyawan yang memerlukan keputusan Direksi untuk tindak lanjut penyelesaiannya.
- Memberikan pertimbangan kepada Direksi di dalam menentukan tindak lanjut penyelesaian atas kasus pelanggaran dan/atau kejahatan tersebut, yang meliputi pengenaan sanksi, pembenahan sistem dan prosedur operasional serta pemrosesan kasus secara hukum jika diperlukan.
- Secara berkala menelaah penyelesaian kasus pelanggaran dan/atau kejahatan yang diputuskan oleh Kepala Kantor Cabang Utama dan Kepala Kantor Wilayah.
- Memberikan saran dan pengarahannya (jika diperlukan) kepada cabang dan wilayah dalam menangani kasus pelanggaran dan/atau kejahatan.



Penjelasan lebih lengkap mengenai pelaksanaan tugas seluruh organ tata kelola Perseroan dapat dibaca dalam Laporan Tahunan BCA 2017 bagian Tata Kelola Perusahaan.

Penerapan Tata Kelola Terintegrasi

Perseroan melakukan pengkajian risiko secara dalam kerangka penerapan tata kelola terintegrasi. Penerapan Tata Kelola Terintegrasi ini dilakukan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 15/SEOJK.03/2015 tanggal 25 Mei 2015 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan.



Penerapan tata kelola terintegrasi di Perseroan mencakup:

1. Pedoman Tata Kelola Terintegrasi yang disusun oleh Direksi dan telah mendapatkan persetujuan dari Dewan Komisaris. Pedoman ini menjadi acuan bagi Perusahaan Anak dalam menyusun Pedoman Tata Kelola dan menerapkan tata kelola masing-masing.
2. Komite Tata Kelola Terintegrasi
3. Penyesuaian struktur organisasi, termasuk:
 - a. Satuan Kerja Kepatuhan yang mencakup kepatuhan terintegrasi
 - b. Satuan Kerja Audit Intern yang mencakup audit intern terintegrasi
 - c. Satuan Kerja Manajemen Risiko yang mencakup manajemen risiko terintegrasi
4. Sosialisasi Pedoman Tata Kelola Terintegrasi dan penerapan tata kelola terintegrasi kepada anggota Komite Tata Kelola Terintegrasi, unit kerja terkait, dan seluruh Anak Perusahaan.

Berdasarkan analisis hasil Penilaian Sendiri (*self assessment*) terhadap struktur Tata Kelola Terintegrasi, proses Tata Kelola Terintegrasi, dan hasil Tata Kelola Terintegrasi pada masing-masing faktor penilaian pelaksanaan Tata Kelola Terintegrasi, Semester I dan II 2017 dikategorikan **“Peringkat 1” (“Sangat Baik”)**.

Kategori Risiko	Ranking	Definisi Peringkat
Individual	1	Manajemen BCA telah melakukan penerapan <i>Good Corporate Governance</i> yang secara umum Sangat Baik. Hal ini tercermin dari pemenuhan yang sangat memadai atas prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> . Apabila terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip <i>Good Corporate Governance</i> , maka secara umum kelemahan tersebut tidak signifikan dan dapat segera dilakukan perbaikan oleh manajemen BCA.

Analisis

Berdasarkan analisis Penilaian Sendiri (*self assesment*) terhadap aspek *Governance Structure*, *Governance Process*, dan *Governance Outcome* pada masing-masing Faktor Penilaian Pelaksanaan GCG, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aspek *Governance Structure* Tata Kelola pada seluruh Faktor Penilaian Pelaksanaan GCG sudah lengkap dan sangat memadai.
2. Aspek *Governance Process* Tata Kelola pada sebagian besar Faktor Penilaian Pelaksanaan GCG sudah sangat efektif yang didukung oleh struktur dan infrastruktur (*Governance Structure*) yang sangat memadai.
3. Aspek *Governance Outcome* Tata Kelola pada sebagian besar Faktor Penilaian Pelaksanaan GCG telah sangat berkualitas yang dihasilkan dari aspek *Governance Process* yang sebagian besar sangat efektif dengan didukung oleh struktur dan infrastruktur (*Governance Structure*) yang sangat memadai.

Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Susunan Dewan Komisaris dan Direksi serta Kedudukannya dalam Komite Perseroan per 31 Desember 2017

No	Nama	Jabatan	Komite Audit	Komite Pemantau Risiko	Komite Remunerasi & Nominasi	Komite Tata Kelola Terintegrasi	Komite Asset & Liability (ALCO)
1	Djohan Emir Setijoso	Presiden Komisaris	-	-	Anggota	-	-
2	Tonny Kusnadi	Komisaris	-	-	-	-	-
3	Cyrellus Harinowo	Komisaris Independen	Ketua	-	-	-	-
4	Raden Pardede	Komisaris Independen	-	-	Ketua	-	-
5	Sumantri Slamet	Komisaris Independen	-	Ketua	-	Ketua	-
6	Jahja Setiaatmadja	Presiden Direktur	-	-	-	-	Ketua (merangkap anggota)
7	Eugene K. Galbraith	Wakil Presiden Direktur	-	-	-	-	Anggota
8	Armand Wahyudi Hartono	Wakil Presiden Direktur	-	-	-	-	Anggota
9	Suwignyo Budiman	Direktur	-	-	-	-	Anggota
10	Tan Ho Hien/Subur/ Subur Tan	Direktur (merangkap sebagai Direktur Kepatuhan)	-	-	-	-	Anggota
11	Henry Koenafi	Direktur	-	-	-	-	Anggota
12	Erwan Yuris Ang	Direktur Independen	-	-	-	-	Anggota
13	Rudy Susanto	Direktur	-	-	-	-	Anggota
14	Lianawaty Suwono	Direktur	-	-	-	-	-
15	Santoso	Direktur	-	-	-	-	Anggota
16	Inawaty Handoyo	Direktur	-	-	-	-	Anggota

Keterangan:

* Ketua Komite Kredit Komersial adalah Kepala Grup Analisa Risiko Kredit

** Ketua Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian adalah Kepala Divisi Human Capital Management

Organ Tata Kelola Perusahaan Perseroan telah mencerminkan keberagaman anggotanya, baik dalam hal pendidikan, pengalaman kerja, usia, maupun keahlian. [405-1]

Komposisi Komisaris Independen

60% (3 orang)

Komposisi Direktur Independen

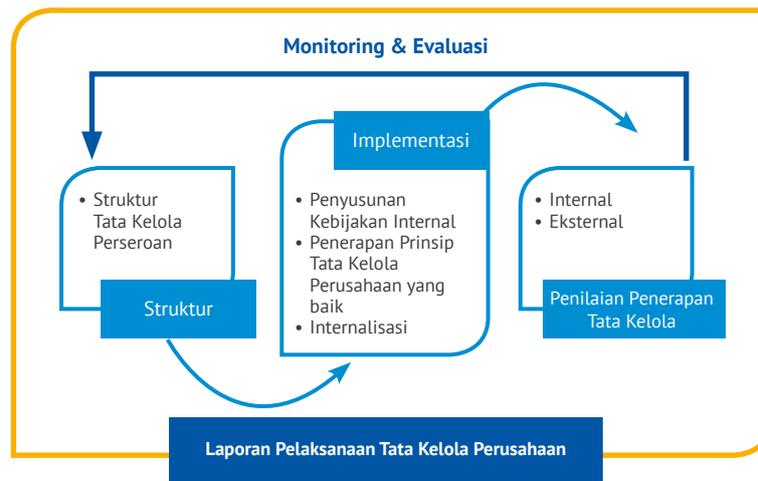
9% (1 orang)

	Komite Manajemen Risiko	Komite Manajemen Risiko Terintegrasi	Komite Kebijakan Perkreditan	Komite Kredit		Komite Pengarah Teknologi Informasi	Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian
				Kredit Korporasi	Kredit Komersial*		
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	Anggota	Anggota	Ketua (merangkap anggota tetap)	Anggota	-	-	-
	Anggota	Anggota	Anggota	Anggota	-	-	-
	Anggota	Anggota	-	-	-	Ketua (merangkap anggota)	-
	Anggota	Anggota	Anggota	-	-	-	-
	Ketua (merangkap anggota tetap)	Ketua (merangkap anggota tetap)	Anggota	-	-	Anggota	-
	Anggota	Anggota	Anggota	-	Anggota	-	-
	Anggota	Anggota	-	-	-	Anggota	-
	Anggota	Anggota	Anggota	Anggota	-	-	-
	Anggota	Anggota	-	-	-	-	-
	Anggota	Anggota	Anggota	-	-	-	-
	Anggota	Anggota	Anggota	Ketua (merangkap anggota tetap)	Anggota	-	-

Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Pengembangan Tata Kelola Perusahaan yang Baik pada Perseroan 2017

Kerangka kerja tata kelola perusahaan yang baik di Perseroan terdiri atas struktur tata kelola sebagai landasan, implementasi sebagai perwujudan pelaksanaan prinsip tata kelola, dan penilaian penerapan tata kelola perusahaan sebagai parameter pelaksanaan prinsip tata kelola perusahaan pada Perseroan. Parameter inilah yang digunakan organ Perseroan sebagai indikator untuk terus melakukan perbaikan dalam melaksanakan prinsip tata kelola perusahaan yang baik.



