



# Daftar Isi

02 Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan   <b>26</b>	03 Kinerja Keberlanjutan: EKONOMI   <b>50</b>	04 Kinerja Keberlanjutan: SOSIAL   <b>68</b>	05 Kinerja Keberlanjutan: LINGKUNGAN   <b>104</b>	06 Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan   <b>114</b>
---	---	--	--	--

## PENDAHULUAN

Memberi Inspirasi Sepenuh Hati	1
Strategi Keberlanjutan BCA	2
Ikhtisar Keberlanjutan 2018	4
Tentang Laporan Keberlanjutan BCA	10
Profil Singkat BCA	16
Identitas BCA	17
Skala Organisasi	18
Inisiatif Eksternal dan Sertifikasi	18
Keanggotaan Perusahaan dalam Asosiasi Industri	19
Entitas yang dicakup dalam Laporan Tahunan	19
Produk dan Layanan	20
Sambutan Presiden Direktur	22

## MEMBANGUN TATA KELOLA DAN PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Tata Kelola Perseroan	27
Penerapan Manajemen Risiko	40
Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan	48
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	49

## Kinerja Keberlanjutan: EKONOMI

Membangun Budaya Keberlanjutan	51
Ekonomi	54
Evaluasi Kinerja Usaha BCA	62
Ikhtisar Data Keuangan Penting	64

## Kinerja Keberlanjutan: SOSIAL

Komitmen Menyediakan Produk dan Jasa yang Setara	69
Ketenagakerjaan	71
Masyarakat	79
Desa Wisata Binaan BCA	102

## Kinerja Keberlanjutan: LINGKUNGAN

Pendekatan BCA	105
Biaya Lingkungan	106
Penggunaan Material	107
Penggunaan Energi	107
Penghematan Air	109
Bakti BCA di Bidang Lingkungan Hidup	111
Evaluasi Kinerja Lingkungan	113

## TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN PRODUK DAN JASA KEUANGAN BERKELANJUTAN

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan	115
Inovasi dan Pengembangan Produk dan Jasa	117
Manfaat Layanan Keuangan Inklusif	120
Survei Kepuasan Pelanggan	121
Informasi Pendukung	122
Indeks Isi Standar GRI	123
Referensi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan 51	128

# Memberi Inspirasi Sepenuh Hati

Telah lebih dari 60 tahun BCA hadir dan tumbuh bersama masyarakat. BCA hadir untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan perbankan yang nyaman, aman, dan *reliable*. Kami senantiasa berupaya untuk memahami dan mencari solusi terbaik yang dibutuhkan beragam masyarakat agar dapat terus tumbuh bersama.

Dengan selalu menjunjung norma-norma dan aturan-aturan yang berlaku dalam setiap aktivitas bisnisnya, BCA juga berkiprah secara aktif dalam pembangunan sosial, pelestarian lingkungan serta menjadi salah satu pelopor dalam penerapan tata kelola berkelanjutan di industri perbankan Indonesia.

Seiring visinya untuk menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia, BCA dengan sepenuh hati akan selalu hadir dan tumbuh di tengah masyarakat untuk mewujudkan sebesar-besarnya manfaat serta memberi inspirasi bagi seluruh pemangku kepentingan.



# Strategi Keberlanjutan BCA

## Visi Keberlanjutan

Keberlanjutan merupakan bagian dari komitmen BCA dalam mewujudkan visi Perusahaan, yakni menjadi 'Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia'. Dalam mewujudkan visi tersebut, BCA mengembangkan program-program kerja yang berlandaskan pada Misi sebagai berikut:

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

Misi keberlanjutan BCA terefleksi dalam "berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia", yaitu BCA yang mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia yang menerapkan prinsip pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*).

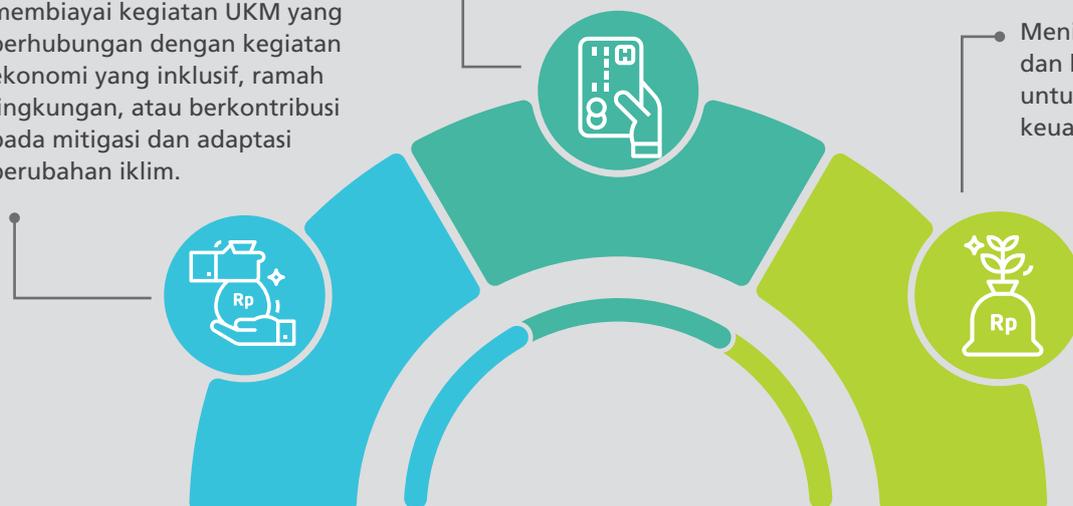
Makna keuangan berkelanjutan bagi BCA adalah memberikan solusi keuangan yang inklusif termasuk pembiayaan berkelanjutan dan layanan keuangan yang inklusif, serta menerapkan nilai-nilai keuangan berkelanjutan secara sistematis dan komprehensif pada seluruh operasinya sekaligus memberikan layanan jasa keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan untuk meningkatkan nilai bagi pemangku kepentingan.

## Komitmen BCA dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2019-2023

Meningkatkan portofolio pembiayaan kegiatan usaha berwawasan lingkungan segmen korporasi dan komersial serta mengembangkan pembiayaan untuk segmen Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dan membiayai kegiatan UKM yang berhubungan dengan kegiatan ekonomi yang inklusif, ramah lingkungan, atau berkontribusi pada mitigasi dan adaptasi perubahan iklim.

Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan dan prosedur kredit dengan mengintegrasikan risiko lingkungan, sosial dan tata kelola.

Meningkatkan kapasitas dan kapabilitas internal untuk melaksanakan keuangan berkelanjutan.





### Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

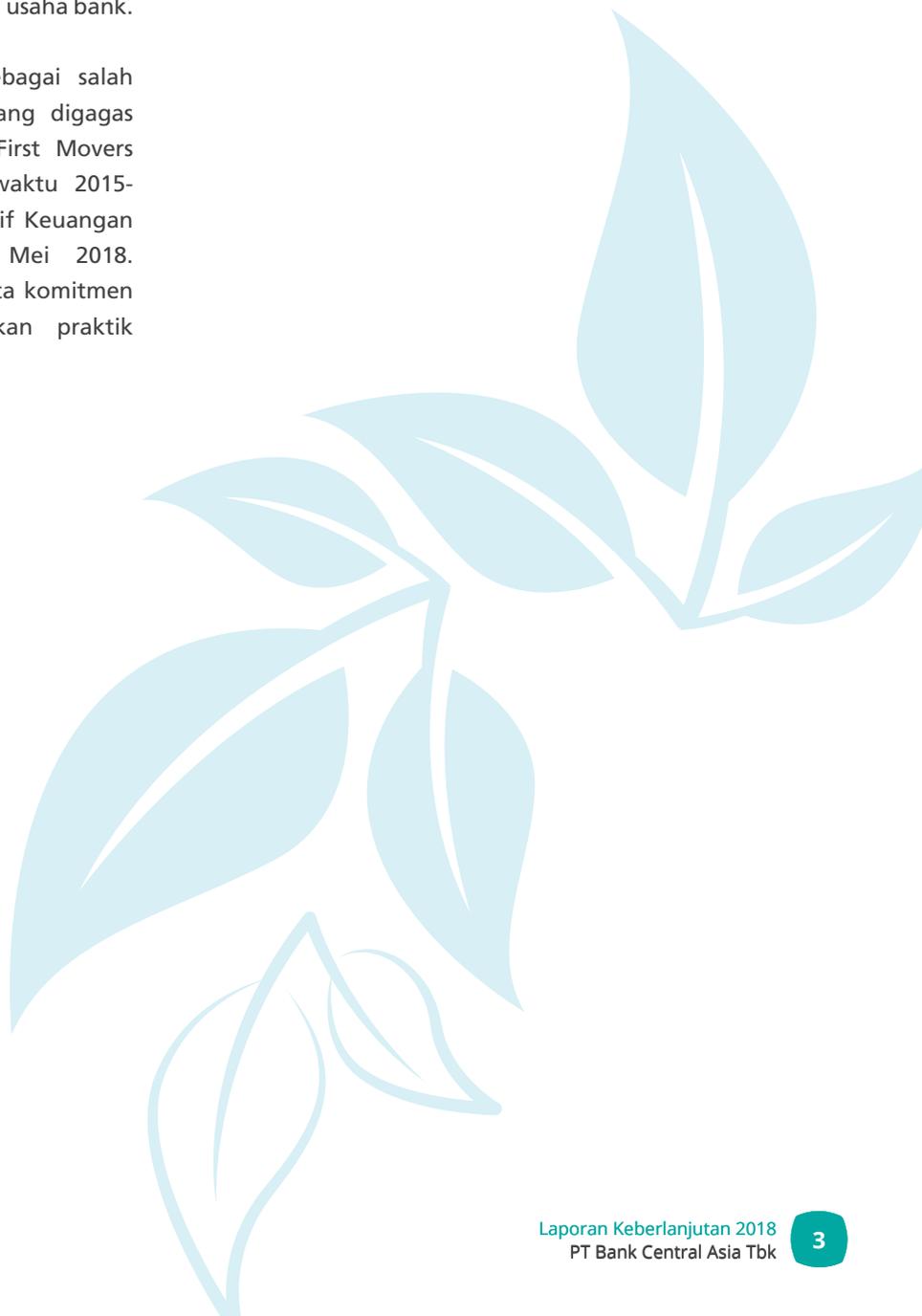
Tahun 2018 menjadi salah satu tonggak penting bagi BCA dalam upaya menciptakan keuangan berkelanjutan. BCA telah mencanangkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) periode 2019-2023 dan program prioritas untuk 2019 yang telah diserahkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada November 2018.

RAKB memberikan arahan strategis bagi BCA dalam mengembangkan portofolio pembiayaan untuk kegiatan usaha berkelanjutan dan perubahan-perubahan yang akan dilakukan BCA terhadap proses bisnis dan manajemen risiko yang relevan dalam rangka mengintegrasikan pengelolaan risiko Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) dalam kegiatan usaha bank.

Sebelum ini, BCA mengambil peran sebagai salah satu perintis keuangan berkelanjutan yang digagas oleh Otoritas Jasa Keuangan melalui "First Movers on Sustainable Banking" pada kurun waktu 2015-2017, yang dikembangkan menjadi Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) pada Mei 2018. Pembentukan IKBI merupakan wujud nyata komitmen perbankan Indonesia dalam menerapkan praktik

keuangan berkelanjutan yang inklusif pada sektor jasa keuangan. *Platform* IKBI ini bersifat terbuka untuk industri jasa keuangan bank dan non-bank, emiten, dan sektor industri relevan lainnya.

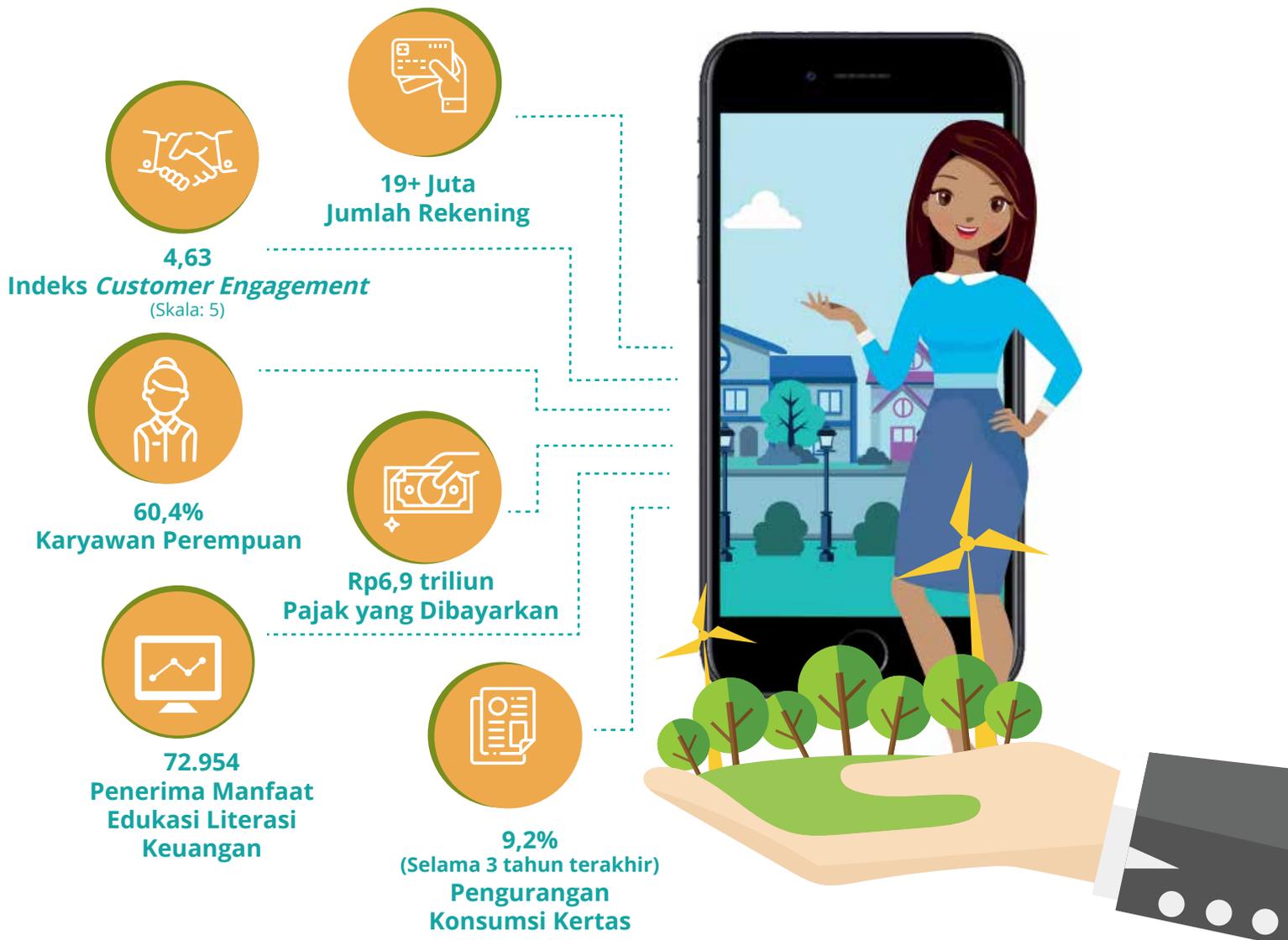
Dalam melaksanakan keuangan berkelanjutan BCA telah menerapkan prinsip pengurangan dan penggunaan kembali sumber daya alam untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan pada kegiatan operasional. Melalui prinsip ini, pelaksanaan keuangan berkelanjutan di BCA menjadi paripurna dari sisi portofolio, kebijakan dan prosedur serta aktivitas perbankan yang selaras dengan pembangunan berkelanjutan.