A. Struktur

Perseroan telah memiliki struktur tata kelola perusahaan yang terdiri atas organ-organ sebagaimana dimaksud pada halaman 72 Laporan Keberlanjutan ini. Struktur tersebut terdiri atas:

- 1) Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)
- 2) Dewan Komisaris
- 3) Direksi
- 4) Komite-komite di bawah Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Remunerasi & Nominasi, Komite Tata Kelola Terintegrasi.
- 5) Komite-komite Eksekutif Direksi, yaitu *Asset & Liability Committee* (ALCO), Komite Manajemen Risiko, Komite Manajemen Risiko Terintegrasi, Komite Kebijakan Perkreditan, Komite Kredit, Komite Pengarah Teknologi Informasi, Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian.
- 6) Sekretaris Perusahaan
- 7) Unit-unit kerja Manajemen Risiko, Kepatuhan, Hukum, dan Audit Internal.

B. Implementasi

Prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik yang terdapat dalam peraturan di Indonesia menjadi pedoman praktik penerapan tata kelola perusahaan yang baik di Perseroan. Dengan berlandaskan pada pandangan tersebut, Perseroan berkomitmen untuk terus meningkatkan implementasi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan perkembangan praktik terbaik (*best practices*) dalam tata kelola perusahaan serta ASEAN *Corporate Governance Scorecard*.

- a. Prinsip dasar tata kelola perusahaan yang baik
Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 55/POJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum dan Surat Edaran OJK No. 13/SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum, penerapan tata kelola pada industri perbankan harus senantiasa berlandaskan pada lima prinsip dasar, yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran.

Pemenuhan terhadap Prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Transparansi	<p>Perseroan mengungkapkan informasi secara tepat waktu, jelas, dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan. Pengungkapan informasi penting tersebut sesuai dengan tata cara yang diatur dalam ketentuan pasar modal dan/atau perundang-undangan terkait.</p> <p>Prinsip keterbukaan yang dianut oleh Perseroan tidak mengurangi kewajiban Perseroan untuk memenuhi ketentuan rahasia bank dan rahasia jabatan.</p>
Akuntabilitas	<p>Perseroan menetapkan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing organ organisasi yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha, dan strategi perusahaan. Hal ini dapat dilihat pada Struktur Organisasi Perusahaan, di mana setiap organ organisasi bertindak sesuai dengan tanggung jawabnya.</p>
Pertanggungjawaban	<p>Perseroan selalu berpegang pada prinsip kehati-hatian (<i>prudential banking practices</i>) dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perseroan juga bertindak sebagai warga korporasi yang baik.</p>
Independensi	<p>Perseroan bertindak profesional, obyektif, dan bebas dari segala tekanan dari pihak mana pun dalam setiap pengambilan keputusan</p>
Kewajaran	<p>Perseroan senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh pemangku kepentingan berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran. Perseroan memberikan kesempatan kepada seluruh pemegang saham dalam Rapat Umum Pemegang Saham untuk menyampaikan pendapat. Seluruh pemangku kepentingan memiliki akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.</p>

1) Internalisasi:

Salah satu upaya efektif untuk mendorong terwujudnya implementasi tata kelola perusahaan yang baik di Perseroan adalah dengan proses internalisasi kepada seluruh jajaran pegawai Perseroan dari tingkat dasar sampai dengan tingkat manajerial.

a. Pernyataan Komitmen Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Sebagai wujud nyata komitmen Perseroan untuk terus meningkatkan implementasi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka setiap tahun Perseroan mewajibkan karyawan eselon 1 sampai dengan eselon 5 untuk menandatangani Pengungkapan Tahunan.

b. Sosialisasi Tata Nilai Perseroan

Tata Nilai Perseroan merupakan nilai-nilai perusahaan yang ditanamkan pada setiap individu karyawan yaitu meliputi:

- (1) Fokus pada nasabah
- (2) Integritas

(3) Kerja sama tim

- (4) Upaya terus menerus untuk mencapai yang terbaik.

Penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik tertanam dalam setiap tata nilai Perseroan, khususnya dalam nilai integritas dan selalu berusaha mencapai yang terbaik.

Internalisasi budaya tata nilai di Perseroan dilakukan dengan sesi berbagi dan sosialisasi Tata Nilai, baik yang dilakukan secara tatap muka dengan Pimpinan dan rekan kerja dalam satu Divisi, atau lebih dikenal dengan istilah *Community of Practice* (COP), maupun lewat komik tata nilai, sosialisasi melalui intranet, pemutaran video, dan akses ke video Tata Nilai yang dapat dilakukan setiap saat. Perseroan memiliki program SMART SOLUTION yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima, serta fokus pada pemenuhan kebutuhan nasabah dan pemberian solusi keuangan. Untuk mendukung program SMART SOLUTION, Perseroan menyelenggarakan *SMART Solution Reward Program*. Program ini sekaligus dapat menjadi evaluasi dan mendorong penerapan tata nilai Perseroan yang lebih kuat dan meningkatkan keterlibatan tim dan nasabah. Program-program internalisasi budaya inilah yang mendorong perilaku anggota perusahaan yang mendukung implementasi tata nilai, tata kelola perusahaan yang baik, inovatif, sadar risiko, dan produktif.

c. Sosialisasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik

ialisasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik antara lain dilakukan melalui:

(1) Sosialisasi Prinsip dan Implementasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Sosialisasi prinsip dan implementasi tata kelola perusahaan yang baik dilakukan melalui buletin Tata Kelola Perusahaan pada portal intranet MyBCA yang dapat diakses pegawai di seluruh Indonesia. Buletin Tata Kelola Perusahaan menyajikan pemahaman, praktik serta informasi ketentuan terbaru tentang tata kelola perusahaan. Selain buletin, sosialisasi tata kelola perusahaan yang baik juga dilakukan

Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

melalui COP maupun sesi berbagi dengan tema terkait tata kelola perusahaan, misalnya mengenai pentingnya keterbukaan informasi, atau implementasi tata kelola perusahaan pada perbankan.

(2) Sosialisasi *Anti-Fraud Awareness* (AFA)

Perseroan secara aktif melakukan sosialisasi mengenai kesadaran akan *fraud* dan anti-gratifikasi. Perseroan telah menyusun Pedoman Penerapan Strategi Anti *Fraud* yang berisi penerapan strategi, penerapan manajemen risiko, laporan yang wajib disampaikan kepada regulator, dan sanksi yang diberikan. Selain itu, Perseroan juga aktif mengadakan sosialisasi anti *fraud* di antaranya melalui penyebaran komik anti *fraud*, slide penerapan anti *fraud* dan sistem pengungkapan pelanggaran (*whistleblowing*) yang dapat diunduh karyawan pada portal internal MyBCA, video AFA, COP Penerapan Strategi Anti *Fraud* serta pembelajaran berbasis elektronik yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan.

Program ini dibuat agar setiap karyawan Perseroan dapat ikut berperan aktif dalam menerapkan budaya anti *fraud* sebagai salah satu upaya penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, yaitu prinsip akuntabilitas dan independensi, sehingga tercipta kondisi lingkungan kerja yang kondusif dan bebas dari tindak *fraud*. [205-2]

(3) Sosialisasi Transaksi Afiliasi dan Benturan Kepentingan

Pelaporan transaksi afiliasi dan benturan kepentingan merupakan salah satu faktor penting dalam penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Oleh karena itu, Perseroan berupaya berperan aktif dalam melakukan keterbukaan informasi atau laporan transaksi afiliasi dan benturan kepentingan. Kebijakan terkait laporan transaksi afiliasi dan benturan kepentingan dituangkan dalam Surat Keputusan Direksi No.079/SK/DIR/2017 tanggal 21 Juni

2017 perihal Transaksi Afiliasi dan Transaksi yang Mengandung Benturan Kepentingan. Sosialisasi dilakukan melalui COP maupun *sharing session*.

Untuk mempermudah sosialisasi, kebijakan di atas juga dapat diunduh pada portal intranet MyBCA yang dapat diakses seluruh karyawan Perseroan di seluruh Indonesia.

2) Review Implementasi

Pada praktiknya, implementasi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik terkadang menemui permasalahan atau hambatan. Untuk itu Perseroan melakukan kajian implementasi tata kelola perusahaan yang mendukung perbaikan ke depannya.

Pada 2017, Perseroan telah melakukan kajian terhadap implementasi tata kelola, antara lain dengan:

- Menyusun mekanisme alur pelaporan kepemilikan saham pemegang saham tertentu
- Membuat Surat Keputusan tentang Mekanisme Penyusunan dan Penyampaian Laporan Penilaian Sendiri Pelaksanaan Tata Kelola Terintegrasi
- Menyusun pemetaan tata kelola terintegrasi

Implementasi tata kelola perusahaan adalah faktor penting dalam memelihara kepercayaan para pemegang saham dan para pemangku kepentingan terhadap Perseroan. Hal ini dirasakan semakin penting seiring dengan meningkatnya risiko bisnis dan tantangan yang dihadapi oleh industri perbankan. Melalui penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, Perseroan diharapkan dapat mempertahankan kelangsungan usahanya yang sehat dan kompetitif.

C. Penilaian Kinerja Tata Kelola Perusahaan

Penilaian Kinerja Tata Kelola Perusahaan dilakukan secara internal maupun eksternal.

1) Penilaian Internal

Penilaian internal pelaksanaan tata kelola di lingkungan Perseroan dilakukan melalui mekanisme penilaian sendiri pada setiap semester baik secara individu maupun secara terintegrasi bersama-sama dengan

entitas anak perusahaan. Penilaian sendiri dilakukan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik untuk Bank Umum.

Hasil penilaian sendiri pelaksanaan tata kelola perusahaan pada Perseroan pada Semester I dan Semester II 2017 dikategorikan “Peringkat-1” (“Sangat Baik”), baik secara individual maupun terintegrasi.

2) Penilaian eksternal

Penilaian penerapan tata kelola perusahaan yang baik pada Perseroan di tahun 2017 juga telah dilakukan oleh pihak eksternal yaitu oleh *Indonesian Institute for Corporate Governance* (IICG) bersama majalah SWA dalam kegiatan *Corporate Governance Perception Index* (CGPI), dan oleh *Indonesian Institute for Corporate Directorship* (IICD).

Pada 2017, Perseroan mendapat predikat “*The Most Trusted Company*” (“Sangat Terpercaya”) dengan skor 88,41 dari hasil penilaian CGPI, serta meraih penghargaan “*Best Disclosure & Transparency*” dan “*Top 50 The Biggest Market Capitalization Public Listed Companies*” dalam *The 9th IICD Corporate Governance Conference & Award 2017*.

Sementara itu, tata kelola kegiatan usaha syariah yang dijalankan oleh perusahaan anak BCA Syariah memperoleh penghargaan *Gold Category* dalam *Indonesia Good Corporate Governance Award* (IGCGA) III – 2017. Penghargaan tersebut diinisiasi oleh Majalah Economic Review, IPMI International Business School, dan Sinergi Daya Prima.

Hasil GCG Assessment tahun 2017



Penjelasan Peringkat:

Manajemen Perseroan telah menerapkan tata perusahaan yang baik yang secara umum “Sangat Baik”. Hal ini tercermin dari pemenuhan yang sangat memadai atas prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Apabila terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, maka secara umum kelemahan tersebut tidak signifikan dan dapat segera dilakukan perbaikan oleh manajemen Perseroan.

Penerapan Manajemen Risiko

Perseroan menerapkan Kerangka Dasar Manajemen Risiko secara terpadu yang dituangkan dalam Kebijakan Dasar Manajemen Risiko (KDMR) dan menerapkan manajemen risiko terintegrasi sesuai ketentuan perundangan yang didukung sistem informasi manajemen risiko. [102-11]

Kerangka ini merupakan sarana untuk menetapkan strategi, organisasi, kebijakan dan pedoman, serta infrastruktur Perseroan, untuk memastikan semua risiko dapat dikenali, diukur, dikendalikan, dan dilaporkan dengan baik.

Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko dan sistem pengendalian internal di Perseroan. Penerapan manajemen risiko dan sistem pengendalian internal Perseroan mencakup:

- Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi
- Kecukupan kebijakan, prosedur dan penetapan limit
- Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko serta sistem informasi manajemen risiko
- Sistem pengendalian internal yang menyeluruh.

Agar penerapan manajemen risiko dapat berjalan dengan efektif dan optimal, Perseroan telah memiliki Komite Manajemen Risiko yang berwenang untuk mengkaji dan memberikan rekomendasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan manajemen risiko, untuk dimintakan keputusan dari Direksi.

Selain itu, Perseroan telah membentuk beberapa Komite lain yang bertugas untuk menangani risiko secara lebih spesifik, antara lain Komite Kebijakan Perkreditan (KKP), Komite Kredit serta Asset and Liability Committee (ALCO) atau Komite Aset dan Liabilitas.

Perseroan senantiasa melakukan pengkajian risiko secara menyeluruh atas rencana penerbitan produk dan aktivitas baru sesuai ketentuan regulator.



Penjelasan lebih lengkap mengenai pelaksanaan tugas seluruh organ tata kelola Perseroan dapat dibaca dalam Laporan Tahunan BCA 2017 bagian Tata Kelola Perusahaan.

Risiko-risiko yang Dihadapi dan Dikelola

Sesuai POJK No. 17/POJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 dan SEOJK No. 14/SEOJK.03/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan, maka Perseroan menjadi Entitas Utama dari Konglomerasi Keuangan Perseroan, yang secara terintegrasi mengelola jenis risiko sebagai berikut:

Kategori Risiko	Penjelasan Singkat
Risiko Kredit	<ul style="list-style-type: none"> Organisasi perkreditan terus disempurnakan dengan mengacu pada metode <i>four eyes principle</i>, di mana keputusan kredit diambil berdasarkan pertimbangan dari dua sisi, yaitu sisi pengembangan bisnis dan sisi analisis risiko kredit. Perseroan telah memiliki Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) yang senantiasa disempurnakan sejalan dengan perkembangan Perseroan, ketentuan regulator serta sesuai dengan prinsip kehati-hatian perbankan dan praktik-praktik internasional terbaik.
Risiko Pasar	<ul style="list-style-type: none"> Dalam mengelola risiko nilai tukar valuta asing, Perseroan memusatkan pengelolaan Posisi Devisa Neto (PDN) pada Divisi Tresuri, yang menggabungkan Laporan PDN harian dari semua cabang. Perseroan menentukan tingkat suku bunga simpanan dan kredit berdasarkan kondisi pasar dan persaingan dengan memantau pergerakan tingkat suku bunga acuan dan suku bunga yang ditawarkan oleh bank pesaing.
Risiko Likuiditas	<ul style="list-style-type: none"> Perseroan sangat mementingkan penjagaan kecukupan likuiditas dalam memenuhi komitmennya kepada para nasabah dan pihak lainnya, baik dalam rangka pemberian kredit, pembayaran kembali simpanan nasabah, maupun untuk memenuhi kebutuhan likuiditas operasional. Fungsi pengelolaan kebutuhan likuiditas secara keseluruhan ini dilakukan oleh ALCO dan secara operasional oleh Divisi Tresuri. Perseroan telah menjalankan ketentuan terkait dengan likuiditas sesuai ketentuan regulator yang mewajibkan Bank untuk menjaga likuiditas Rupiah (Giro Wajib Minimum/GWM) baik secara harian maupun secara rata-rata untuk masa laporan tertentu, yang terdiri dari GWM Primer dan GWM LFR dalam bentuk giro Rupiah pada Bank Indonesia, GWM Sekunder berupa SBI, SDBI, dan SBN, serta GWM valuta asing dalam bentuk giro valuta asing pada Bank Indonesia.
Risiko Operasional	<ul style="list-style-type: none"> Untuk mengelola, memitigasi dan meminimalkan risiko operasional tersebut, Perseroan memiliki Kerangka Manajemen Risiko Operasional dan telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Risiko Operasional (ORMIS). Untuk memastikan Perseroan dapat melayani transaksi perbankan yang berlangsung 24 jam sehari tanpa gangguan, Perseroan mengoperasikan dua pusat data secara <i>redundancy</i> yang dirancang untuk memastikan kelangsungan usaha apabila terjadi kegagalan sistem pada salah satu dari dua pusat data tersebut.
Risiko Hukum	Untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko hukum, Perseroan telah membentuk Grup Hukum di Kantor Pusat dan Unit Kerja Hukum di seluruh Kantor Wilayah.
Risiko Reputasi	Untuk mengelola dan mengendalikan risiko reputasi, Perseroan didukung oleh fasilitas <i>Contact Center Halo BCA</i> (layanan telepon 24 jam untuk informasi, saran, dan keluhan).
Risiko Strategik	<ul style="list-style-type: none"> Penilaian risiko strategis inheren dilakukan dengan menggunakan parameter-parameter seperti kesesuaian strategi dengan kondisi lingkungan bisnis, strategi berisiko rendah dan strategi berisiko tinggi, posisi bisnis Perseroan dan pencapaian Rencana Bisnis Bank. Penilaian kualitas penerapan manajemen risiko strategis dilakukan dengan menggunakan parameter-parameter seperti tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko, Sistem Informasi Manajemen dan Sumber Daya Manusia, serta kecukupan sistem pengendalian risiko.
Risiko Kepatuhan	Perseroan telah memiliki kebijakan dan prosedur kepatuhan, yang berisi antara lain adanya proses untuk selalu menyesuaikan ketentuan dan sistem internal dengan peraturan yang berlaku, mengomunikasikan ketentuan kepada karyawan terkait, melakukan kajian terhadap produk/aktivitas baru, melakukan uji kepatuhan secara berkala, dan pelatihan kepada karyawan. Hasil pengawasan Direktur Kepatuhan dilaporkan setiap triwulan kepada Presiden Direktur dengan tembusan kepada Dewan Komisaris.
Risiko Transaksi Intra-Grup	<ul style="list-style-type: none"> Penilaian risiko transaksi intra-grup inheren dilakukan dengan menggunakan parameter-parameter seperti komposisi transaksi intra-grup dalam Konglomerasi Keuangan, dokumentasi dan kewajaran transaksi serta informasi lainnya. Penilaian kualitas penerapan manajemen risiko transaksi intra-grup dilakukan dengan menggunakan parameter-parameter seperti tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko, Sistem Informasi Manajemen dan Sumber Daya Manusia, serta kecukupan sistem pengendalian risiko.
Risiko Asuransi	<ul style="list-style-type: none"> Penilaian risiko asuransi inheren dilakukan dengan menggunakan parameter-parameter seperti risiko teknis, dominasi risiko asuransi terhadap keseluruhan lini usaha, bauran risiko produk dan jenis manfaat, dan struktur reasuransi. Penilaian kualitas penerapan manajemen risiko asuransi dilakukan dengan menggunakan parameter-parameter seperti tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko, Sistem Informasi Manajemen dan Sumber Daya Manusia, serta kecukupan sistem pengendalian risiko.