# Ikhtisar Keberlanjutan 2018



Dalam konsep keuangan berkelanjutan, bank mengedepankan keselarasan antara kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.



## Indeks Keberlanjutan



### KEHATI

BCA menerima *certificate as a constituent of sustainable investment (SRI) Kehati Index*. Indeks SRI Kehati mengacu pada kriteria *Sustainable and Responsible Investment*. Perusahaan dalam indeks ini dipertimbangkan telah memiliki kepedulian lingkungan, tata kelola perusahaan, keterlibatan masyarakat, sumber daya manusia, hak asasi manusia, dan perilaku bisnis dengan etika bisnis yang diterima di tingkat internasional.

### MSCI Indonesia ESG Leaders



Indeks yang memperhitungkan paparan kinerja LST/ESG dengan *peer*-nya di pasar modal Indonesia.

BCA adalah peringkat-1 dalam daftar 10 Konstituen Utama MSCI Indonesia LST/ESG Leaders per 31 Januari 2019.

### FTSE4Good ASEAN 5 Indeks



Merupakan indeks yang dipilih dan dipilah secara transparan dan ditetapkan berdasarkan kriteria lingkungan, sosial dan tata kelola (LST/ESG) di pasar modal ASEAN.

BCA berada di peringkat-4 dalam daftar 10 Konstituen Utama pada 31 Januari 2019.



### Masyarakat

Rp **27,81** triliun

Pembiayaan Berkelanjutan (KUBL, Non UMKM)



### Bisnis

Rp **25,9** triliun

Laba Bersih

**4,0%**

Return on Asset



### Karyawan

**24.941**

Jumlah Karyawan

**207.513**

Hari Pelatihan



### Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

**629**

Penerima Beasiswa Bakti BCA

**482**

Peserta Program Pendidikan Non Gelar

**4.190**

Peserta Magang Bakti BCA

**17**

Sekolah Binaan Bakti BCA

**12**

Desa Binaan



### Lingkungan

**1,96%**

Pengurangan Intensitas Listrik di Menara BCA, Wisma Asia II dan Wisma Pondok Indah

## ASPEK EKONOMI



Sepanjang 2018 BCA mencapai pertumbuhan neraca yang sehat



▲ 1,1% YoY

### Jumlah Kantor Bank Dalam Negeri



▲ 11,7% YoY

### Jumlah Rekening Nasabah (Rp juta)



▲ 10,9% YoY

### Laba Bersih (Rp Triliun)



▲ 15,1% YoY

### Penyaluran Kredit (Rp Triliun)



▲ 8,4% YoY

### Dana Pihak Ketiga (Rp juta)



▲ 12,2% YoY

### Penyaluran KUR (Rp miliar)



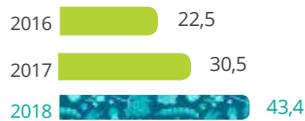
▲ 27,6% YoY

### Penyaluran Kredit UMKM (Rp Triliun)



▲ 42,3% YoY

### Pembiayaan Infrastruktur (Rp Triliun)



▲ 23,53% YoY

### Pembiayaan Berkelanjutan (KUBL, Non UMKM) (Rp Triliun)



**Pelibatan Pihak Lokal Berkaitan dengan Keuangan Berkelanjutan****Kegiatan****Mitra**

Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas

Otoritas Jasa Keuangan, Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia, dan institusi lainnya



Strategi dan Rencana Aksi

Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia, WWF Indonesia, Konsultan Keberlanjutan



Pemberdayaan Masyarakat

UNICEF, PMI, Perdami dan institusi lainnya



Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

SDG Indonesia One yang di prakarsai oleh Kementerian Keuangan RI dan institusi lainnya

**Ikhtisar Kinerja Aspek Ekonomi**

Uraian	Satuan	2018	2017	2016
Pendapatan Operasional Bank	Rp triliun	63,0	57,0	53,8
Laba Bersih Bank	Rp triliun	25,9	23,3	20,6
<b>Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan</b>				
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan (KUBL, Non UMKM)	Rp triliun	27,81	22,51	18,88
Persentase total portofolio kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total portofolio	%	5,17	4,81	4,54
<b>Kinerja Keuangan Inklusif</b>				
Perkembangan Laku BCA				
a. Jumlah Agen	Orang	1.722	362	280
b. Jumlah Nasabah	Orang	55.979	17.231	10.206

## ASPEK LINGKUNGAN



BCA melakukan upaya efisiensi sumber daya alam di kantor-kantor bank



Meningkatkan kinerja lingkungan pengelolaan gedung dengan *smart office*, penggunaan lampu dan peralatan hemat energi dan air



36

Kantor bank yang menerapkan *Green Office*

Turun  
1,96 %  
yoy

Pengurangan pemakaian listrik di Menara BCA, Wisma Asia II dan Wisma Pondok Indah



Digitalisasi proses internal dan layanan keuangan sehingga dapat mengurangi emisi dan penggunaan material



BCA konsisten mendukung pelestarian keanekaragaman hayati di Indonesia melalui kegiatan Bakti BCA

6 ekor

Reintroduksi orangutan di Kalimantan

7.500

Bibit *mangrove* ditanam di Sumatera, Jawa, dan Kalimantan

105,56 Miliar Rupiah

Bakti BCA



## Ikhtisar Kinerja Lingkungan

Uraian	Satuan	2018	2017	2016
Pemakaian Listrik Menara BCA, WA II, WPI	kWh	17.114.118	17.456.672	19.332.116
Pemakaian Air	m <sup>3</sup>	45.168	53.404	56.597
Penggunaan Kertas	Rim	35.630	37.577	41.340
Investasi CSR Lingkungan	Rp juta	1.107	688	745

## ASPEK SOSIAL



Sumber Daya Manusia kami mengembangkan dan memperkuat karakter kompetensi untuk mencapai aspirasi BCA



### Jumlah Karyawan



**24.941**

Karyawan



### Karyawan Perempuan



**15.068**

Karyawan Perempuan



### Jumlah Hari Pelatihan



**207.513**

Hari Pelatihan



### Biaya Pelatihan (Rp juta)



**273.279**

Biaya Pelatihan  
(juta rupiah)



Bakti BCA untuk masyarakat pendekatan jangka panjang, bersifat pemberdayaan, dan bertujuan meningkatkan nilai francais perusahaan

**167**

Jumlah lulusan pendidikan non gelar



**+ 15.570**

Jumlah pasien klinik binaan



**Rp 504 Miliar Rupiah**

Donasi untuk penanaman mangrove melalui program Newstree WWF Indonesia



## Ikhtisar Kinerja Sosial

Uraian	Satuan	2018	2017	2016
Jumlah Peserta Pelatihan	Orang	60.448	56.830	63.460
Biaya Pelatihan dan Pendidikan karyawan	Rp juta	273.279	255.000	242.987
Jumlah Agen Laku BCA	Orang	1.722	362	280
Jumlah Simpanan Nasabah Laku BCA	Rp miliar	4,9	1,2	0,8
Jumlah Peserta Edukasi Literasi Keuangan	orang	72.954	89.266	60.837
Investasi Bakti BCA	Rp miliar	105,6	103,5	58

# Tentang Laporan Keberlanjutan BCA

[102-52]



Laporan Keberlanjutan BCA tahun 2018 menyajikan informasi tentang kinerja keberlanjutan BCA yang terkait *Profit-Planet-People* melengkapi Laporan Tahunan yang terbit berbarengan dengan laporan ini. Laporan ini ditujukan bagi pemangku kepentingan BCA untuk mengetahui kinerja dan pendekatan yang dilakukan oleh BCA dalam mengelola tanggung jawab perusahaan dan pelaksanaan keuangan berkelanjutan di Indonesia.

BCA menerbitkan laporan keberlanjutan setiap tahun bagi pemangku kepentingan terutama untuk informasi kinerja yang bersifat non-finansial namun signifikan bagi keberlanjutan usaha BCA. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, BCA memberikan kontribusi dalam pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan menyukseskan program pembangunan melalui portofolio pembiayaan yang meningkat setiap tahun, secara langsung BCA juga turut serta membangun komunitas melalui Bakti BCA dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana akan dipaparkan dalam pembahasan selanjutnya.

## Referensi Pelaporan [102-54][102-56]

Laporan ini dipersiapkan mengikuti ketentuan 'in-accordance' dalam Global Reporting Initiatives Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) dan Pengungkapan Sektor Layanan Keuangan (FSSD). Opsi yang dipilih dalam laporan ini adalah opsi 'inti', untuk topik-topik yang material.

Pada laporan keberlanjutan 2017, BCA mulai melaporkan isi laporan sesuai dengan Lampiran-II Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

BCA belum melakukan *external assurance* pada Laporan Keberlanjutan 2018 ini.

## Lingkup Batasan Pelaporan

[102-9][102-10]

[102-48][102-49][102-50][102-51]

Laporan Keberlanjutan BCA 2018 memuat informasi kebijakan dan kinerja berkelanjutan BCA dalam rentang waktu antara 1 Januari hingga 31 Desember 2018. Laporan keberlanjutan BCA 2017 diterbitkan pada April 2018 dan dapat diperoleh di *website* [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id).

Laporan kinerja finansial mencakup bisnis BCA dan entitas anak sedangkan untuk data dan informasi non-finansial termasuk pengelolaan tanggung jawab sosial dan lingkungan hanya mencakup aktivitas dan kinerja dari Bank saja, kecuali jika diindikasikan lain.

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, jasa teknologi informasi, jasa konsultasi dan jasa lainnya. BCA tidak menggunakan jasa pihak eksternal untuk proses bisnis inti.

Dalam penyajian laporan ini, tidak terdapat data maupun informasi yang disajikan kembali dari laporan sebelumnya dan tidak terdapat perubahan metode dan lingkup batasan penyajian data dan informasi dalam laporan keberlanjutan ini dibandingkan dengan lingkup batasan sebelumnya.

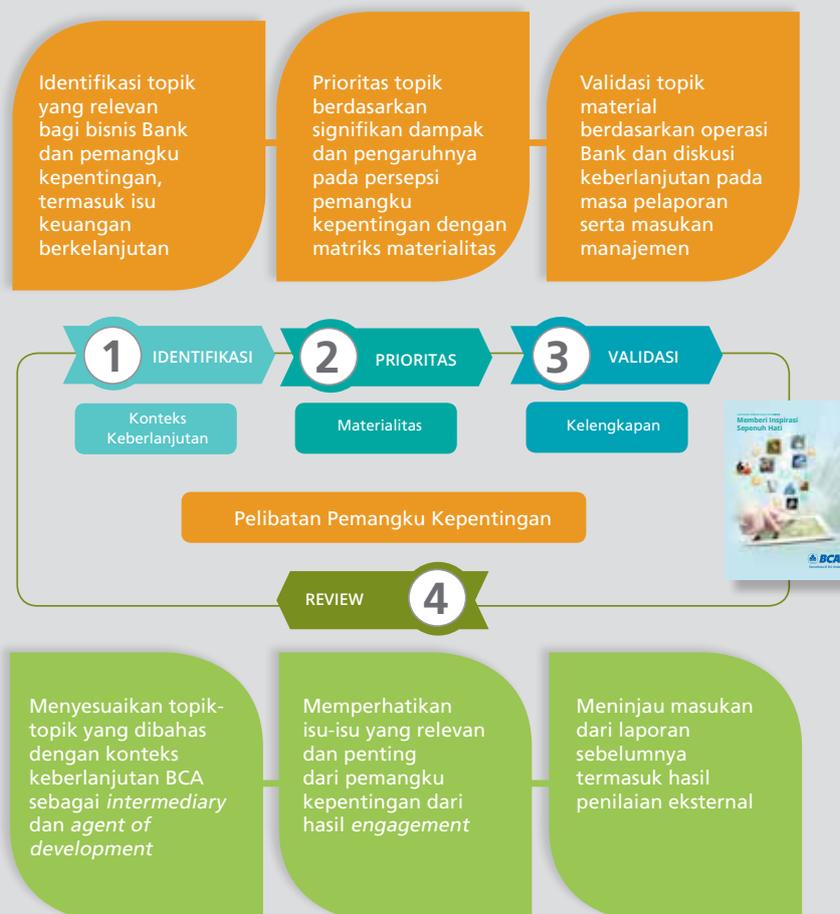
## Topik Keberlanjutan dalam Laporan Ini

[102-46][102-49]

Laporan keberlanjutan ini menyajikan bahasan-bahasan keberlanjutan yang material bagi BCA yang mencakup kebijakan, inisiatif, kegiatan, pencapaian dan tantangan yang dihadapi selama tahun pelaporan. Pada setiap bahasan terdapat satu atau lebih topik keberlanjutan berdasarkan Standar GRI.

Untuk memilih bahasan dalam laporan ini, BCA melakukan tahapan-tahapan untuk memilih topik keberlanjutan yang material yang berdampak signifikan dan penting bagi persepsi pemangku kepentingan. Langkah-langkah penetapan topik yang material mengikuti panduan dalam Standar GRI yang digambarkan sebagai berikut.

## Topik Keberlanjutan dalam Laporan Ini



Topik material yang disajikan dalam laporan ini adalah topik-topik yang BCA pertimbangkan memiliki dampak keberlanjutan yang signifikan dan merupakan isu penting bagi pemangku kepentingan.

Topik-topik yang material yang disajikan dalam laporan ini sama dengan yang disajikan dalam laporan tahun 2017, karena masih relevan dan tepat dengan operasi BCA tahun 2018. Diagram berikut ini menggambarkan pemilihan topik-topik yang material yang kami sajikan di dalam Laporan ini.

## Matriks Materialitas Bahasan Keberlanjutan



### Daftar Topik Material dan Batasannya [102-47]

1.  Layanan yang bertanggung jawab	Topik berdasarkan Standar GRI	Karyawan	Nasabah	Masyarakat dan Lingkungan Sekitar	Regulator	Investor	Pemasok
	Pelabelan Produk dan Jasa			V		V	
Privasi Pelanggan			V		V		

**Mengapa Topik ini Material [103-1]**  
 Produk dan layanan keuangan yang disediakan BCA harus memenuhi peraturan dan persyaratan yang terkait dan Bank bertanggung jawab untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang dijual adalah sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelanggan, dilakukan secara adil dan transparan serta menyediakan akses layanan informasi yang melayani pelanggan setiap waktu.

Bank juga bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah sesuai ketentuan peraturan perundangan untuk mencegah terjadinya *fraud* maupun penyalahgunaan data nasabah untuk kepentingan atau tanpa persetujuan nasabah.

Layanan yang bertanggung jawab erat kaitannya dengan risiko kepatuhan dan risiko reputasi Bank.

2.		Topik berdasarkan Standar GRI	Karyawan	Nasabah	Masyarakat dan Lingkungan Sekitar	Regulator	Investor	Pemasok
		Pengembangan Keuangan Inklusif	Masyarakat Setempat		V	V	V	
Edukasi Literasi Keuangan dan Perbankan Inklusif	Pelabelan Produk dan Jasa	V				V		

**Mengapa Topik ini Material**  
[103-1]

Berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan, inklusi keuangan di Indonesia sudah mencapai 63% dari total populasi pada tahun 2017. Masih terdapat peluang untuk meningkatkan layanan keuangan yang bertanggung jawab kepada masyarakat terutama di pelosok-pelosok yang belum terjangkau kantor-kantor Bank.

Pemerintah menargetkan inklusi keuangan sebesar 75% pada tahun 2019 yang dicapai melalui inisiatif Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI) dan edukasi literasi keuangan termasuk kepada anak-anak usia sekolah untuk menumbuhkan semangat menabung lewat produk Simpanan Pelajar (SimPel dan SimPel iB). Inklusi dan kecakapan keuangan diperlukan untuk pemerataan kesempatan dan keadilan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dengan dibantu produk dan layanan keuangan yang berkelanjutan.

3.		Topik berdasarkan Standar GRI	Karyawan	Nasabah	Masyarakat dan Lingkungan Sekitar	Regulator	Investor	Pemasok	
		Portofolio Produk		V			V	V	
		Kinerja Ekonomi						V	
		Dampak Ekonomi Tidak Langsung			V	V	V	V	

**Mengapa Topik ini Material**  
[103-1]

Sejalan dengan komitmen internasional yang telah menjadi agenda pembangunan oleh Pemerintah yaitu mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan upaya untuk melakukan mitigasi dan adaptasi perubahan iklim, peran serta semua sektor amat diperlukan salah satunya dalam bentuk pembiayaan. Sebagai industri jasa keuangan BCA harus terlibat di dalamnya sebagai lembaga yang menyediakan pembiayaan untuk tujuan tersebut. Pembiayaan yang dimaksud adalah pembiayaan untuk kegiatan usaha yang berkelanjutan.

Kewajiban untuk menyediakan portofolio pembiayaan untuk kegiatan usaha yang berkelanjutan telah diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk memenuhi ketentuan keuangan berkelanjutan mulai tahun 2019 dan seterusnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik dan POJK Nomor 60/POJK.04/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan (*Green Bond*).

Pengendalian dampak lingkungan dan sosial secara tidak langsung menjadi bagian dari rentang pengaruh bank dalam penyaluran kredit kepada nasabah. Sejalan dengan penerapan peraturan penyaluran kredit dan pelaksanaan keuangan berkelanjutan, Bank mengintegrasikan risiko lingkungan sebagai bagian dari manajemen risiko secara keseluruhan.

Dalam pelaksanaan keuangan berkelanjutan, Bank harus mengintegrasikan risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) ke dalam manajemen risiko yang dituangkan dalam kebijakan, prosedur, pemantauan, dan evaluasi.

4.  Mencegah Kejahatan Keuangan	Topik berdasarkan Standar GRI	Karyawan	Nasabah	Masyarakat dan Lingkungan Sekitar	Regulator	Investor	Pemasok
		Anti Korupsi	V	V	V	V	V

**Mengapa Topik ini Material**

[103-1]

Kejahatan keuangan atau *fraud* menjadi perhatian utama pemangku kepentingan regulator dan nasabah. Dengan meningkatnya transaksi keuangan dan kegiatan ekonomi, sosial dan politik membuka peluang *fraud* semakin besar. Sebagai lembaga keuangan, Bank diharuskan menerapkan prinsip kehati-hatian dan pencegahan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme.

Bank tidak hanya berpotensi untuk mengalami kerugian akibat *fraud* tetapi bisa terdampak sistemik yang diakibatkan oleh *fraud*, selain meningkatkan risiko kredit dan operasional, *fraud* akan sangat memengaruhi risiko reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap integritas Bank.

5.  Mengembangkan Karyawan BCA Perlindungan dan Kesetaraan	Topik berdasarkan Standar GRI	Karyawan	Nasabah	Masyarakat dan Lingkungan Sekitar	Regulator	Investor	Pemasok
	Pelatihan dan Pendidikan Ketenagakerjaan	V					
	Kesehatan dan Keselamatan Kerja	V					
	Keberagaman dan Kesempatan Setara	V					

**Mengapa Topik ini Material**

[103-1]

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran kunci dalam upaya Bank untuk mencapai aspirasinya. Pengembangan bisnis membutuhkan SDM yang mencukupi dan kompetensi yang memadai. SDM juga harus mampu memanfaatkan teknologi dengan berkembangnya Industry 4.0 dimana peran teknologi dan ekosistem digital akan semakin mendominasi produk dan layanan keuangan sehingga Bank harus menyesuaikan kemampuan SDM melalui pendidikan dan pelatihan yang memadai.

BCA sendiri memiliki tantangan demografi karyawan dalam jangka menengah untuk memenuhi kesenjangan jumlah dan kompetensi karyawan termasuk kebutuhan talenta di masa depan yang harus dipersiapkan sedari sekarang, sehingga dapat mendukung pertumbuhan bisnis sesuai dengan yang diharapkan.

Pemenuhan harapan karyawan tidak saja meliputi kepastian pekerjaan dan perlindungan hak karyawan tetapi juga mempromosikan kesetaraan di tempat kerja. Perusahaan harus memberikan peluang yang sama kepada semua karyawan untuk mencapai prestasi terbaiknya dan menjadi tempat kerja yang inklusif.

6.	 Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat	Topik berdasarkan Standar GRI	Karyawan	Nasabah	Masyarakat dan Lingkungan Sekitar	Regulator	Investor	Pemasok
		Masyarakat Setempat				V	V	

**Mengapa Topik ini Material**  
[103-1]

Sebagai korporasi yang bertanggung jawab, dunia usaha diharapkan terlibat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program tanggung jawab sosial dan lingkungan atau Corporate Social Responsibility (CSR). Lebih dari itu, sektor swasta juga memiliki peran penting dalam rangka pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan baik secara tidak langsung melalui produk dan jasa maupun secara langsung melalui kegiatan CSR.

CSR melalui pemberdayaan masyarakat dalam kegiatan ekonomi bisa menjadi peluang bagi Bank. Karena itu, jika kegiatan ekonomi masyarakat yang tadinya unbankable bisa menjadi bankable seiring dengan pembinaan dari pemangku kepentingan yang relevan.

7.	 Mendukung Pelestarian Lingkungan	Topik berdasarkan Standar GRI	Karyawan	Nasabah	Masyarakat dan Lingkungan Sekitar	Regulator	Investor	Pemasok
		Material	V		V			
Energi	V		V					

**Mengapa Topik ini Material**  
[103-1]

Walaupun aktivitas, produk dan layanan perbankan tidak berdampak langsung terhadap lingkungan secara signifikan, Bank memiliki *leverage* berupa besarnya jumlah karyawan dan operasi perbankan yang bisa diatur melalui kebijakan dan prosedur sehingga penggunaan sumber daya alam dapat dikelola secara efisien dan dampak pencemaran dapat dikurangi, termasuk di sini adalah pemanfaatan listrik, air, dan kertas.

Pengelolaan lingkungan dalam operasional perbankan adalah salah satu pelaksanaan prinsip keuangan berkelanjutan untuk memastikan produk dan layanan keuangan yang berkelanjutan dihasilkan dari proses operasi yang berkelanjutan. Selain itu pemakaian sumber daya alam yang efisien memberikan kontribusi penurunan operasi perbankan.

Pengendalian dampak lingkungan secara tidak langsung menjadi bagian dari rentang pengaruh bank dalam penyaluran kredit yang harus dikelola. Sejalan dengan penerapan peraturan penyaluran kredit dan pelaksanaan keuangan berkelanjutan, Bank mengintegrasikan risiko lingkungan sebagai bagian dari manajemen risiko secara keseluruhan.

## PROFIL SINGKAT BCA

Berdiri pada tahun 1957, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) saat ini merupakan salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia. Dengan keunggulannya di bidang perbankan transaksi, BCA melayani beragam segmen nasabah, baik individu maupun nasabah 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 19 juta rekening nasabah dengan didukung oleh 24.941 karyawan melalui jaringan transaksi yang nyaman, aman dan andal, yang juga memungkinkan Bank untuk menawarkan layanan yang 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 yang terdiversifikasi ke segmen korporasi, komersial & UKM dan konsumen. Kualitas

portofolio kredit yang sehat dipertahankan melalui penerapan manajemen risiko yang *prudent*.

Guna melengkapi lini bisnis inti, BCA memberikan solusi keuangan menyeluruh bagi para nasabah melalui 8 perusahaan anak yang bergerak pada 6 lini bisnis yaitu pembiayaan kendaraan bermotor melalui BCA Finance dan CS Finance, Asuransi melalui BCA Insurance dan BCA Life, sekuritas melalui BCA Sekuritas, perbankan syariah melalui BCA Syariah, *remittance* melalui BCA Finance Ltd., dan perusahaan modal ventura di bidang tekfin dan industri finansial melalui Central Capital Ventura (CCV) yang baru dibentuk pada 2017.

Menjaga kepercayaan dan memberikan solusi perbankan terbaik bagi kebutuhan finansial para nasabah merupakan suatu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA. Oleh karena itu, BCA berkomitmen untuk terus mengembangkan bisnisnya guna menopang kebutuhan perbankan nasabah dan memberi kontribusi bagi masyarakat, dengan selalu "Senantiasa di Sisi Nasabah dan Masyarakat Indonesia."



## VISI

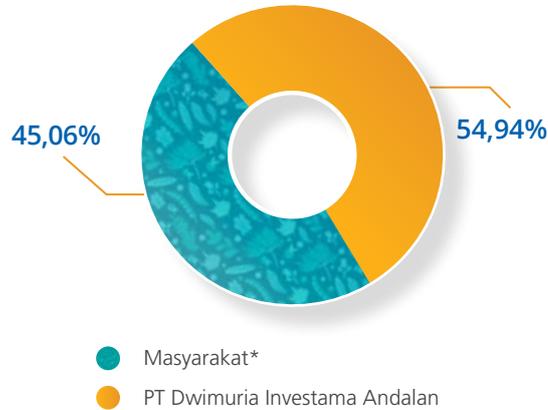
Bank pilihan utama  
andalan masyarakat,  
yang berperan  
sebagai pilar penting  
perekonomian  
Indonesia.

## MISI

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

# Identitas BCA

Nama Perusahaan [102-1]	PT Bank Central Asia Tbk
Bidang Usaha [102-7]	Bank Umum
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]	Komposisi Kepemilikan Saham (%)



\* Pada komposisi saham yang dimiliki masyarakat, sebesar 2,49% dimiliki oleh pihak yang terafiliasi dengan PT Dwimuria Investama Andalan dan sebesar 1,76% dimiliki oleh Bapak Anthony Salim. Selain itu, Dewan Komisaris dan Direksi memiliki 0,19% saham Perseroan.