Penerapan Prinsip Kehati-hatian

Penerapan Prinsip Kehati-hatian

Selain menerapkan manajemen risiko dengan konsisten, Perseroan juga menerapkan prinsip kehati-hatian sesuai dengan peraturan perundang-undangan terutama untuk mencegah penyalahgunaan layanan keuangan untuk tujuan yang merugikan. Pendekatan yang dilakukan Bank adalah sebagai berikut. [102-11]

Program Anti-Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT)

Salah satu tugas pokok terkait aspek pengenalan nasabah adalah memastikan bahwa perusahaan telah menjalankan Program Anti-Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT). Perseroan telah melakukan berbagai aktivitas sebagai perwujudan atas komitmen Perseroan untuk ikut serta memberantas pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme. Aktivitas terkait Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT) selama 2017 adalah sebagai berikut:

- Melakukan secara berkala pelaksanaan APU dan PPT kepada Direksi dan Dewan Komisaris.
- Memantau transaksi keuangan mencurigakan.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan pemutakhiran data nasabah melalui penyusunan target dan pemantauan realisasi terhadap target.
- Melakukan kajian atas rencana produk dan aktivitas baru untuk memastikan telah memperhatikan peraturan APU dan PPT.
- Menyaring nasabah dan transaksi terkait Daftar Terduga Teroris dan Organisasi Teroris (DTTOT) dan Daftar Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (DPPSP) yang diterbitkan oleh otoritas terkait.
- Melakukan uji kepatuhan atas penerapan APU dan PPT di kantor cabang bekerja sama dengan Pengawas Internal Cabang.
- Melakukan kajian kepatuhan (*compliance review*) terhadap kantor cabang untuk memastikan penerapan APU dan PPT berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.
- Melaporkan transaksi keuangan mencurigakan, transaksi keuangan tunai, dan transaksi keuangan transfer dana dari dan ke luar negeri, serta Data Sistem Informasi Pengguna Jasa Terpadu (SiPESAT) kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).
- Melakukan pelatihan dan sosialisasi APU dan PPT secara berkesinambungan melalui pelatihan di kelas, pembelajaran elektronik (*e-learning*), maupun *video conference*.
- Melakukan pengembangan materi pelatihan Penerapan APU dan PPT.
- Mengembangkan dan mengimplementasikan program kesadaran risiko dan kepatuhan untuk cabang melalui kerja sama dengan Satuan Kerja Manajemen Risiko.

Kepatuhan pada Persyaratan Lingkungan

Perseroan berkomitmen untuk tidak menyediakan pembiayaan untuk pelaku usaha yang tidak memenuhi prinsip-prinsip keberlanjutan. Penyaluran pembiayaan Perseroan selalu memperhatikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola. Sistem ini dimulai sejak dari proses pendekatan pada calon debitur, pengolahan kredit, sampai administrasi dan pemantauan kredit. [102-11]

Kode Etik

Kode Etik Perseroan disusun sebagai acuan bagi Insan Perseroan dalam mengambil keputusan dan bertindak. Kode Etik memberikan acuan tentang apa yang diharapkan dari Insan Perseroan di dalam hubungannya dengan nasabah, pemegang saham, karyawan lain, pemasok/rekanan, Pemerintah serta masyarakat di tempat kita berada.

Kode Etik Perseroan menjadi dasar dalam setiap penyusunan kebijakan dan pengambilan keputusan sehari-hari, serta operasional Perseroan. Setiap keputusan dan tindakan Insan Perseroan dalam posisi mewakili Perseroan dituntut untuk mencapai standar tertinggi dalam integritas, termasuk seandainya standar tersebut tidak tercakup dalam hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia. [102-16]

Prinsip-prinsip utama dalam Kode Etik Perseroan adalah:

1. Profesional
2. Integritas
3. Tim yang unggul
4. Pelayanan prima
5. Kepedulian sosial.

Isi Pokok-Pokok Kode Etik Bankir Perseroan:

Isi pokok-pokok Kode Etik Bankir Perseroan meliputi:

1. Patuh dan taat pada undang-undang dan peraturan yang berlaku
2. Menjaga nama baik dan mengamankan harta kekayaan Perseroan
3. Menjaga kerahasiaan data nasabah dan Perseroan
4. Menjaga agar kepentingan pribadi tidak bertentangan dengan kepentingan Perseroan ataupun nasabah
5. Mencatat secara benar semua transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
6. Menjaga dan membina keharmonisan lingkungan kerja dan persaingan yang sehat
7. Tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenangnya untuk kepentingan pribadi maupun keluarganya
8. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya maupun citra Perseroan pada umumnya
9. Menjauhkan diri dari segala bentuk perjudian atau tindakan spekulatif
10. Senantiasa meningkatkan pengetahuan dan wawasannya, dengan mengikuti perkembangan industri perbankan khususnya dan dunia usaha pada umumnya

Pemberlakuan Kode Etik

Kode Etik Bankir Perseroan berlaku bagi setiap insan Perseroan yaitu anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, dan karyawan Perseroan.

Sosialisasi

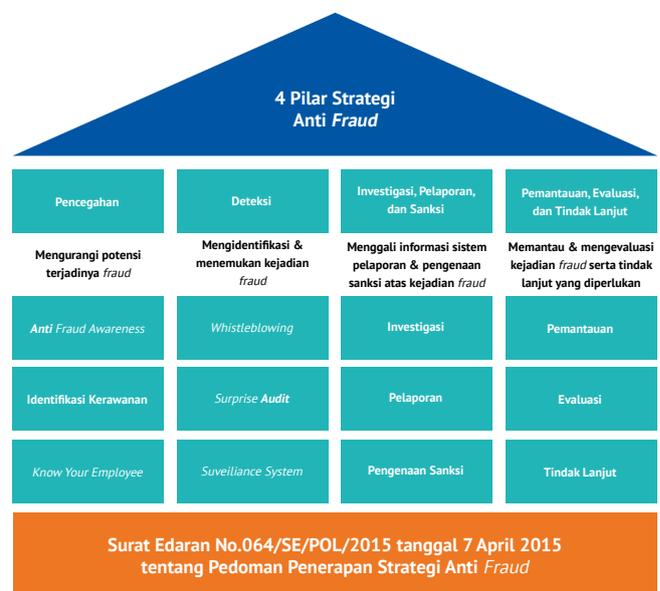
Berdasarkan Surat Keputusan Direksi No.778/SK/DIR/95 Perihal Kode Etik Bankir Perseroan, Kode Etik Bankir Perseroan berlaku bagi anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, dan karyawan Perseroan. Berbagai sarana sosialisasi Kode Etik yang digunakan antara lain:

1. Kode Etik Perseroan dibuat dalam bentuk Buku Saku yang telah dibagikan kepada setiap karyawan Perseroan. Karyawan menandatangani pernyataan bahwa yang bersangkutan telah memahami, dan berjanji untuk menaati serta menjalankan Kode Etik Bankir Perseroan tersebut sebagai pedoman berperilaku baik di dalam maupun di luar pekerjaan. Berdasarkan kebijakan penerapan Sistem Pengungkapan Pelanggaran (*Whistleblowing*) Perseroan yang dimuat dalam Surat Keputusan Direksi No.146/SK/DIR/2017 tanggal 1 November 2017, pelanggaran kode etik termasuk dalam tindakan yang dapat dilaporkan melalui sarana *whistleblowing*.

2. Kode Etik Bankir Perseroan telah dimuat dalam portal internal Perseroan (MyBCA), Pedoman Tata Kelola Perusahaan Bab Kode Etik Perseroan dan laman Perseroan Bagian Tata Kelola Perusahaan.
3. Sosialisasi terkait pembahasan kode etik, misalkan tentang rahasia bank, rahasia jabatan, *fraud*, dan sebagainya, dilakukan melalui sesi berbagi di setiap Divisi/Satuan Kerja di Perseroan.
4. Perseroan juga melakukan sosialisasi kode etik melalui *e-learning*. Rekapitulasi pelatihan kode etik bankir Perseroan pada tahun 2017 adalah sebanyak 6.125 pegawai yang telah melakukan pelatihan kode etik baik secara pembelajaran elektronik maupun dalam ruangan kelas.

Penerapan Strategi Anti Fraud

Perseroan berkomitmen mencegah terjadinya *fraud* dengan menerapkan sistem pengendalian kecurangan (*fraud*) yang dijalankan secara efektif dan berkesinambungan. Sistem pengendalian *fraud* ini mengarahkan Perseroan dalam menentukan langkah-langkah untuk mencegah, mendeteksi, menyelidiki, dan memantau kejadian *fraud*. [103]



fraud adalah semua tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Perseroan, nasabah, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan Perseroan dan/atau menggunakan sarana Perseroan sehingga mengakibatkan Perseroan, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian, dan/atau pelaku *fraud* memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. [102-17]

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Strategi anti *fraud* yang dalam penerapannya berupa sistem pengendalian *fraud*, memiliki 4 (empat) pilar, sebagai berikut:

1) Pencegahan:

Memuat perangkat-perangkat yang ditujukan untuk mengurangi potensi risiko terjadinya *fraud*, yang paling kurang mencakup anti *fraud awareness*, identifikasi kerawanan, dan *know your employee*.

2) Deteksi:

Memuat perangkat-perangkat yang ditujukan untuk mengidentifikasi dan menemukan kejadian *fraud* dalam kegiatan usaha Perseroan, yang mencakup paling kurang kebijakan dan mekanisme *whistleblowing*, *surprise audit*, dan *surveillance system*.

3) Investigasi, Pelaporan dan Sanksi:

Memuat perangkat-perangkat yang ditujukan untuk menggali informasi, sistem pelaporan, dan pengenaan sanksi atas kejadian *fraud* dalam kegiatan usaha Perseroan, yang paling kurang mencakup standar investigasi, mekanisme pelaporan, dan pengenaan sanksi.

4) Pemantauan, Evaluasi, dan Tindak Lanjut:

Memuat perangkat-perangkat yang ditujukan untuk memantau dan mengevaluasi kejadian *fraud* serta tindak lanjut yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi.

Perseroan telah berupaya untuk menerapkan strategi anti *fraud* dengan terus meningkatkan kesadaran dan kewaspadaan karyawan terhadap tindakan *fraud* antara lain melalui sarana pembelajaran *e-learning*, pelatihan (*in class training*), sosialisasi, melalui komik, poster, video, budaya anti *fraud*, dan sebagainya.

Sistem Pengungkapan Pelanggaran (*Whistleblowing System*)

Pengungkapan tentang laporan *whistleblowing system* oleh Perseroan dalam Laporan Tahunan ini dengan memperhatikan Bab III huruf g angka 16 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.30/SEOJK.04/2016 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik.

Whistleblowing system merupakan sarana komunikasi bagi pihak internal dan pihak eksternal Perseroan untuk melaporkan tindakan *fraud* atau pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku di internal Perseroan. Pelaporan harus didasari itikad baik dan bukan merupakan suatu keluhan pribadi ataupun didasari kehendak buruk/fitnah.

Kebijakan *whistleblowing system* Perseroan dituangkan dalam Surat Keputusan Direksi No. 183/SK/DIR/2012 tanggal 12 Desember 2012 tentang Penerapan *Whistleblowing System* BCA yang telah diperbaharui dalam Surat Keputusan Direksi No. 146/SK/DIR/2017 tanggal 1 November 2017 tentang Penerapan *Whistleblowing System* BCA.

Tujuan Sistem Pengungkapan Pelanggaran

Penerapan sistem pengungkapan pelanggaran di Perseroan bertujuan untuk:

- Membangun kesadaran pemangku kepentingan (karyawan, nasabah, dan lain-lain) untuk melaporkan tindakan kecurangan atau pelanggaran yang terjadi di internal perusahaan tanpa rasa takut dan khawatir karena dijamin kerahasiaannya.
- Agar *fraud* atau pelanggaran dapat terdeteksi dan dicegah sedini mungkin melalui pengungkapan dari pelapor (*whistleblower*).

Rekapitulasi Pelaporan Sistem Pengungkapan Pelanggaran 2017

Rekapitulasi pelaporan yang masuk melalui Sistem Pengungkapan Pelanggaran disampaikan kepada Direksi secara periodik. Sampai dengan 31 Desember 2017 terdapat 17 (tujuh belas) pengaduan yang masuk ke sistem dengan status sebagai berikut: [205-3]

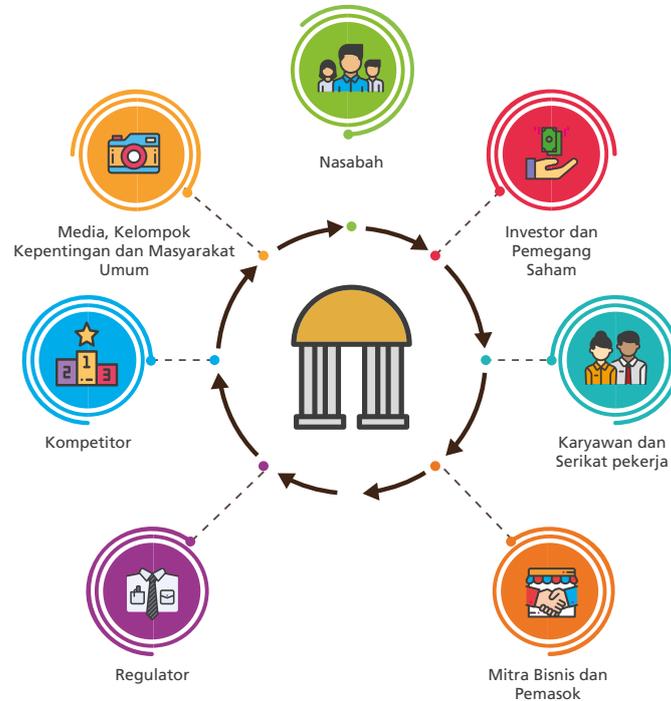
Status	Jumlah	Keterangan
Open (masih diproses)	0	Sedang dalam proses investigasi
Closed (sudah selesai)	17	<ul style="list-style-type: none"> • Terbukti (2) • Tidak Terbukti (2) • Bersifat informasi/keluhan nasabah (9) • Data tidak lengkap dan Pelapor belum/tidak dapat memberikan informasi/data tambahan yang diminta (4)

Pelatihan Anti *Fraud*

Dalam rangka mencegah terjadinya *fraud*, Perseroan juga melakukan sosialisasi melalui *e-learning*. Rekapitulasi pelatihan kesadaran anti *fraud* pada 2017 adalah 13.663 pegawai telah melakukan pelatihan baik melalui *e-learning* maupun dalam ruang kelas. [205-2]

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

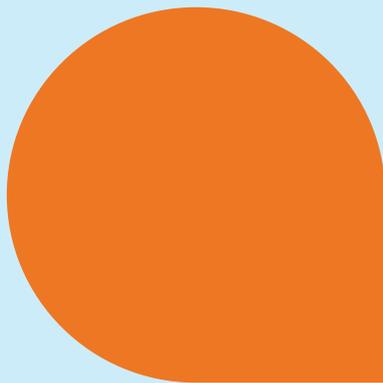
Pemangku Kepentingan Perseroan adalah pihak-pihak yang memengaruhi keberlanjutan Perseroan secara signifikan, karena hubungan dengan kegiatan usaha.



Perseroan bekerja sama dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan melalui proses keterlibatan yang diperlukan dan formal. Interaksi dengan pemangku kepentingan terutama dikelola oleh Hubungan Masyarakat dan Bagian *Investor Relations*. [102-42]

Selain itu, Perseroan mengelola berbagai saluran komunikasi internal untuk menciptakan kelancaran informasi internal yang intensif dan efektif dalam menyebarkan informasi, yang akan mendorong percepatan proses dan mekanisme di semua lini Perseroan.