Dasar Hukum Pendirian [102-5]	Perseroan didirikan pada tahun 1955 dengan nama "N.V. Perseroan Dagang dan Industrie Semarang Knitting Factory". Nama Perseroan telah diubah beberapa kali, terakhir berdasarkan Akta No. 144 tertanggal 21 Mei 1974 yang dibuat di hadapan Wargio Suhardjo, S.H., Pengganti Notaris Ridwan Suselo, nama Perseroan telah diubah menjadi "PT Bank Central Asia".
Pasar yang Dilayani [102-4][102-6]	Sektor dan jenis nasabah terlayani: Individu, Korporasi, Usaha Kecil Menengah (UKM).
Kontak [102-3]	Informasi lebih lanjut maupun saran dan pertanyaan atas Laporan ini, Anda dapat menghubungi: Sekretariat Perusahaan Biro 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: <a href="mailto:humas@bca.co.id">humas@bca.co.id</a>

## Skala Organisasi [102-7] [FS67]

Produk dan Layanan			2018	2017
Perbankan Cabang	Dana Pihak Ketiga	Giro	166.822	151.250
		Tabungan	316.182	292.416
		Deposito	146.808	137.449
	Portofolio Kredit Komersial & UKM	Komersial	112.060	98.735
		Usaha Kecil Menengah	68.778	65.925
Perbankan Korporasi	Portofolio Kredit Korporasi	Valuta Asing	26.661	23.392
		Rupiah	186.695	153.885
Perbankan Individu	Portofolio Kredit Konsumer	Kartu Kredit	12.893	11.528
		Kredit Kendaraan Bermotor	39.998	38.302
		Kredit Pemilikan Rumah	87.902	73.026
Perbankan Tresuri	Portofolio Tresuri	Instrumen Bank Indonesia	46.731	54.011
		Obligasi Pemerintah	58.315	70.621
		Surat Berharga Lainnya	42.024	37.819

## Inisiatif Eksternal dan Sertifikasi [102-12]

	Cakupan	Badan Sertifikasi
ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu	Network Data Center	SGS Indonesia
ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu	Network Data Center dan IT Quality Assurance	SAI Global
ISO/IEC 27001:2013 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi ( <i>Information Security Management System</i> )	Network Data Center	SGS Indonesia
Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia	Lembaga Jasa Keuangan di Indonesia	Pendiri
SDG Indonesia One	Multi-stakeholder Platform for Financing SDGs di Indonesia	Anggota

## Keanggotaan Perusahaan dalam Asosiasi Industri [102-13]

### Organisasi atau Asosiasi

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

## Entitas yang Dicakup dalam Laporan Tahunan [102-45]

Nama Entitas Anak	Persentase Kepemilikan Saham BCA Pada Entitas Anak	Bidang Usaha
PT BCA Finance	99,576%	Pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, pembiayaan multiguna, sewa operasi, kegiatan pembiayaan lain berdasarkan persetujuan instansi yang berwenang
BCA Finance Limited	100%	<i>Remittance</i> dan <i>money lending</i>
PT Bank BCA Syariah	99,999%	Perbankan Syariah
PT BCA Sekuritas	90%	Perantara perdagangan efek dan penjamin emisi efek
PT Central Santosa Finance (CS Finance)	75%	Pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, pembiayaan multiguna, sewa operasi, kegiatan pembiayaan lain berdasarkan persetujuan instansi yang berwenang
PT Asuransi Umum BCA (BCA Insurance)	75%	Asuransi umum atau kerugian
PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life)	90%	Asuransi jiwa
PT Central Capital Ventura (CCV)	99,999%	Perusahaan modal ventura

# Produk dan Layanan

Per 31 Desember 2018

Produk dan Layanan	Keterangan	Produk dan Layanan	Keterangan
<b>Produk Simpanan</b>	Tahapan	<b>Perbankan Elektronik (lanjutan)</b>	Sakuku
	Tahapan Xpresi		Duitt
	Tahapan Gold		VIRA chatbot
	Tahapan Berjangka		Video Banking
	Tahapan Berjangka SiMuda		CS Digital
	Tapres		eBranch
	Simpanan Pelajar		API BCA
	TabunganKu		OneKlik
	Laku		Host to Host (H2H) ERP Integration
	BCA Dollar		MPOS (aplikasi untuk transaksi non tunai bagi merchant)
	Deposito Berjangka		eService
	Giro		Payable Management / Disbursement
	Safe Deposit Box	<b>Layanan Cash Management</b>	Receivable Management / Collection (termasuk B2B & B2C)
	Transfer		Liquidity Management
	Remittance		
	Collection dan Kliring	<b>Kartu Kredit</b>	BCA Card
	Bank Notes		BCA Mastercard
	Travellers' Cheque		BCA VISA
	Virtual Account		BCA AMEX
	Sub Account	<b>Produk Bancassurance</b>	Regular Premium Unit Link
	Payment		Maxi Infinite Link Assurance
	Auto Debit		Maxi Protection
	Payroll Services		Maxi Syariah
	Cash Pick Up		Provisa Platinum Syariah
	Modul Penerimaan Negara Generasi 2 (MPN G2)		Provisa Max Assurance
	Jasa Kustodian		Single Premium Unit Link
	Business Debit Card (BDC)		Provisa Signature Assurance
	Payment Gateway		Health Protection
	ATM BCA (multifungsi, non tunai dan ATM setor tarik)		Hospital 100% Refundable
	EDC BCA		Bima Proteksi Kesehatanku
	Debit BCA		Optima Health Protection
	Tunai BCA		Optima Cancer Protection
	Flazz		Optima Medical Care
	Autoprint		Proteksi Penyakit Kritis Maksima (PRIMA)
	EDCBIZZ		Life Protection
	Internet Banking		BCA Life Heritage Protection
	KlikBCA Individu - untuk kebutuhan nasabah individu		b-SAVE Accident Protection
	KlikBCA Bisnis - untuk kebutuhan bisnis		BCA Life Proteksi Hidupku
	KlikBCA Bisnis Integrated Solution - memiliki fitur lebih komprehensif dari KlikBCA Bisnis, contohnya untuk layanan supply chain		BCA Life Proteksi Jiwa Optima
	Mobile Banking (m-BCA)		Life Protection 100% Refundable
	BCA KlikPay		Corporate Solutions
	Call Center (Halo BCA)		Program Pensiun DPLK
	Phone Banking (BCA by Phone Business dan BCA by Phone Priority)		Health Corporate Insurance
	SMS Top Up		Life Corporate Insurance
	BCA Mobile		Asuransi Umum
	SMS BCA		Asuransi Kebakaran
	Info SMS/Email		Asuransi Property All Risks (PAR)
	e-Billing (pembayaran pajak lokal: PPN, PPh, dan lainnya)		Asuransi Kendaraan Bermotor
			Travel Insurance
		<b>Produk Investasi Reksa Dana</b>	Reksa Dana Pasar Uang
			- Bahana Dana Likuid
			- Bahana Dana Kas Maxima

Produk dan Layanan	Keterangan
<b>Produk Investasi Reksa Dana (lanjutan)</b> 	- Danareksa Gebyar Dana Likuid
	- First State Indonesian Money Market Fund*
	- Schroder Dana Likuid
	Reksa Dana Terproteksi
	- Batavia Proteksi Gebyar III
	- Batavia Proteksi Gebyar V
	- Batavia Proteksi Gebyar VI
	- Batavia Proteksi Gebyar VII
	- Batavia Proteksi Gebyar VIII
	Reksa Dana Pendapatan Tetap IDR
	- Bahana Pendapatan Tetap Makara Prima
	- Batavia Dana Obligasi Ultima
	- BNP Paribas Prima II
	- Danareksa Gebyar Indonesia II
	- Eastspring Investments Yield Discovery
	- Nikko Gebyar Indonesia Dua
	- Panin Gebyar Indonesia II
	- Schroder Dana Mantap Plus II
	- Schroder Prestasi Gebyar Indonesia II
	Reksa Dana Pendapatan Tetap USD
	- BNP Paribas Prima USD
	- Schroder USD Bond Fund
	Reksa Dana Campuran
	- BNP Paribas Spektra*
	- Schroder Dana Terpadu II
	- Schroder Syariah Balanced Fund
	Reksa Dana Saham IDR
	- Ashmore Dana Ekuitas Nusantara
	- Ashmore Dana Progresif Nusantara
	- Batavia Dana Saham
	- Batavia Dana Saham Optimal
	- BNP Paribas Ekuitas
- BNP Paribas Pesona	
- BNP Paribas Pesona Syariah	
- Danareksa Mawar Konsumer 10	
- Eastspring Investments Value Discovery	
- First State IndoEquity Sectoral Fund*	
- Schroder 90 Plus Equity Fund	
- Schroder Dana Istimewa	
- Schroder Dana Prestasi	
- Schroder Dana Prestasi Plus	
Reksa Dana Saham USD	
- BNP Paribas Cakra Syariah USD	
- Schroder Global Sharia Equity Fund (USD)	
<b>Produk Investasi Tresuri</b> 	Surat Berharga Negara
	Surat Utang Negara
	Obligasi Negara Ritel (ORI)
	Savings Bond Retail (SBR)
	Obligasi Negara Fixed Rate (FR)
	Obligasi Negara Valas (INDON)
	Surat Berharga Syariah Negara
	Sukuk Negara Ritel (SR)

Produk dan Layanan	Keterangan	
<b>Produk Investasi Tresuri (lanjutan)</b>	Sukuk Tabungan (ST)	
	Project Based Sukuk (PBS)	
	Obligasi Negara Valas Syariah (INDOIS)	
	Sertifikat Bank Indonesia (SBI)	
	Surat Berharga Bank Indonesia (SBBI) Valas	
	Deposito Berjangka Money Market (DBMM)	
	<b>Fasilitas Kredit</b> 	Kredit Pemilikan Rumah
		Kredit Kendaraan Bermotor
		Kredit Modal Kerja
		Kredit Sindikasi
		Kredit Ekspor
		Trust Receipt
		Kredit Investasi
		Distributor Financing
		Supplier Financing
Dealer Financing		
Warehouse Financing		
Showroom Financing		
Investment Financing		
Personal Loan		
Business Personal Loan		
<b>Standby LC / Bank Garansi</b> 	Advance Payment Guarantee	
	Bid Guarantee	
	Counter Guarantee	
	Custom Guarantee (P4BM)	
	Direct Pay Guarantee	
	Financial Guarantee	
	Maintenance Guarantee	
	Payment Guarantee	
	Performance Guarantee	
	<b>Pembiayaan Ekspor-Impor (Trade Finance)</b> 	Inward Documentary Collection
LC Confirmation		
LC Discounting		
LC Forfaiting		
LC Issuance		
LC Negotiation		
Letter of Guarantee		
Outward Documentary Collection		
Pre-Export Financing (Export Loan)		
Trust Receipt		
<b>Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN / Local LC)</b> 	Letter of Guarantee	
	SKBDN Discounting	
	SKBDN Forfaiting	
	SKBDN Issuance	
	Trust Receipt	
<b>Fasilitas Valuta Asing</b> 	Today	
	Tom	
	Spot	
	Forward	
	Swap	
	Cross Currency Swap	
	Interest Rate Swap	
	Call Spread Option	

\* Produk reksa dana ini tidak ditawarkan lagi kepada nasabah, namun BCA tetap menerima pencairan reksa dana tersebut.

# Sambutan Presiden Direktur



BCA memiliki komitmen dan terus bekerja sama dengan pelaku bisnis, regulator dan semua pemangku kepentingan untuk mengembangkan program-program berkelanjutan.

Jahja Setiaatmadja  
Presiden Direktur

## Para pemangku kepentingan yang kami hormati,

Sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia, BCA mendukung pengembangan pembangunan berkelanjutan yang telah menjadi program pemerintah melalui penerapan keuangan berkelanjutan. Dalam konsep keuangan berkelanjutan, bank mengedepankan keselarasan antara kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Peran dunia perbankan antara lain dapat dilakukan melalui kebijakan pembiayaan proyek yang mempunyai perhatian terhadap peningkatan kualitas lingkungan hidup. BCA adalah salah satu bank yang terlibat dalam proyek rintisan "First Movers on Sustainable Banking" sejak tahun 2015 dan diteruskan dengan membentuk "Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia" bersama

tujuh bank nasional, Otoritas Jasa Keuangan, dan WWF-Indonesia.

Mengacu pada kerangka tersebut, BCA berkomitmen menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan dalam operasional keseharian. Salah satu implementasinya adalah meningkatkan porsi pembiayaan industri yang menetapkan konsep ramah lingkungan. BCA antusias mendanai usaha produk ramah lingkungan, konservasi energi, dan pertanian organik.

### Dampak Pembiayaan untuk Pembangunan Berkelanjutan

Sebagaimana kita ketahui, pada September 2015 dalam Sidang Umum PBB para pemimpin dunia telah menyepakati untuk mencapai tujuan bersama: 'Tujuan Pembangunan Berkelanjutan' yang disebut juga Tujuan Global atau Sustainable Development Goals (SDGs). Tujuan Global ini diadopsi Pemerintah sebagai bagian program pembangunan, dan merupakan komitmen universal untuk mengakhiri kemiskinan, melindungi bumi serta memastikan agar semua orang dapat menikmati perdamaian dan kesejahteraan.

BCA memiliki peran dalam pembiayaan berkelanjutan terutama melalui penyaluran kredit kepada nasabah, yang pada gilirannya akan dipergunakan untuk kegiatan ekonomi, sosial, maupun pengelolaan lingkungan seperti yang telah dilakukan melalui portofolio pembiayaan berkelanjutan.

BCA pada tahun 2018 telah menyalurkan kredit yang mencapai Rp538,1 triliun atau naik sebesar 15 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Sebagai bagian dari aktivitas penyaluran kredit, salah satu penggerak pertumbuhan tersebut adalah pembiayaan infrastruktur yang merupakan salah satu bukti komitmen BCA dalam mendukung pembangunan nasional.

Portofolio kredit BCA tahun 2018 yang digolongkan ke dalam pembiayaan berkelanjutan untuk kegiatan usaha berwawasan lingkungan untuk segmen korporasi dan komersial adalah sebesar Rp27,81 triliun. Angka ini meningkat 23,53 persen dari tahun sebelumnya, yaitu sebesar Rp22,51 triliun. Sedangkan untuk segmen usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang berhubungan dengan perekonomian inklusif adalah sebesar Rp71,12 triliun. Angka ini meningkat 27,6%

dari tahun sebelumnya, yaitu sebesar Rp55,7 triliun.

Penyaluran kredit di atas dilakukan dengan tetap memperhatikan beberapa hal, termasuk kelayakan kredit dengan mempertimbangkan faktor pengelolaan lingkungan, sosial dan ekonomi yang berkesinambungan. Portofolio tersebut telah memiliki sertifikasi khusus untuk kategori Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan Berkelanjutan Perkebunan kelapa sawit atau pengolahan minyak kelapa sawit bersertifikasi *Indonesia Sustainable Palm Oil* (ISPO) dan/atau *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO), serta perusahaan pengolahan hutan/kayu bersertifikat Forest Stewardship Council (FSC).

Sebuah inisiatif penting juga telah dilakukan oleh Kementerian Keuangan pada Oktober 2018 dengan menginisiasi 'SDG Indonesia One' yang merupakan *platform* kerja sama pendanaan yang terintegrasi untuk mendukung pembangunan infrastruktur yang berorientasi terhadap pencapaian SDGs di Indonesia. Dalam inisiatif ini, BCA berkomitmen untuk mendukung pembangunan infrastruktur seperti air bersih dan sanitasi, termasuk pemulihan pasca bencana.