[102-40] Nama Pemangku Kepentingan	[102-44] Kepentingan dan Harapan yang terkait	[102-43] Metode <i>Engagement</i>	Frekuensi
Nasabah dan Klien	Informasi mengenai produk dan layanan perbankan serta keamanan privasi nasabah.	Contact Center Halo BCA 1500888 Website dan Media Sosial	Setiap saat
Investor	Kinerja finansial dan pelaksanaan strategi perusahaan.	RUPS Quarterly Report Laporan Tahunan Laporan Keberlanjutan	Setahun Sekali Triwulan Setahun sekali
Regulator (Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia)	Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola perusahaan yang baik.	Laporan Triwulan kepada Regulator	Triwulan
Komunitas Masyarakat	Program dan peluang pemberdayaan melalui program kemasyarakatan dan CSR.	Laporan Keberlanjutan	Setiap saat
Media	Informasi dan data perusahaan, antara lain mengenai kondisi finansial perusahaan, produk dan aksi korporasi.	Siaran Pers	Jika Diperlukan
Karyawan	Hubungan industrial dan hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan, hak dan kewajiban pekerja.	Komunikasi Internal melalui Info BCA, BCA Update, MyBCA, Sarana Audio Visual, Halo SDM – Call center bagi karyawan BCA	Setiap saat



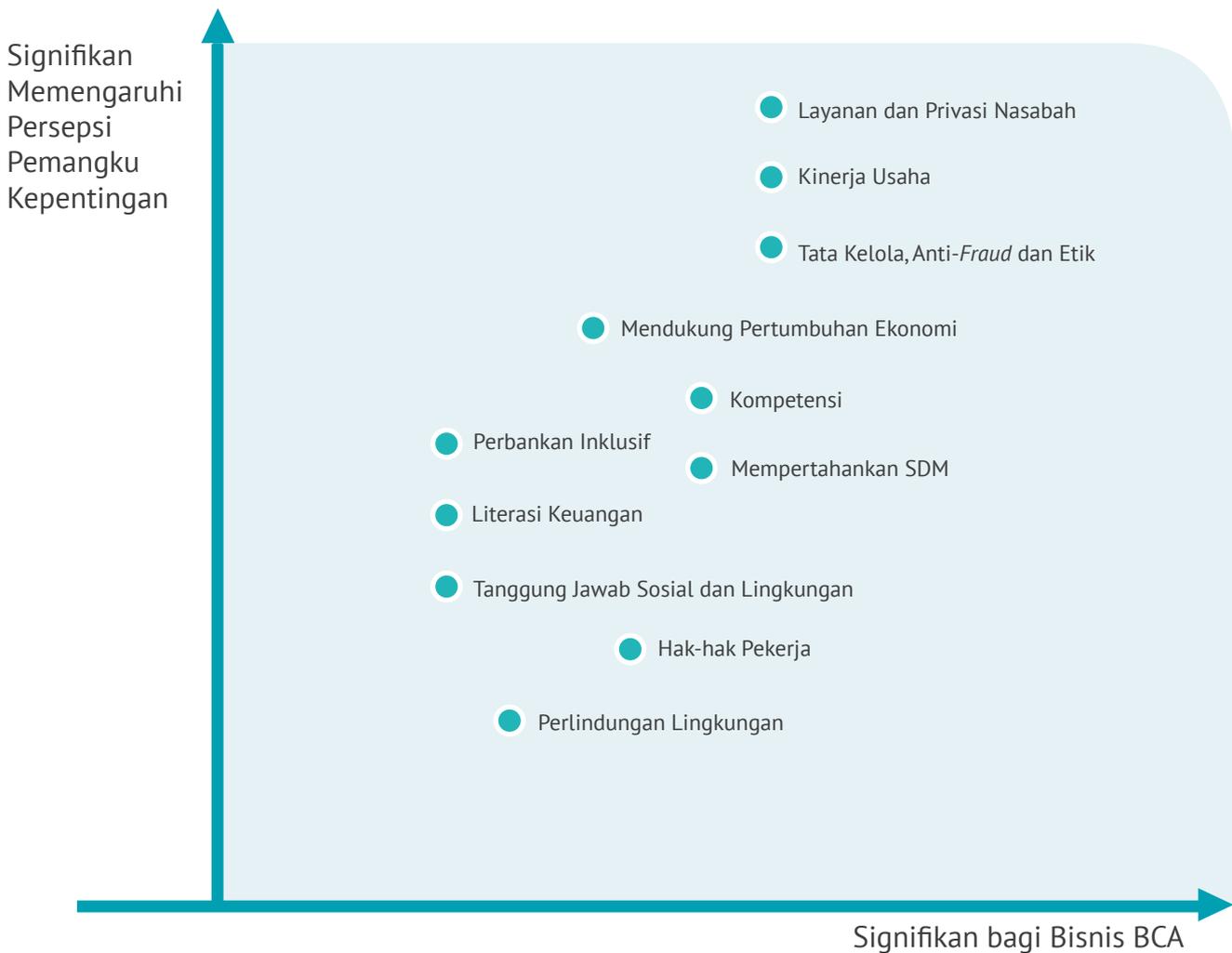
Informasi Pendukung

Pemilihan Topik	91
Daftar Topik dan Aspek Material	92
Profil BCA	93
Ikhtisar Data Keuangan Penting	96
Indeks Isi Standar GRI	98

Pemilihan Topik

Topik yang disajikan dalam Laporan ini adalah topik-topik yang kami pertimbangkan material bagi keberlangsungan bisnis BCA dan merupakan isu penting bagi pemangku kepentingan. Laporan Keberlanjutan tahun 2017 ini memuat topik-topik yang material yang sama yang disajikan dalam laporan tahun 2017, karena masih relevan dan tepat dengan operasi BCA tahun 2017. [102-46]

Diagram berikut ini menggambarkan pemilihan topik-topik yang material yang kami sajikan di dalam Laporan ini.



Daftar Topik dan Aspek Material

Topik [102-47]	Material berdasarkan GRI	Di Mana Dampak Relevan Terjadi				
		Karyawan	Nasabah	Masyarakat dan Lingkungan Sekitar	Regulator	Pemegang Saham dan Investor
Layanan dan Privasi Nasabah	Pelabelan Produk dan Jasa		X		X	X
	Privasi Pelanggan		X		X	X
	Portofolio Produk		X			X
Kinerja Usaha	Kinerja Ekonomi	X	X	X		X
Mendukung Pertumbuhan Ekonomi	Dampak Ekonomi Tidak Langsung		X	X		X
Tata Kelola, Anti-Fraud dan Etik	Anti Korupsi	X	X	X	X	X
Kompetensi	Pelatihan dan Pendidikan	X			X	X
Mempertahankan SDM	Ketenagakerjaan	X				X
Perbankan Inklusif	Masyarakat Setempat			X	X	
Literasi Keuangan	Pelabelan Produk dan Jasa		X	X	X	
Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan	Masyarakat Setempat			X		
Hak-hak Pekerja	Ketenagakerjaan	X				X
	Kesehatan dan Keselamatan Kerja	X				X
	Keberagaman dan Kesempatan Setara	X				X
Perlindungan Lingkungan	Material	X		X		
	Energi	X		X		

Rantai Pasokan Bisnis Bank

Proses bisnis perbankan yang dijalankan BCA memanfaatkan berbagai pemasok barang dan jasa terutama untuk mendukung operasional perbankan, termasuk di dalamnya layanan pemasok alat tulis dan kantor, layanan teknologi informasi, jasa konsultasi dan jasa lainnya. Bank tidak menggunakan jasa pihak eksternal untuk proses bisnis inti. [102-9]

Kontak [102-53]

Informasi lebih lanjut maupun saran dan pertanyaan atas Laporan ini, Anda dapat menghubungi:

Sekretariat Perusahaan

Hubungan Masyarakat

Menara BCA, Lantai 20 Grand Indonesia

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

Tel. (62 21) 2358 8000

Fax. (62 21) 2358 8300

E-mail: humas@bca.co.id

Profil BCA

Nama Perusahaan [102-1]	PT Bank Central Asia Tbk
Bidang Usaha [102-2]	Bank Umum
Produk dan Layanan [102-2]	<p style="text-align: right;">Layanan Transaksi Perbankan</p>  <p>Produk Simpanan</p>   <p>Perbankan Elektronik</p>  <p>Pembiayaan Ekspor Impor Fasilitas Valuta Asing Layanan Cash Management</p>  <p>Kartu Kredit</p>  <p>Produk Bancassurance</p>  <p>Produk Investasi Reksa Dana</p>  <p>Produk Investasi Obligasi</p> <p>Fasilitas Kredit</p>   <p>Standby LC/Bank Garansi</p>  <p>Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)</p>
Kantor Pusat [102-3]	Menara BCA Grand Indonesia Jl. M.H. Thamrin No. 1 Jakarta 10310, Indonesia Tel. (62 21) 2358 8000 Fax. (62 21) 2358 8300
Negara Tempat Operasi yang Signifikan [102-4]	1 (satu) Indonesia
Kepemilikan [102-5]	PT Dwimuria Investama Andalan 47,15% Anthoni Salim 1,76% Masyarakat 51,09%
Dasar Hukum Pendirian [102-5]	Perseroan Terbatas Akta Pendirian Perusahaan No. 38 dengan Akta Notaris Raden Mas Soeprapto tanggal 10 Agustus 1955. Disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/89/19 tanggal 10 Oktober 1955
Pasar yang Dilayani [102-6]	Indonesia

Informasi Pendukung

SKALA ORGANSISASI [102-7]

Dalam Rp miliar

Produk dan Layanan			2015	2016	2017
Perbankan Cabang	Dana Pihak Ketiga	Giro	115.653	137.853	151.250
		Tabungan	244.608	270.352	292.416
		Deposito	113.405	121.929	137.449
	Portofolio Kredit Komersial & UKM	Komersial	91.209	97.052	98.735
		Usaha Kecil Menengah	52.760	52.240	65.925
Perbankan Korporasi	Valuta Asing	16.534	21.358	23.392	
	Rupiah	124.727	133.514	153.885	
Perbankan Individu	Portofolio Kredit Konsumer	Kartu Kredit	9.483	10.779	11.528
		Kredit Kendaraan Bermotor	31.612	34.817	38.302
		Kredit Pemilikan Rumah	59.415	63.959	73.026
Perbankan Tresuri	Portofolio Tresuri	Instrumen Bank Indonesia	60.487	51.441	54.011
		Obligasi Pemerintah	30.143	66.585	70.621
		Surat Berharga Lainnya	15.061	29.303	37.819

PROFIL KARYAWAN BCA [102-8]

A. Status Karyawan

Keterangan	2015		2016		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Tetap	9.395	13.035	9.654	14.163	9.664	14.679
Tidak Tetap (termasuk kontrak, percobaan, trainee)	619	933	564	692	516	580

B. Komposisi Karyawan

Berdasarkan Masa Kerja

Keterangan	2015		2016		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
≤ 1 Tahun	893	1.862	703	1.349	671	1.041
> 1 – 5	1.514	2.846	2.060	4.226	2.247	4.801
> 5 – 10	431	609	544	804	685	1.117
> 10 – 15	324	613	255	413	268	353
> 15 – 20	2.312	3.735	1.769	2.985	706	1.230
> 20	4.540	4.303	4.887	5.078	5.603	6.717

Berdasarkan Gender

	2015		2016		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
	10.014	13.968	10.218	14.855	10.180	15.259

Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Keterangan	2015		2016		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
SMA (atau kurang dari)	3.075	2.324	2.921	2.311	2.688	2.180
Diploma (D1-D4)	745	1.795	697	1.737	642	1.609
S1	5.773	9.558	6.169	10.496	6.396	11.124
S2	418	290	427	310	450	345
S3	3	1	4	1	4	1

Berdasarkan Jenjang Jabatan

Keterangan	2015		2016		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Eksekutif	53	19	53	22	53	29
Manager	1.909	1.931	1.984	2.016	2.026	2.150
Staf	6.577	11.971	6.882	12.779	6.950	13.044
Non Staf	1.475	47	1.299	38	1.151	36

Berdasarkan Jenjang Usia

Keterangan	2015		2016		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
≤ 25	881	2.079	922	2.145	1.082	2.305
> 25 – 30	1.395	2.671	1.707	3.456	1.848	3.858
> 30 – 35	516	695	628	862	676	953
> 35 – 40	791	1.644	610	1.258	525	1.070
> 40 – 45	1.938	3.133	1.634	2.929	1.498	2.780
> 45 – 50	2.674	2.611	2.683	2.788	2.605	2.824
> 50	1.819	1.135	2.034	1.417	1.946	1.469

Ikhtisar Data Keuangan Penting ^[102-7]

Ikhtisar Data Keuangan 5 tahun terakhir (Diaudit, Konsolidasi, pada atau untuk tahun yang berakhir 31 Desember)

(dalam miliar Rupiah)	2017	2016	2015	2014	2013
Posisi Keuangan					
Total Aset	750.320	676.739	594.373	553.156	496.849
Total Aset Produktif	672.235	604.049	527.407	483.945	435.309
Kredit yang diberikan - bruto	467.509	415.896	387.643	346.563	312.290
Kredit yang diberikan - bersih	454.265	403.391	378.616	339.859	306.679
Efek-efek (termasuk Efek-efek yang Dibeli dengan Janji Dijual Kembali)	140.873	112.135	52.521	98.589	90.211
Penempatan pada Bank Indonesia dan Bank-bank Lain	18.969	35.364	56.259	12.020	12.254
Total Liabilitas¹	618.918	564.024	504.748	477.430	434.517
Dana Pihak Ketiga ²	581.115	530.134	473.666	447.906	409.486
CASA	443.666	408.205	360.261	336.412	322.895
Giro	151.250	137.853	115.653	107.419	103.157
Tabungan	292.416	270.352	244.608	228.993	219.738
Deposito	137.449	121.929	113.405	111.494	86.591
Pinjaman yang diterima dan Simpanan dari Bank Lain	8.799	7.690	5.899	6.835	3.802
Efek-efek Utang yang Diterbitkan ³	610	2.332	2.821	2.504	3.133
Total Ekuitas	131.402	112.715	89.625	75.726	62.332
Penghasilan Komprehensif					
Pendapatan Operasional	56.982	53.779	47.876	41.373	34.622
Pendapatan Bunga Bersih	41.827	40.079	35.869	32.027	26.425
Pendapatan Operasional selain Bunga	15.155	13.700	12.007	9.346	8.197
Beban Penyisihan Kerugian Penurunan Nilai Aset Keuangan	(2.633)	(4.561)	(3.505)	(2.239)	(2.016)
Beban Operasional	(25.190)	(23.379)	(21.714)	(18.393)	(14.790)
Laba Sebelum Pajak Penghasilan	29.159	25.839	22.657	20.741	17.816
Laba Bersih	23.321	20.632	18.036	16.512	14.256
Pendapatan / (Beban) Komprehensif Lainnya	755	6.772	(344)	(147)	(777)
Total Laba Komprehensif	24.076	27.404	17.692	16.365	13.479
Laba Bersih yang dapat diatribusikan kepada:					
Pemilik Entitas Induk	23.310	20.606	18.019	16.486	14.254
Kepentingan Non-Pengendali	11	26	17	26	2
Laba Komprehensif yang dapat diatribusikan kepada:					
Pemilik Entitas Induk	24.064	27.378	17.674	16.339	13.477
Kepentingan Non-Pengendali	12	26	18	26	2
Laba Bersih per Saham (dalam Rupiah penuh)	945	836	731	669	579

Semua angka dalam laporan tahunan ini menggunakan aturan dalam Bahasa Indonesia, kecuali dinyatakan lain.

1. Termasuk dana syirkah temporer sebesar Rp 3.978 miliar di tahun 2017, Rp 3.467 miliar di tahun 2016, Rp 2.802 miliar di tahun 2015, Rp 1.952 miliar di tahun 2014, dan Rp 1.444 miliar di tahun 2013.
2. Dana pihak ketiga tidak termasuk simpanan dari bank lain.
3. Efek-efek utang yang diterbitkan merupakan obligasi dan wesel bayar jangka menengah (*medium-term notes*) yang diterbitkan oleh BCA Finance, anak perusahaan BCA yang bergerak di bidang pembiayaan kendaraan bermotor roda empat.

	2017	2016	2015	2014	2013
Rasio Keuangan⁴					
Permodalan					
Rasio Kecukupan Modal (<i>Capital Adequacy Ratio - CAR</i>) ⁵	23,1%	21,9%	18,7%	16,9%	15,7%
CAR Tier 1	22,1%	21,0%	17,8%	16,0%	14,8%
CAR Tier 2	1,0%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%
Aset Tetap Terhadap Modal	19,8%	22,4%	18,6%	21,2%	21,8%
Kualitas Aset					
Aset Produktif Bermasalah dan Aset Non Produktif Bermasalah terhadap Total Aset Produktif dan Aset Non Produktif	0,9%	0,8%	0,6%	0,5%	0,4%
Aset Produktif Bermasalah terhadap Total Aset Produktif	1,1%	1,1%	0,7%	0,6%	0,5%
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Aset Keuangan terhadap Aset Produktif	2,1%	2,3%	2,0%	1,6%	1,5%
Rasio Kredit Bermasalah (<i>Non-Performing Loans - NPL</i>) - bruto ⁶	1,5%	1,3%	0,7%	0,6%	0,4%
Rasio Kredit Bermasalah (<i>Non-Performing Loans - NPL</i>) - bersih	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%
Rentabilitas					
Tingkat Pengembalian atas Aset (<i>Return on Asset - ROA</i>) ⁷	3,9%	4,0%	3,8%	3,9%	3,8%
Tingkat Pengembalian atas Ekuitas (<i>Return on Equity - ROE</i>) ⁸	19,2%	20,5%	21,9%	25,5%	28,2%
Marjin Bunga Bersih (<i>Net Interest Margin - NIM</i>) ⁹	6,2%	6,8%	6,7%	6,5%	6,2%
Rasio Efisiensi Biaya (<i>Cost Efficiency Ratio - CER</i>)	44,4%	43,9%	46,5%	44,2%	42,9%
Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	58,6%	60,4%	63,2%	62,4%	61,5%
Likuiditas					
Rasio Kredit terhadap Pendanaan (<i>Loan to Funding Ratio - LFR</i>) ¹⁰	78,2%	77,1%	81,1%	76,8%	75,4%
Rasio CASA terhadap Dana Pihak Ketiga	76,3%	77,0%	76,1%	75,1%	78,9%
Rasio Liabilitas terhadap Ekuitas	479,3%	507,5%	570,4%	635,8%	701,2%
Rasio Liabilitas terhadap Aset	82,7%	83,5%	85,1%	86,4%	87,5%
Rasio Kecukupan Likuiditas (<i>Liquidity Coverage Ratio - LCR</i>) ¹¹	353,0%	391,3%	363,3%	na	na
Kepatuhan					
Persentase Pelanggaran BMPK					
a. Pihak Terkait	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
b. Pihak Tidak Terkait	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Persentase Pelampauan BMPK					
a. Pihak Terkait	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
b. Pihak Tidak Terkait	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Giro Wajib Minimum (GWM)					
a. GWM Utama Rupiah	7,0%	7,3%	7,5%	8,4%	8,3%
b. GWM Valuta Asing	8,5%	8,5%	9,1%	8,6%	8,5%
Posisi Devisa Neto (PDN)	0,5%	0,2%	0,4%	0,6%	0,2%
Indikator Utama Lainnya					
Jumlah Rekening (dalam ribuan)	17.048	15.583	14.129	13.370	12.486
Jumlah Cabang ¹²	1.235	1.211	1.182	1.111	1.062
Jumlah ATM	17.658	17.207	17.081	16.694	14.048
Jumlah Kartu ATM (dalam ribuan)	15.767	14.402	13.090	12.429	11.639
Jumlah Kartu Kredit (dalam ribuan)	3.296	2.983	2.748	2.583	2.458