Dalam kerangka keuangan berkelanjutan ini pula, BCA berkomitmen mendukung program pembangunan melalui pembiayaan yang inklusif dengan penyaluran kredit pada segmen UMKM sebesar Rp68,78 miliar dan menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebesar Rp24,6 miliar. Direksi berpendapat UMKM dan kredit KUR merupakan segmen penting.

Selain melalui produk keuangan, BCA juga berkontribusi dalam pembangunan berkelanjutan secara langsung melalui kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di bawah naungan Bakti BCA yang merupakan kegiatan pemberdayaan masyarakat di bidang budaya, kesehatan, lingkungan, olahraga, empati, serta pemberdayaan desa binaan yang berbasis komunitas.

### Mengelola Risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola

BCA telah memulai upaya untuk mengintegrasikan risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola atau ESG dalam penyaluran kredit dan aktivitas perbankan. Integrasi risiko ESG merupakan bagian dari pelaksanaan keuangan berkelanjutan sebagai perwujudan tanggung jawab BCA terhadap kegiatan yang dibiayainya.

BCA telah menerapkan aturan dasar dalam penyaluran kredit yaitu kepatuhan pada perijinan lingkungan dan tidak membiayai kegiatan perusahaan yang memperoleh penilaian hitam atau merah dalam Program Pemeringkatan Kinerja Perusahaan (PROPER) oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Kami juga mendorong nasabah agribisnis untuk mendapatkan sertifikasi keberlanjutan yang relevan dengan bidang usaha mereka.

### **Peluang dan Tantangan melaksanakan Keuangan Berkelanjutan**

Sejak pertengahan 2017, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan peraturan tentang pentingnya melaksanakan Keuangan Berkelanjutan, yaitu dukungan menyeluruh dari sektor jasa keuangan untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

Sehubungan dengan hal tersebut, BCA memiliki peran mendasar di tengah masyarakat dengan melaksanakan fungsi *intermediary* yaitu menginvestasikan modal atau dana dari nasabah, dalam bentuk pembiayaan kepada individu dan bisnis untuk mendapatkan manfaat yang sesuai dengan risiko.

Industri jasa keuangan telah berubah dengan sangat cepat hanya dalam beberapa tahun terakhir. Nasabah-nasabah baru BCA memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda dengan generasi yang sebelumnya, ragam produk dan layanan yang diperlukan menjadi semakin kompleks, disertai dengan berkembangnya industri teknologi menjadi *platform* baru untuk melakukan transaksi keuangan.

Meskipun demikian, kami masih mencermati bahwa sebagian masyarakat Indonesia belum mendapatkan layanan keuangan formal. Walaupun kondisi layanan ini berangsur membaik namun sebaran layanan digital masih terpusat di kota-kota besar. Dengan demikian, menyediakan layanan yang inklusif bagi semua orang menjadi tantangan terbesar kami. Oleh karena itu, BCA terus menerus melakukan pendekatan yang berbeda untuk segmen ini, dan kami telah memulainya dengan menjalin kemitraan untuk memperluas layanan LAKU BCA, suatu produk simpanan yang merupakan Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan

Inklusif, dengan mitra-mitra baru untuk menambah portofolio pembiayaan UKM terutama di sektor produktif.

Pelahan tapi pasti, portofolio LAKU BCA terus meningkat. Pada 2016 BCA baru memiliki 280 orang Agen LAKU BCA, dan dalam kurun waktu 3 tahun agen bertambah menjadi lebih dari 1.700 orang dengan total *outstanding* tabungan LAKU mencapai Rp4,9 miliar dengan hampir 56 ribu orang nasabah. Ke depan, BCA akan memperluas akses keuangan dasar ke wilayah lain dan memperdalam layanan keuangan yang sesuai dengan segmen ini.

BCA memandang bahwa integrasi yang berkelanjutan ke dalam fungsi *intermediary* dapat menjadi sebuah peluang maupun tantangan. Untuk internal, BCA melakukan peningkatan kapasitas dan kapabilitas bank untuk menilai aspek dan risiko ESG serta memperdalam peluang-peluang yang bisa dikembangkan. BCA memiliki komitmen dan terus bekerja sama dengan pelaku bisnis, regulator dan semua pemangku kepentingan untuk mengembangkan program-program keuangan berkelanjutan di Indonesia.

### **Pencapaian Penting Keberlanjutan**

BCA menerapkan tata kelola perusahaan yang baik dan terus melakukan penyempurnaan kualitas penerapan tata kelola perusahaan yang mengacu pada ketentuan nasional dan internasional, di antaranya peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, ASEAN Corporate Governance Scorecard dan berdasarkan praktik-praktik terbaik di industri perbankan. Pada tahun 2018 hasil penilaian sendiri atas pelaksanaan tata kelola perusahaan masuk ke kategori Peringkat I atau "Sangat Baik". Penerapan tata kelola yang baik juga diapresiasi oleh pemangku kepentingan. BCA dianugerahi penghargaan "Top 50 Emiten dengan Kapitalisasi Pasar Terbesar" dalam ajang The 10<sup>th</sup> IICD Corporate Governance Award 2018.

Sepanjang waktu BCA berupaya untuk merawat kepercayaan masyarakat dengan terus hadir di tengah masyarakat Indonesia dan tak pernah berhenti menawarkan beragam inovasi teknologi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara praktis, aman, dan nyaman. Prestasi BCA menguasai pangsa pasar dan menjadi bank pilihan masyarakat

menuai dua penghargaan sekaligus, yakni "Bank Terbaik di Indonesia" dan "Bank Asia Terbaik" untuk ketiga kalinya dalam ajang Finance Asia Country Awards for Achievement 2018 di Hong Kong.

Di dalam negeri, kami juga memperoleh apresiasi penghargaan Paritrana Award dari Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan RI dan Badan Pengelolaan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan karena keberhasilan dan konsistensi kami dalam menerapkan pelaksanaan jaminan sosial ketenagakerjaan sebagai pelaksanaan *responsible employer* di Indonesia.

Penghargaan demi penghargaan yang kami terima bukanlah menjadi tujuan, melainkan pemacu semangat bagi seluruh manajemen dan karyawan BCA untuk menjadi lebih baik, memberi lebih baik, dan melayani lebih baik sambil mengedepankan penerapan tata kelola dan kehati-hatian.

#### **BCA menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan**

BCA mendukung penerapan keuangan berkelanjutan dengan menyediakan produk pembiayaan yang ditujukan untuk membiayai pembangunan berkelanjutan, ekonomi yang rendah karbon, dan pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Kami juga menginginkan agar aktivitas, produk, dan jasa yang disediakan BCA mengintegrasikan pengelolaan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola sesuai dengan tingkat risiko yang kami hadapi.

Pada 2019 mendatang BCA akan menerapkan keuangan berkelanjutan sepenuhnya sesuai dengan perencanaan yang kami susun dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2019-2023 (RAKB).

Di dalamnya BCA akan melakukan tiga inisiatif utama yaitu: menambah portofolio pembiayaan kegiatan usaha berwawasan lingkungan untuk segmen korporasi dan komersial; mengembangkan pembiayaan untuk segmen UKM termasuk membiayai kegiatan UKM yang berhubungan dengan perekonomian yang inklusif dan berwawasan lingkungan; serta upaya mitigasi dan adaptasi perubahan iklim. Dalam RAKB, BCA juga akan mengembangkan dan memperbaiki integrasi ESG ke dalam kebijakan dan prosedur kredit, serta meningkatkan kapasitas dan kapabilitas internal untuk melaksanakan keuangan berkelanjutan.

Selama lebih dari 60 tahun, BCA mampu beradaptasi dengan dinamika perekonomian dan terus belajar untuk menjadi lebih baik termasuk saat memasuki fase baru ini, yaitu layanan keuangan berkelanjutan. Kami berharap adanya kolaborasi dan kemitraan yang lebih mendalam untuk menciptakan nilai tambah bagi nasabah, investor, lingkungan, dan perubahan sosial, pada saat sekarang dan yang akan datang, dalam upaya mencapai kesejahteraan bersama.

**Jakarta, Maret 2019**



**Jahja Setiaatmadja**  
Presiden Direktur



# MEMBANGUN TATA KELOLA DAN PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN



## Peringkat 1

Hasil Penilaian GCG dengan *Self Assesment*



## 6.125

Peserta e-learning Kode Etik Bankir



## 370

Peserta pelatihan Keuangan Berkelanjutan

"Tata Kelola Perusahaan yang Baik merupakan prasyarat keuangan berkelanjutan dan pertumbuhan yang sehat untuk jangka panjang"

- 27 Tata Kelola Perseroan
- 40 Penerapan Manajemen Risiko
- 48 Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan
- 49 Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Selama lebih dari 60 tahun, BCA terus tumbuh secara berkelanjutan mengembangkan produk dan jasa keuangan bagi masyarakat yang dapat memberikan nilai tambah ekonomi bagi pemegang saham. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan tata kelola perusahaan yang mampu beradaptasi terhadap peluang dan tantangan ekonomi, sosial dan lingkungan. BCA yakin penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) yang efektif akan mengakomodasi kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan, selaras dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, serta patuh pada norma-norma bisnis.

Dalam perkembangan selanjutnya, industri jasa keuangan diharapkan terlibat aktif untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan tantangan perubahan iklim melalui portofolio produk dan layanan keuangan. Termasuk dalam upaya ini adalah mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) ke dalam proses bisnis bank.

## Tata Kelola Perseroan

Penerapan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten dan berkesinambungan penting untuk dilakukan dalam rangka memelihara kepercayaan para pemegang saham dan para pemangku kepentingan. Hal ini sejalan dengan meningkatnya risiko bisnis dan tantangan yang dihadapi industri perbankan.

Tujuan penerapan GCG di BCA adalah:

- Mendukung visi dan misi Perseroan
- Memberikan manfaat dan nilai tambah bagi para pemegang saham dan para pemangku kepentingan.
- Mempertahankan dan meningkatkan kelangsungan usaha yang sehat dan kompetitif dalam jangka panjang.
- Meningkatkan kepercayaan para investor kepada BCA.

### Komitmen Penerapan Tata Kelola BCA

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

Berdasarkan pertimbangan tersebut, BCA 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.

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

Perseroan telah memiliki perangkat yang lengkap untuk menerapkan tata kelola perusahaan, baik untuk pengelolaan bank maupun perusahaan di dalam kelompok usaha.

PERANGKAT TATA KELOLA	PENERAPAN DI BCA	
Arahan Strategis	Visi, Misi & Tata Nilai Perusahaan	✓
Organisasi	Struktur Tata Kelola	✓
	Piagam Direksi	✓
	Piagam Dewan Komisaris	✓
	Piagam Komite Audit	✓
	Piagam Komite Pemantau Risiko	✓
	Piagam Audit Internal	✓
Kebijakan Implementasi	Kode Etik	✓
	Pedoman Tata Kelola	✓
	Pedoman Tata Kelola Terintegrasi	✓
	Kebijakan Transaksi Afiliasi & Benturan Kepentingan	✓
	Kebijakan Anti Gratifikasi	✓
	Kebijakan Komunikasi	✓
	Kebijakan Pengadaan	✓
	Kebijakan Dasar Manajemen Risiko	✓
	Kebijakan WBS	✓
	Kebijakan <i>Insider Trading</i>	✓
	Kebijakan Dividen	✓
Pelaporan	Laporan Tata Kelola	✓
	Laporan Pelaksanaan Tata Kelola Terintegrasi	✓
	Laporan Transaksi Afiliasi & Benturan Kepentingan	✓
	Hasil Penilaian Sendiri ( <i>Self Assessment</i> )	✓

## A. Struktur Tata Kelola

BCA telah memiliki struktur tata kelola perusahaan yang terdiri atas organ-organ Perseroan yang sesuai dengan kebutuhan kegiatan usaha dan persyaratan peraturan perundangan.

### RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM

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

RUPS memiliki kewenangan eksklusif yang tidak diberikan kepada Direksi dan Dewan Komisaris sebagaimana yang diatur dalam anggaran dasar perusahaan 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 serta memberikan nasihat kepada Direksi. Dewan Komisaris juga bertugas untuk memastikan terselenggaranya pelaksanaan prinsip-prinsip GCG dalam setiap kegiatan usaha BCA pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi BCA. Dewan Komisaris melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara independen.

### DIREKSI

Direksi merupakan organ perusahaan yang memiliki tugas pokok melakukan pengurusan untuk kepentingan dan tujuan perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan berdasarkan ketentuan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

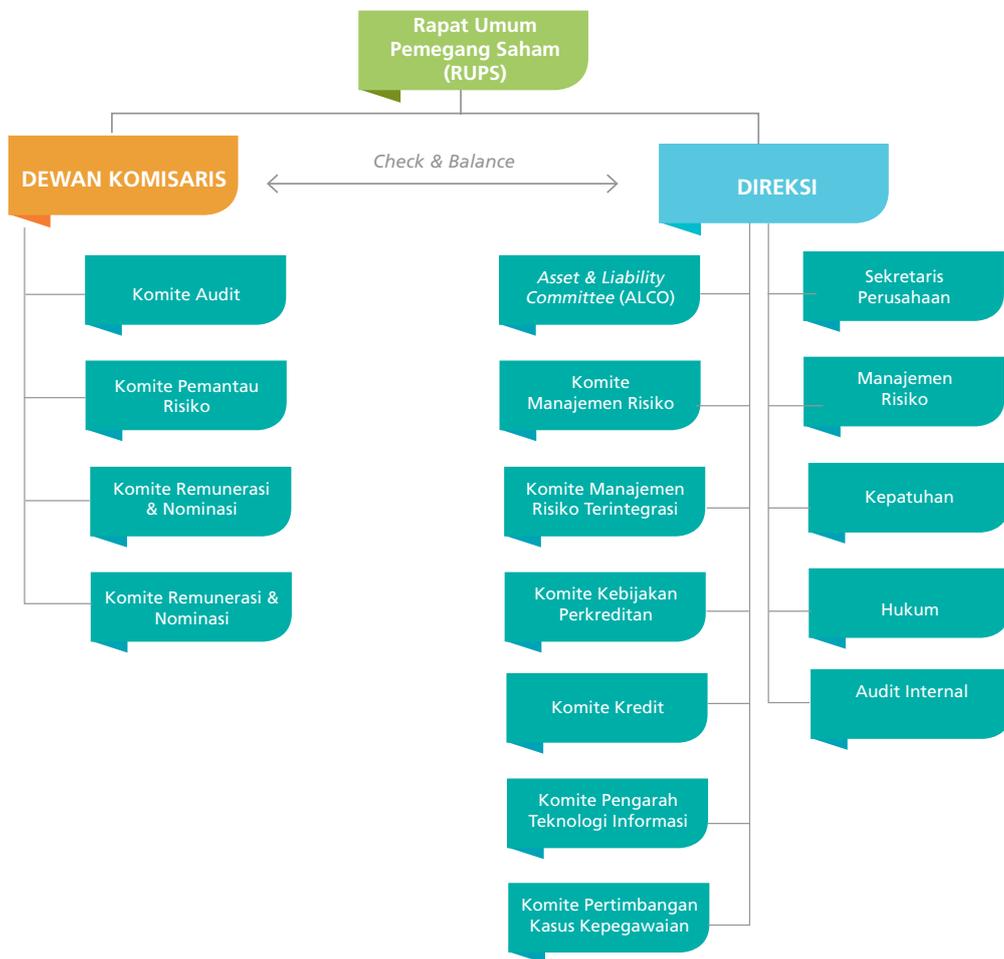
**Pemilihan Dewan Komisaris dan Direksi**

Calon anggota Dewan Komisaris dan Direksi direkomendasikan oleh Komite Remunerasi dan Nominasi kepada Dewan Komisaris untuk kemudian diajukan kepada RUPS. RUPS mengangkat anggota Dewan Komisaris maupun Direksi, dengan memperhatikan rekomendasi dari Dewan Komisaris. Seluruh anggota Dewan Komisaris dan Direksi harus lulus *fit and proper test*

serta memperoleh surat persetujuan dari OJK dan Bank Indonesia.

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

**Struktur Tata Kelola BCA**



**60%**

Komposisi Komisaris Independen



**1** orang

Direktur Independen

## KOMITE

## KOMITE DEWAN KOMISARIS

**Komite Audit**

Komite Audit BCA dibentuk oleh dan bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris. Fungsinya adalah membantu Dewan Komisaris dalam rangka 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 serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## FUNGSI POKOK

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 laporan keuangan.
2. Dalam melaksanakan tugas pada butir 1 dan guna memberi rekomendasi kepada Dewan komisaris, Komite Audit melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap:
  - a. Pelaksanaan Divisi Audit Internal (DAI).
  - b. Kesesuaian pelaksanaan audit oleh Kantor Akuntan Publik dengan Standar Audit yang berlaku.
  - c. Kesesuaian Laporan Keuangan dengan Standar Akuntansi yang berlaku.
  - d. 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

**Komite Pemantau Risiko**

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

**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.

## FUNGSI POKOK

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.
- 
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 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

**Komite Tata Kelola Terintegrasi**

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

**KOMITE EKSEKUTIF DIREKSI****Asset & Liability Committee**

Asset & Liability Committee (ALCO) adalah salah satu komite tetap di bawah Direksi dengan misi mencapai tingkat profitabilitas BCA yang optimal serta risiko likuiditas, suku bunga, dan valuta asing yang terkendali, melalui penetapan kebijakan dan strategi aset dan liabilitas.

**Komite Manajemen Risiko**

Komite Manajemen Risiko dibentuk untuk memastikan bahwa kerangka kerja manajemen risiko telah memberikan perlindungan yang memadai terhadap seluruh risiko BCA.

**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 BCA dan anak perusahaan secara terintegrasi.

**Komite Kebijakan Perkreditan**

Komite Kebijakan Perkreditan (KKP) dibentuk untuk mengarahkan pemberian kredit melalui perumusan kebijakan perkreditan dalam rangka pencapaian target perkreditan yang *prudent*.

## FUNGSI POKOK

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.

1. 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 menganggur.
2. Menetapkan dan mengevaluasi kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan risiko pasar, yaitu risiko suku bunga dan risiko valuta asing.
3. Menetapkan dan mengevaluasi kebijakan dan strategi harga untuk produk-produk dana, pinjaman, dan rekening antar kantor.
4. Menetapkan dan mengevaluasi kebijakan dan strategi dalam penataan portofolio investasi.
5. Menetapkan dan mengevaluasi kebijakan dan strategi penataan struktur neraca melalui antisipasi perubahan suku bunga untuk mencapai margin bunga bersih yang optimal.

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

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

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

### KOMITE

#### Komite Kredit

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

#### Komite Pengarah Teknologi Informasi

Komite Pengarah Teknologi Informasi (KPTI) dibentuk untuk memastikan penerapan sistem teknologi informasi sejalan dengan strategi BCA. Selain itu, KPTI juga memiliki misi untuk meningkatkan keunggulan bersaing BCA melalui pemanfaatan teknologi informasi yang tepat guna.

#### Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian

Pembentukan Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian (KPKK) dilandasi oleh 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

- Memberikan pengarahan 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.
- 
- 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.
- 
- 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 pembenahan 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 pengarahan (jika diperlukan) kepada cabang dan wilayah dalam menangani kasus pelanggaran dan/atau kejahatan.

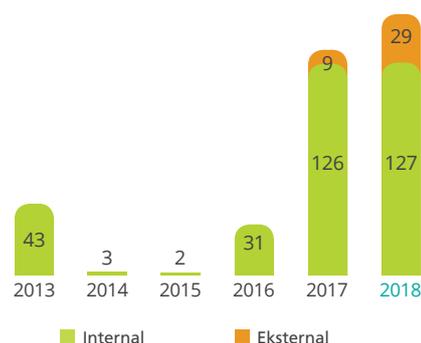
### Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Dalam penerapan keuangan berkelanjutan, BCA mengikutsertakan karyawan yang pekerjaannya terkait untuk mengikuti pelatihan dan sosialisasi yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan lembaga-lembaga yang terkait dengan pelaksanaan keuangan berkelanjutan di Indonesia.

Penguatan kapasitas juga dilakukan dengan keikutsertaan BCA sejak 2015 dalam pilot project yang digagas oleh OJK dalam inisiatif 'First Movers on Sustainable Banking' yang berisikan kegiatan pelatihan dan sosialisasi keuangan berkelanjutan bersama tujuh bank lainnya dan kini telah bertransformasi menjadi Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia sampai

sekarang. Sejak 2017, BCA telah mengembangkan modul-modul keuangan berkelanjutan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan bisnis Bank untuk dipergunakan dalam pelatihan internal.

#### Peserta Pelatihan Keuangan Berkelanjutan



## Susunan Dewan Komisaris dan Direksi BCA serta Kedudukannya dalam Komite Perseroan per 31 Desember 2018

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	Cyrillus Harinowo	Komisaris Independen	Ketua	-	-	-	-
4	Raden Pardede	Komisaris Independen	-	-	Ketua	-	-
5	Sumantri Slamet	Komisaris Independen	-	Ketua	-	Ketua	-
6	Jahja Setiaatmadja	Presiden Direktur	-	-	-	-	Ketua
7	Eugene Keith Galbraith	Wakil Presiden Direktur	-	-	-	-	Anggota
8	Armand Wahyudi Hartono	Wakil Presiden Direktur	-	-	-	-	Anggota
10	Suwignyo Budiman	Direktur	-	-	-	-	Anggota
11	Tan Ho Hien/Subur/ Subur Tan	Direktur (merangkap Direktur Kepatuhan)	-	-	-	-	Anggota
12	Henry Koenafi	Direktur	-	-	-	-	Anggota
14	Erwan Yuris Ang	Direktur Independen	-	-	-	-	Anggota
15	Rudy Susanto	Direktur	-	-	-	-	Anggota
16	Lianawaty Suwono	Direktur	-	-	-	-	-
17	Santoso	Direktur	-	-	-	-	Anggota
18	Inawaty Handoyo	Direktur	-	-	-	-	Anggota
19	Vera Eve Lim	Direktur	-	-	-	-	Anggota

## Keterangan:

\* Ketua Komite Kredit Komersial adalah Kepala Grup Analisa Risiko Kredit

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

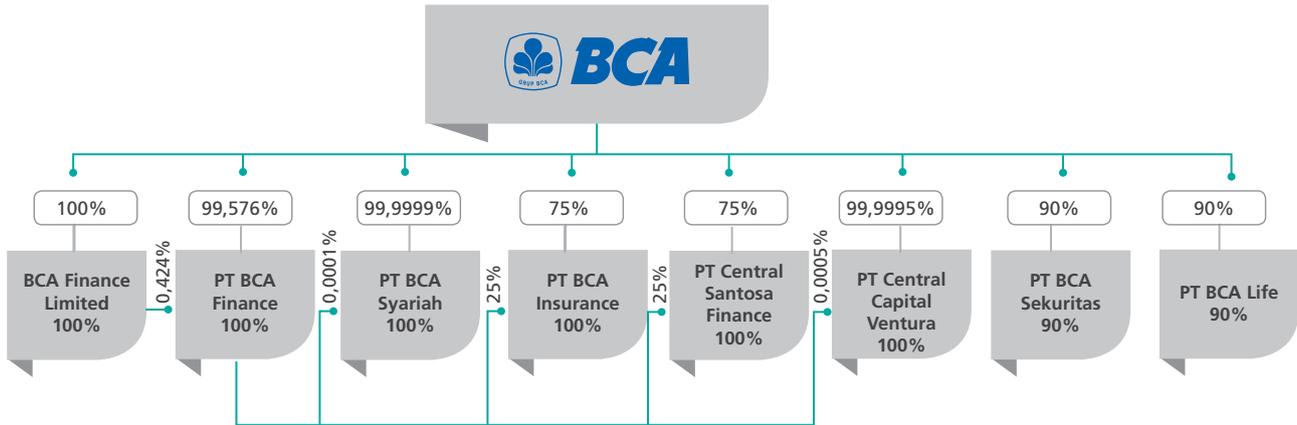
	Komite Manajemen Risiko	Komite Manajemen Risiko Terintegrasi	Komite Kebijakan Perkreditan	Komite Kredit		Komite Pengarah Teknologi Informasi	Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian**
				Kredit Korporasi	Kredit Komersial*		
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
Anggota	Anggota	Ketua	Anggota*	-	-	-	-
Anggota	Anggota	Anggota	Anggota*	-	-	-	-
Anggota	Anggota	-	Anggota	-	Ketua	-	-
Anggota	Anggota	Anggota	Anggota	-	-	-	-
Ketua	Ketua	Anggota	Anggota	Anggota	Anggota	Anggota	-
Anggota	Anggota	Anggota	Anggota	Anggota	Anggota	-	-
Anggota	Anggota	-	Anggota	-	Anggota	-	-
Anggota	Anggota	Anggota	Anggota*	-	-	-	-
Anggota	Anggota	-	Anggota	-	-	-	-
Anggota	Anggota	Anggota	Anggota	-	-	-	-
Anggota	Anggota	Anggota	Ketua*	Anggota	-	-	-
Anggota	Anggota	-	Anggota	-	-	-	-

\* Anggota Tetap

### Penerapan Tata Kelola Terintegrasi

Perseroan melakukan pengkajian risiko 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.
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, dan hasil Tata Kelola Terintegrasi pada masing-masing faktor menunjukkan bahwa penilaian pada Semester I dan II 2018 dikategorikan "Peringkat I" ("Sangat Baik").



Penjelasan lebih lengkap mengenai Tata Kelola Perusahaan Terintegrasi dan dapat dibaca di Laporan Tahunan BCA 2018 bagian Tata Kelola Perusahaan.

### B. Implementasi

BCA berkomitmen untuk terus meningkatkan implementasi prinsip-prinsip GCG sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan di Indonesia, menjadi pedoman praktik penerapan tata kelola perusahaan yang baik di Perseroan. Lebih dari itu

Perseroan menerapkan perkembangan praktik terbaik (*best practices*) termasuk ASEAN Corporate Governance Scorecard.

### Penerapan 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 harus berlandaskan pada lima prinsip dasar, yaitu: transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran.

PRINSIP	PENERAPAN DI BCA
Transparansi	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  Prinsip keterbukaan yang dianut oleh Perseroan tidak mengurangi kewajiban Perseroan untuk memenuhi ketentuan rahasia bank dan rahasia jabatan.
Akuntabilitas	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.
Pertanggungjawaban	Perseroan selalu berpegang pada prinsip kehati-hatian ( <i>prudential banking principles</i> ) dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perseroan juga bertindak sebagai warga korporasi yang baik.
Independensi	Perseroan bertindak profesional, obyektif, dan bebas dari segala tekanan dari pihak mana pun dalam setiap pengambilan keputusan.
Kewajaran	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.

### Internalisasi

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

- a) **Pernyataan Komitmen Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik**  
Setiap tahun Perseroan mewajibkan karyawan eselon 1 sampai dengan eselon 5 untuk menandatangani Pengungkapan Tahunan yang memuat komitmen penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) **Sosialisasi Tata Nilai Perseroan**  
Penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik tertanam dalam setiap tata nilai Perseroan, khususnya dalam nilai integritas

dan selalu berusaha mencapai yang terbaik. Program-program internalisasi budaya tata nilai dilakukan untuk mendorong perilaku karyawan dalam mendukung implementasi tata nilai, tata kelola perusahaan yang baik, inovatif, sadar risiko, dan produktif.

Internalisasi budaya tata nilai di Perseroan dilakukan dengan sesi berbagi dan sosialisasi Tata Nilai, baik yang dilakukan secara tatap muka dengan Pemimpin dan rekan kerja satu divisi dalam kegiatan *Community of Practice (COP)*, serta media lain termasuk 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 memberikan solusi keuangan. Di dalamnya terdapat *SMART Solution Reward Program* yang berfungsi sebagai evaluasi dan mendorong penerapan tata nilai Perseroan yang lebih kuat dan meningkatkan keterlibatan tim dan nasabah.

### Sosialisasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Sosialisasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik dilaksanakan melalui:

- (1) Sosialisasi Prinsip dan Implementasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG)  
Dilakukan melalui Buletin Tata Kelola Perusahaan yang menyajikan pemahaman, praktik serta informasi ketentuan terbaru tentang tata kelola perusahaan. Selain buletin, juga dilakukan 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 kesadaran *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.