- Induk perusahaan saja, rasio keuangan disajikan sesuai dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.43/SEOJK.03/2016 tanggal 28 September 2016 tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank Umum Konvensional.
- Rasio CAR memperhitungkan risiko kredit, risiko operasional, dan risiko pasar sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/3/DPNP tanggal 27 Januari 2009 yang kemudian digantikan dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 24/SEOJK.03/2016 tanggal 14 Juli 2016 mengenai Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko (ATMR) untuk Risiko Operasional dengan Menggunakan Pendekatan Indikator Dasar (PID); dan dihitung sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 11 /POJK.03/2016 tanggal 29 Januari 2016 mengenai Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum.
- Dihitung dari total kredit bermasalah (kurang lancar, diragukan, macet) dibagi total kredit.
- Dihitung dari laba (rugi) sebelum pajak dibagi dengan rata-rata total aset.
- Dihitung dari laba (rugi) setelah pajak dibagi dengan rata-rata modal Tier 1.
- Dihitung dari pendapatan (beban) bunga bersih dibagi dengan rata-rata aset produktif.
- Dihitung dari total kredit pihak ketiga dibagi dengan dana pihak ketiga dan surat berharga yang diterbitkan yang memenuhi persyaratan tertentu yang diterbitkan oleh Bank untuk memperoleh sumber pendanaan.
- Dihitung dari total High Quality Liquid Asset (HQLA) dibagi dengan total arus kas keluar bersih, sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 42/POJK.03/2015 tentang Kewajiban Pemenuhan Rasio Kecukupan Likuiditas (Liquidity Coverage Ratio) Bagi Bank Umum.
- Termasuk kantor kas.

Indeks Isi Standar GRI

Laporan Keberlanjutan SR BCA 2017 disusun 'sesuai dengan' Panduan Standar GRI dengan opsi 'inti'. Laporan ini mengacu pada informasi yang diungkapkan untuk umum dalam Laporan Tahunan BCA 2017.

Pengungkapan Standar Umum		Halaman
Profil Organisasi		
102-1	Nama organisasi	93
102-2	Merek, produk, dan jasa utama	93
102-3	Lokasi kantor pusat	93
102-4	Jumlah negara tempat operasi	93
102-5	Sifat kepemilikan dan badan hukum	94
102-6	Pasar yang dilayani	94
102-7	Skala organisasi	94, 96-97
102-8	Informasi terkait karyawan dan pekerja lain	94
102-9	Rantai pasokan organisasi	92
102-10	Perubahan signifikan selama periode pelaporan	6
102-11	Prinsip kehati-hatian	83, 86
102-12	Inisiatif eksternal	9-10
102-13	Keanggotaan atau asosiasi	
Strategi		
102-14	Pernyataan dari manajemen puncak	3-5
Etik Dan Integritas		
102-16	Nilai-nilai, standar dan norma-norma perilaku	86
102-17	Mekanisme permintaan nasihat dan pertimbangan terkait etik	87
Tata Kelola		
102-18	Struktur tata kelola	72
Pelibatan Pemangku Kepentingan		
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	89
102-41	Perjanjian kerja bersama	49
102-42	Identifikasi dan pemilihan pemangku kepentingan	89
102-43	Pendekatan untuk melakukan pelibatan pemangku kepentingan	89
102-44	Topik dan perhatian utama	89
Praktik Pelaporan		
102-45	Entitas yang dicakup dalam laporan keuangan konsolidasian	1
102-46	Proses untuk menetapkan isi laporan dan Batasan topik	1
102-47	Daftar topik material	92

Pengungkapan Standar Umum

Pengungkapan Standar Umum		Halaman
102-48	Pernyataan ulang atas informasi	Tidak ada pernyataan ulang atas informasi yang disajikan dalam laporan sebelumnya
102-49	Perubahan dalam pelaporan	Tidak ada perubahan dalam cakupan pelaporan dibandingkan pelaporan sebelumnya
102-50	Periode pelaporan	1
102-51	Tanggal laporan paling terakhir	Juni 2017
102-52	Siklus pelaporan	Tahunan
102-53	Poin kontak atas pertanyaan terkait laporan ini	92
102-54	Klaim pelaporan yang 'kesesuaian dengan' Standar GRI	1
102-55	Indeks isi GRI	98
102-56	Pemeriksaan eksternal atas laporan	Belum ada

Informasi Pendukung

Pengungkapan Standar Khusus

Aspek Material	DMA dan Indikator	Halaman
Kategori Ekonomi		
Kinerja Ekonomi	103 Pendekatan Manajemen	14
	201-1 Nilai ekonomi yang dihasilkan dan didistribusikan	15
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	103 Pendekatan Manajemen	9
	203-1 Pembangunan dan dampak dari investasi infrastruktur dan jasa yang diberikan	12-13
	203-2 Dampak ekonomi signifikan tidak langsung	10,11-13
Anti Korupsi	103 Pendekatan Manajemen	87
	205-2 Komunikasi dan pelatihan anti korupsi	82,88
	205-3 Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang dilakukan	88
Kategori Lingkungan		
Material	103 Pendekatan Manajemen	55,57
	301-1 Bahan yang digunakan berdasarkan berat atau volume	57 Data yang komprehensif belum tersedia akan mulai diungkapkan tahun 2019
Energi	103 Pendekatan Manajemen	55,58
	302-1 Konsumsi energi di dalam organisasi	58
	302-4 Pengurangan konsumsi energi	55,58
Air	303-1 Pengambilan air	58 Data yang komprehensif belum tersedia akan mulai diungkapkan tahun 2019
	103 Pendekatan Manajemen	55,59
Efluen dan Limbah	306-2 Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangannya	59
	Kategori Sosial	
Ketenagakerjaan	103 Pendekatan Manajemen	41,51
	401-2 Manfaat untuk Karyawan Tetap	52
Kesehatan dan Keselamatan Kerja	103 Pendekatan Manajemen	50
	403-2 Jenis dan tingkat cedera, penyakit akibat kerja, hari hilang, dan kemangkiran, serta jumlah total kematian akibat kerja	51
Pelatihan dan Pendidikan	103 Pendekatan Manajemen	45
	404-1 Jam pelatihan rata-rata per tahun per karyawan menurut gender, dan menurut kategori karyawan	46
	404-2 Program untuk pengelolaan keterampilan dan pembelajaran seumur hidup	45,53
Keberagaman dan Peluang yang Setara	103 Pendekatan Manajemen	49
	405-1 Keberagaman badan tata kelola dan karyawan	50,78
	405-2 Rasio upah dasar dan remunerasi perempuan terhadap laki-laki	17,39
Masyarakat Lokal	103 Pendekatan Manajemen	17
	413-1 Operasi dengan kegiatan pelibatan masyarakat, penilaian dampak, dan program pengembangan	17-39
	FS16 Literasi Keuangan	26-28
Pemasaran dan Pelabelan	103 Pendekatan Manajemen	63
	417-1 Persyaratan informasi dan pelabelan produk dan jasa	63
Kerahasiaan Pelanggan	103 Pendekatan Manajemen	64
	418-1 Keluhan atas pelanggaran privasi pelanggan	Tidak dilaporkan
Portofolio Produk	103 Pendekatan Manajemen	14
	FS6 Persentase portofolio lini bisnis	14-15
	FS7 Produk dan jasa yang dirancang khusus untuk manfaat sosial	68-69

Tumbuh dan Memberi Manfaat
Creating Growth, Providing Values



PT Bank Central Asia Tbk
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