Sosialisasi *anti fraud* juga dilakukan melalui komik *anti fraud*, *slide* penerapan *anti fraud* dan sistem pengungkapan pelanggaran (*whistleblowing*) yang dapat diakses melalui portal internal MyBCA, video AFA, COP Penerapan Strategi *anti fraud*, serta pembelajaran berbasis elektronik yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan.

Sosialisasi ini dilaksanakan agar setiap karyawan Perseroan dapat ikut berperan aktif dalam menerapkan budaya *anti fraud* sebagai salah satu upaya penerapan prinsip tata kelola, terutama prinsip akuntabilitas dan independensi sehingga tercipta kondisi lingkungan kerja yang kondusif dan bebas *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. Oleh karena itu, Perseroan aktif melakukan keterbukaan informasi melalui sosialisasi. Kebijakan sosialisasi ini 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, seluruh kebijakan di atas dapat diakses oleh karyawan di seluruh wilayah Indonesia melalui portal intranet MyBCA.

### C. Review Implementasi

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

Pada 2018, Perseroan telah melakukan kajian terhadap implementasi tata kelola, antara lain melalui:

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

Implementasi tata kelola perusahaan adalah faktor penting dalam memelihara kepercayaan para pemegang saham dan para pemangku kepentingan terhadap Perseroan, terlebih lagi 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.



#### D. Penilaian Kinerja Tata Kelola Perusahaan

<p>Internal Penilaian internal pelaksanaan tata kelola di lingkungan Perseroan dilakukan melalui mekanisme penilaian sendiri</p>	<p>Peringkat I <i>Self Assessment</i> Dengan kriteria Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 13/SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola Bank Umum.  Penerapan 5 (lima) prinsip dasar Tata Kelola yang diperiksa mandiri (<i>self assessment</i>) secara berkala meliputi 11 (sebelas) faktor penilaian.</p>
<p>Eksternal Penilaian penerapan tata kelola perusahaan yang baik pada Perseroan dilakukan secara sukarela oleh pihak eksternal yang independen</p>	<p><i>"The Most Trusted Company"</i> ("Sangat Terpercaya ") Hasil penilaian CGPI oleh Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG) bersama Majalah SWA.  <i>Corporate Governance Perception Index (CGPI) 2018</i> dinilai dari pemenuhan aspek dan indikator penilaian yang meliputi Struktur Tata Kelola, Proses Tata Kelola, dan Hasil Tata Kelola  <i>"Best Right of Shareholders" &amp; "Top 50 The Biggest Market Capitalization Public Listed Companies"</i> oleh <i>Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD)</i>.  <i>ASEAN Corporate Governance (CG) Scorecard</i> yang digunakan oleh <i>Institute of Directors</i> lainnya di beberapa negara ASEAN yang memuat prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang diterbitkan <i>Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)</i> digunakan sebagai acuan penilaian.</p>

# Penerapan Manajemen Risiko

BCA menerapkan Kerangka Dasar Manajemen Risiko (*Risk Management Framework*) secara terpadu yang dituangkan dalam Kebijakan Dasar Manajemen Risiko (KDMR). BCA juga menerapkan manajemen risiko terintegrasi sesuai ketentuan perundangan yang didukung sistem informasi manajemen risiko. [102-11]

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

Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko dan sistem pengendalian internal di BCA dengan dukungan Komite Manajemen

Risiko (KMR). KMR membahas permasalahan risiko secara keseluruhan dan merekomendasikan kebijakan kepada Direksi serta Komite lain yang bertugas untuk menangani risiko secara lebih spesifik yaitu: Komite Kebijakan Perkreditan, Komite Kredit serta Komite Aset dan Liabilitas.

Penerapan manajemen risiko dan sistem pengendalian internal BCA 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.



Penjelasan lebih lengkap mengenai Tata Kelola Perusahaan dan Penerapan Manajemen Risiko dapat dibaca di Laporan Tahunan BCA 2018 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.

JENIS RISIKO	PENGELOLAAN DI BCA
<b>Risiko Kredit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisasi perkreditan terus disempurnakan dengan mengacu pada <i>four eyes principle</i> di mana keputusan kredit diambil berdasarkan pertimbangan dari dua sisi, yaitu sisi pengembangan bisnis dan sisi analisis risiko kredit.</li> <li>Perseroan telah memiliki Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) yang senantiasa disempurnakan sejalan dengan perkembangan Perseroan, ketentuan regulator serta sesuai dengan <i>prudential banking principles</i> dan <i>international best practices</i>.</li> </ul>
<b>Risiko Pasar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
<b>Risiko Likuiditas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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. GWM ini terdiri atas GWM Primer dan GWM <i>Loan to Funding Ratio</i> (LFR) dalam bentuk: giro Rupiah pada Bank Indonesia; GWM Sekunder berupa: Sertifikat Bank Indonesia (SBI), Sertifikat Deposito Bank Indonesia (SDBI), dan Surat Berharga Negara (SBN) serta GWM valuta asing dalam bentuk giro valuta asing pada Bank Indonesia.</li> </ul>
<b>Risiko Operasional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Untuk mengelola, melakukan mitigasi dan meminimalkan risiko operasional Perseroan memiliki <i>Operational Risk Management Framework</i>, dan telah mengimplementasikan <i>Operational Risk Management Information System</i> (ORMIS).</li> <li>Untuk memastikan Perseroan dapat melayani transaksi perbankan yang berlangsung 24 (dua puluh empat) jam sehari tanpa gangguan, Perseroan menjalankan 2 (dua) <i>data center</i> secara redundansi yang dirancang untuk memastikan kelangsungan usaha apabila terjadi kegagalan sistem pada salah satu di antara dua lokasi <i>data center</i> tersebut.</li> </ul>
<b>Risiko Hukum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko hukum, Perseroan telah membentuk Grup Hukum di Kantor Pusat dan Unit Kerja Hukum di seluruh Kantor Wilayah.</li> </ul>
<b>Risiko Reputasi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>
<b>Risiko Strategik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penilaian risiko strategik 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.</li> <li>Penilaian kualitas penerapan manajemen risiko strategik 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.</li> </ul>
<b>Risiko Kepatuhan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 secara triwulanan kepada Presiden Direktur dengan tembusan kepada Dewan Komisaris.</li> </ul>

JENIS RISIKO	PENGELOLAAN DI BCA
<b>Risiko Transaksi Intra-Grup</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Risiko Asuransi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian risiko asuransi inheren dilakukan dengan menggunakan parameter-parameter seperti: risiko teknik, dominasi risiko asuransi terhadap keseluruhan lini usaha, bauran risiko produk dan jenis manfaat, serta struktur reasuransi.</li> <li>• 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.</li> </ul>

Dalam rangka pengendalian risiko, BCA menerapkan kerangka Dasar Manajemen Risiko (*Risk Management Framework*) secara terpadu yang dituangkan dalam Kebijakan Dasar Manajemen Risiko (KDMR). Kerangka tersebut digunakan sebagai sarana dalam penetapan strategi, organisasi, kebijakan dan pedoman, serta infrastruktur Perseroan sehingga dapat dipastikan bahwa semua risiko yang dihadapi Perseroan dapat diidentifikasi, diukur, dipantau, dikendalikan dan dilaporkan dengan baik.

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 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.

### Penerapan Prinsip Kehati-hatian

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

### 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 tersebut 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 tahun 2018 adalah sebagai berikut:

- Melaporkan secara berkala pelaksanaan APU dan PPT kepada Direksi dan Dewan Komisaris.
- Memantau transaksi keuangan mencurigakan.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan pengkinian data nasabah melalui penyusunan target dan pemantauan realisasi terhadap target.
- Melakukan *review* atas rencana produk dan aktivitas baru untuk memastikan telah memperhatikan peraturan APU dan PPT.
- Memfilter nasabah dan transaksi terkait Daftar Terduga Teroris dan Organisasi Teroris (DTTOT) dan Daftar Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (DPPSP) yang diterbitkan oleh otoritas berwenang.
- Melakukan uji kepatuhan atas penerapan APU dan PPT di kantor cabang bekerja sama dengan Pengawas Internal Cabang.

## PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO LST/ESG [102-11]

Dalam penyelenggaraan produk dan layanan keuangan, BCA telah menerapkan prinsip-prinsip keuangan yang berkelanjutan yang mengintegrasikan risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST/ESG).

Sebagai kebijakan dasar, BCA tidak memberikan pembiayaan kepada pelaku usaha yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip keberlanjutan. Penyaluran pembiayaan BCA 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.

BCA telah mengembangkan sistem pemeringkat risiko debitur atau *Internal Credit Risk Rating/Scoring System*. Pemberian peringkat risiko kepada setiap debitur menjadi suatu masukan yang berharga karena dapat membantu pejabat yang berwenang dalam memutuskan suatu usulan kredit dengan lebih baik dan tepat. Dalam kebijakan dan prosedur kredit, BCA telah menetapkan persyaratan sebagai berikut:

- BCA tidak memberikan kredit kepada kegiatan usaha yang termasuk dalam kategori dilarang atau melanggar peraturan.

- BCA tidak memberikan kredit kepada kegiatan usaha yang mendapatkan peringkat Hitam dan Merah berdasarkan audit Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan (PROPER) yang dilakukan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
- BCA mensyaratkan calon debitur memenuhi peraturan perundangan yang terkait dengan lingkungan hidup sesuai dengan jenis dan skala dampak kegiatan usaha yang akan dibiayai. Termasuk di sini adalah Ijin Lingkungan yang disertai:
  - Dokumen AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan) atau Pemantauan Lingkungan)
  - UKL/UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan/ Upaya Pemantauan Lingkungan)
- BCA tidak memberikan kredit kepada kegiatan usaha yang mendapatkan peringkat Hitam dan Merah berdasarkan hasil audit PROPER (Program Penilaian Peringkat Kerja) dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

Dengan penerapan prinsip kehati-hatian, manajemen risiko termasuk risiko LST/ESG, BCA mendapatkan perhatian dari pemangku kepentingan termasuk investor. BCA merupakan salah satu perusahaan yang termasuk dalam indeks keberlanjutan yang memuat kinerja LST/ESG relatif terhadap kinerja bisnis secara keseluruhan, yaitu:

- Melakukan *compliance review* ke 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 *classroom*, *e-learning* maupun *video conference*.
- Melakukan pengembangan materi pelatihan Penerapan APU dan PPT.
- Mengembangkan dan mengimplementasikan *risk and compliance awareness program* untuk cabang melalui kerja sama dengan Satuan Kerja Manajemen Risiko.

### Etika dan Integritas

Kode Etik Perseroan merupakan acuan bagi insan Perseroan dalam mengambil keputusan dan bertindak atau bekerja secara profesional dan mencapai standar integritas tertinggi; termasuk seandainya standar tersebut tidak tercakup dalam hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Pelanggaran

terhadap Kode Etik Bankir BCA dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

BCA menetapkan panduan Kode Etik BCA yang berlaku di seluruh BCA meliputi Dewan Komisaris, Direksi, dan karyawan yang dituangkan dalam Manual GCG BCA. Kode Etik BCA, ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No.778/SK/DIR/95, dan merupakan pedoman berperilaku baik di dalam maupun di luar pekerjaan.

Selain kode etik, Direksi juga menerbitkan ketentuan mengenai pedoman untuk karyawan BCA dalam berhubungan dengan nasabah, rekanan, maupun dengan sesama karyawan dalam SK No.219/SK/DIR/2003 tanggal 10 November 2003. Prinsip-prinsip utama dalam Kode Etik Perseroan adalah:

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

[102-16]



### Pokok-pokok Kode Etik Bankir BCA

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 mebibina keharmonisan lingkungan kerja dan persaingan yang sehat.
7. Tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenang untuk kepentingan pribadi maupun keluarganya.
8. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesi maupun citra Perseroan pada umumnya.
9. Menjauhkan diri dari segala bentuk perjudian atau tindakan spekulatif.
10. Senantiasa meningkatkan pengetahuan dan wawasan dengan mengikuti perkembangan industri perbankan khususnya dan dunia usaha pada umumnya.

### Penegakan Kode Etik

Ketentuan dan Kode Etik bersifat mengikat dan harus dipahami serta dilaksanakan secara sungguh-sungguh oleh seluruh jajaran Perseroan dalam rangka mendukung pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

Pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap Kode Etik Perseroan dapat dikenakan sanksi sesuai dengan jenis dan keseriusan pelanggaran yang terjadi serta evaluasi menyeluruh atas individu yang melakukan pelanggaran.

### Nihil

Pelanggaran signifikan atas Kode Etik Perseroan selama 2018.

## Sosialisasi

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi No.778/SK/DIR/1995 Perihal Kode Etik Bankir Perseroan, Kode Etik Bankir Perseroan berlaku bagi anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, dan karyawan Perseroan. Berbagai cara 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 *Whistleblowing System* 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 MyBCA, Pedoman Tata Kelola Perusahaan Bab Kode Etik Perseroan dan *website* Perseroan Bagian Tata Kelola Perusahaan.
3. Sosialisasi terkait pembahasan kode etik, misalkan tentang rahasia bank, rahasia jabatan, *fraud*, dan lainnya dilakukan melalui *sharing session* di tiap-tiap Divisi/Satuan Kerja di Perseroan.
4. Perseroan juga melakukan sosialisasi kode etik melalui *e-learning*. Pelatihan kode etik bankir Perseroan pada tahun 2018 telah mencakup 6.125 pegawai baik secara *e-learning* maupun *in-class*.

## Kode Etik yang Berhubungan dengan Vendor

Dalam melakukan pelaksanaan tugas pekerjaannya yang berhubungan dengan vendor, seorang karyawan harus memperhatikan Kode Etik yang berhubungan dengan vendor, yaitu:

1. Dalam melaksanakan tugasnya harus menjaga nama baik dan reputasi Perseroan, antara lain termasuk namun tidak terbatas pada:
  - a. Menjaga penampilan diri dan bertindak sesuai etika dan tata krama yang baik (tindakan maupun ucapan).
  - b. Tidak melakukan kompromi yang berlebihan dalam melakukan pra-kualifikasi vendor dan verifikasi atas tagihan dari vendor.
  - c. Menghindari pertemuan-pertemuan yang akan memengaruhi atau dipersepsikan dapat memengaruhi keputusan dalam tugas dan

pekerjaannya.

2. Harus menghindari situasi di mana perilaku vendor dapat memberikan keuntungan pribadi dan/atau menimbulkan kerugian bagi Perseroan.
3. Harus menjaga kerahasiaan informasi Perseroan maupun vendor yang didapat dalam menjalankan tugasnya dan tidak memanfaatkannya untuk kepentingan pribadi.
4. Secara proaktif memberikan keterangan kepada manajemen atau pihak berwenang jika memiliki hubungan keluarga atau afiliasi dengan pihak vendor yang berpotensi dapat memengaruhi objektivitas dalam melaksanakan pekerjaan.
5. Tidak boleh mengambil keuntungan atas kesalahan vendor.
6. Tidak meminta atau menerima segala bentuk uang/hadiah/bingkisan/fasilitas jasa serta tidak mengikatkan diri pada transaksi hutang piutang.
7. Wajib mengembalikan semua pemberian dalam bentuk uang/hadiah/bingkisan/fasilitas jasa sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat membuktikan pengembalian tersebut dengan surat yang ditandatangani oleh Pemimpin Unit Kerja dan Tanda Terima Pengembalian Barang.
8. Selalu mencegah adanya benturan kepentingan dalam berhubungan dengan vendor.

## Penerapan Strategi Anti Fraud

*Fraud* merupakan penyimpangan yang sangat memengaruhi risiko kredit Bank, dampak akibat *fraud* tidak saja berupa kerugian aktual tetapi juga kerugian agregat yaitu kerugian aktual dan potensi kerugian yang mungkin terjadi. Pada skala tertentu, *fraud* bisa menimbulkan risiko sistemik yang bisa merusak kepercayaan publik kepada Bank. [103-1]

## Pendekatan BCA [103-2]

*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.

Perseroan berkomitmen mencegah terjadinya *fraud* dengan menerapkan sistem pengendalian *fraud* yang

dijalankan secara efektif dan berkesinambungan. Sistem pengendalian *fraud* ini mengarahkan Perseroan dalam menentukan langkah-langkah untuk mencegah, mendeteksi, investigasi, dan memantau atas kejadian *fraud*.



Upaya *anti fraud* yang dilakukan Perseroan mencakup:

**1. Program *Employee Awareness***

Meningkatkan kesadaran dan kewaspadaan karyawan terhadap risiko tindakan *fraud* dan menumbuhkan budaya *anti fraud* di lingkungan internal melalui *anti fraud statement*, *training/ sosialisasi* di kelas pendidikan karyawan baru atau rapat koordinasi serta forum tingkat nasional ataupun regional. Sosialisasi juga dilakukan melalui *e-learning*. Pada tahun 2018 sebanyak 30.402 karyawan *existing* dan 987 karyawan baru telah melakukan pelatihan *anti fraud awareness* baik secara *e-learning* maupun *in-class*.

**2. Identifikasi Kerawanan**

Pejabat bank mengidentifikasi kerawanan atau potensi terjadinya *fraud* di unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya.

**3. Know Your Employee**

Menyempurnakan kebijakan sumber daya manusia terkait penerapan *know your employee* yang dimulai dari proses rekrutmen hingga karyawan *existing* yang ada di unit kerja.

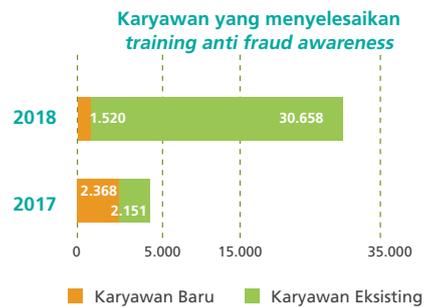
**4. Peningkatan Efektivitas Supervisi**

Proses supervisi merupakan hal yang sangat penting dalam mencegah terjadinya *fraud*. Dengan supervisi yang baik maka setiap upaya *fraud* dapat diketahui dan dicegah sedini mungkin.

**Sosialisasi *anti fraud***

Sosialisasi *anti fraud* melalui:

- Komik *anti fraud*
- Slide penerapan *anti fraud* dan
- Sistem pengungkapan pelanggaran (*whistleblowing*) yang dapat diunduh karyawan pada portal internal myBCA
- COP Penerapan Strategi *anti fraud* [205-2]



### Mencegah Kejahatan Keuangan

BCA mendukung aktif upaya Pemerintah untuk memberantas korupsi dan kejahatan keuangan terutama untuk mencegah penyalahgunaan layanan keuangan untuk tujuan yang merugikan. Upaya pencegahan kejahatan keuangan dimulai sejak awal dengan menerapkan prosedur *Know Your Customer* dan *Know Your Employee* sesuai dengan aturan perbankan.

BCA telah memiliki dan menerapkan Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT). Untuk membantu mengidentifikasi transaksi keuangan yang mencurigakan, BCA memiliki kebijakan, prosedur, dan aplikasi yang terus dikembangkan untuk memantau dan mengidentifikasi transaksi nasabah yang dapat memudahkan analisis dan menerapkan manajemen risiko terjadinya pelanggaran APU/PPT.

Kejahatan keuangan dapat terjadi dalam bentuk penipuan yang merugikan nasabah. Edukasi kepada nasabah merupakan salah satu upaya preventif untuk mencegah terjadinya kesalahan penjualan produk maupun penipuan transaksi atau berbagai bentuk *fraud* lainnya. Untuk itu, BCA aktif mengembangkan berbagai program edukasi terkait keamanan bertransaksi saat menggunakan solusi perbankan BCA melalui berbagai kanal media edukasi.

Ke dalam, BCA menerapkan strategi anti *fraud* untuk mencegah terjadinya kejahatan keuangan. Strategi anti *fraud* ini mengarahkan Bank dalam menentukan langkah-langkah untuk mencegah, mendeteksi, investigasi, dan memantau kejadian *fraud*.

*Fraud* adalah semua tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Bank, nasabah, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan Bank dan atau menggunakan sarana Bank sehingga mengakibatkan Bank, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian, dan

atau pelaku *fraud* memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.

### Whistleblowing System

*Whistleblowing system* dipergunakan internal Perseroan untuk melaporkan *fraud*, pelanggaran hukum, Perjanjian Kerja Bersama Perseroan, kode etik, kebijakan internal Perseroan lainnya, dan atau benturan kepentingan yang dilakukan di internal Perseroan. Pengaduan harus didasari itikad baik dan bukan merupakan suatu keluhan pribadi ataupun didasari kehendak buruk/fitnah.



Penerapan *whistleblowing system* di Perseroan bertujuan untuk:

- Membangun kesadaran *stakeholder* (karyawan, nasabah, dan lainnya) untuk melaporkan tindakan *fraud* 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*). [102-17]

### Rekapitulasi Pelaporan Whistleblowing System

Rekapitulasi pelaporan yang masuk melalui *Whistleblowing System* disampaikan kepada Direksi secara periodik. Sampai dengan 31 Desember 2018 terdapat 23 (dua puluh tiga) pengaduan yang masuk ke *Whistleblowing System* dengan status sebagai berikut:

Status	Jumlah			Keterangan
	2018	2017	2016	
Open (masih diproses)	0	0	0	Sedang dalam proses investigasi
Closed (sudah selesai)	23	17	65	Status 2018 (kasus): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terbukti (2)</li> <li>• Tidak terbukti (2)</li> <li>• Bersifat informasi / keluhan nasabah (13)</li> <li>• Data tidak lengkap dan pelapor belum / tidak bisa memberikan informasi tambahan yang diminta (6)</li> </ul>

# TANTANGAN PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Penerapan keuangan berkelanjutan telah memasuki babak baru dengan diterbitkannya Peraturan OJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik (POJK-51) yang juga didukung POJK Nomor 60/POJK.04/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan (*Green Bond*). Keduanya menjadi dasar untuk penerapan keuangan.

Secara kualitatif peluang dan tantangan yang dihadapi BCA dalam penerapan keuangan berkelanjutan adalah:

1. Indonesia memiliki peluang besar untuk menyerap pembiayaan dalam rangka mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan kegiatan usaha yang berkaitan dengan mitigasi dan adaptasi perubahan iklim termasuk di sektor pertanian berkelanjutan, transportasi dan energi dan sektor-sektor lainnya.
2. Kesamaan persepsi di antara pemangku kepentingan mengenai konsep, prinsip, aturan dan pelaksanaan keuangan berkelanjutan.
3. Pengetahuan dan keterampilan teknis Lembaga Jasa Keuangan atas kegiatan usaha yang berkelanjutan yang relevan untuk dikembangkan di Indonesia sesuai dengan segmentasi pasar termasuk menilai risiko dan kelayakannya.
4. Pengetahuan tentang penerapan manajemen risiko LST yang sesuai dengan situasi dan kebutuhan spesifik Indonesia yang juga dituangkan dalam kebijakan dan prosedur manajemen risiko. [102-15]

# KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Pemangku Kepentingan Perseroan adalah pihak-pihak yang memengaruhi keberlanjutan Perseroan secara signifikan, karena berhubungan dengan kegiatan usaha. Pendekatan yang dilakukan BCA dalam pelibatan pemangku kepentingan dirancang untuk dapat memperoleh masukan yang berharga secara terus menerus atas produk dan layanan keuangan BCA serta meningkatkan pemahaman Perseroan tentang harapan pemangku kepentingan, termasuk dalam pengelolaan keberlanjutan.

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

<b>Nasabah dan Klien</b>		Masukan, keluhan dan permintaan informasi mengenai produk dan layanan perbankan dapat diakses setiap waktu melalui HaloBCA dan kanal-kanal informasi. Harapan pelanggan diperoleh dari survei kepuasan pelanggan dan interaksi yang dilakukan cabang.
<b>Investor</b>		Kinerja finansial dan pelaksanaan strategi perusahaan dijelaskan pada paparan publik dan laporan-laporan yang diterbitkan dan rapat umum pemegang saham tahunan.
<b>Regulator (Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia)</b>		Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola perusahaan yang baik dibahas dalam rapat dan diskusi dengan regulator saat diperlukan.
<b>Komunitas Masyarakat</b>		Program pemberdayaan melalui kegiatan CSR diselenggarakan berdasarkan jadwal pelaksanaan program Bakti BCA.
<b>Media</b>		Informasi dan data perusahaan, antara lain mengenai finansial perusahaan, produk dan aksi korporasi disampaikan saat diperlukan melalui rilis media dan laporan perusahaan.
<b>Karyawan</b>		Hubungan industrial dan hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan, hak dan kewajiban pekerja dilakukan melalui beberapa sarana komunikasi atau pertemuan.

[102-10][102-43][102-44]



## Kinerja Keberlanjutan: EKONOMI

“Dalam penyediaan pembiayaan untuk keuangan berkelanjutan, BCA terus menambah portofolio pembiayaan bagi segmen korporasi dan komersial yang dimanfaatkan untuk kegiatan usaha berkelanjutan.”

- 51 Membangun Budaya Keberlanjutan
- 54 Kinerja Ekonomi
- 62 Evaluasi Kinerja Usaha BCA
- 64 Ikhtisar Data Keuangan Penting

# MEMBANGUN BUDAYA KEBERLANJUTAN

BCA berkomitmen menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST/ESG) dalam keseharian operasional BCA. Inisiatif keuangan berkelanjutan ini telah dituangkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang memuat Rencana periode 2019-2023.

## Keberlanjutan dalam Visi dan Misi Perseroan

Untuk membangun budaya keberlanjutan, dimulai dari visi keberlanjutan yaitu untuk berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia, yang diwujudkan dengan menerapkan prinsip pembangunan berkelanjutan. Misi Perseroan untuk membangun institusi yang unggul di bidang perbankan dalam rangka memenuhi beragam kebutuhan mencakup produk pembiayaan untuk pembangunan berkelanjutan dan layanan keuangan yang inklusif. Hal itu direalisasikan secara konsisten oleh BCA dalam bentuk pembiayaan berkelanjutan, UMKM dan LAKU BCA.

Pada misi untuk meningkatkan nilai *franchise* dan *stakeholders*, BCA berkomitmen untuk menjalankan peran dalam perekonomian Indonesia dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, dengan

menyeimbangkan tujuan bisnis dan pengelolaan LST/ESG dengan prinsip kehati-hatian.

## Kebijakan

Dalam penyelenggaraan produk dan layanan keuangan, BCA menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan dalam kebijakan kredit yang mencakup proses pendekatan pada calon debitur, pengolahan kredit, sampai administrasi dan pemantauan kredit. Prosedur kredit juga mensyaratkan adanya ijin lingkungan yang relevan dan berlaku sesuai dengan jenis kegiatan usahanya.

Dalam rangka menerapkan RAKB, BCA melakukan penyesuaian dalam keseluruhan proses pemberian kredit untuk menerapkan prinsip keuangan yang berkelanjutan. BCA memasukkan faktor LST/ESG dalam tinjauan proposal kredit.

Dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, BCA menggunakan prinsip keuangan berkelanjutan seperti yang diatur dalam POJK-51 tahun 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

## Tujuan program penerapan Keuangan Berkelanjutan

- Memastikan tersedianya pembiayaan berkelanjutan pada nasabah UMKM dan Non UMKM termasuk untuk kegiatan usaha berwawasan lingkungan
- Meningkatkan kompetensi dan keterampilan internal untuk menerapkan keuangan berkelanjutan di BCA
- Mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam kegiatan operasional bank



## Prinsip Keuangan Berkelanjutan

## Pendekatan BCA

a.	Prinsip investasi bertanggung jawab	BCA menyediakan produk dan layanan keuangan untuk kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan dan inklusif melalui pembiayaan korporasi dan UMKM.
b.	Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan	Strategi bisnis BCA diselaraskan dengan keberlanjutan jangka panjang melalui visi menjadi 'Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.' Strategi pengembangan usaha mencakup pengembangan produk dan layanan keuangan termasuk pembiayaan pembangunan dan layanan keuangan yang inklusif. Praktik bisnis berkelanjutan dilaksanakan antara lain dengan penerapan <i>Go Green</i> di kantor bank dan menerapkan aspek LST sebagai salah satu prasyarat penilaian kredit kepada nasabah. Pengembangan program tanggung jawab sosial Bakti BCA diarahkan menjadi program jangka panjang yang memanfaatkan kompetensi inti BCA sehingga dapat meningkatkan kemandirian ekonomi masyarakat.
c.	Prinsip pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup	BCA memastikan risiko sosial dan lingkungan hidup dikelola sesuai peraturan perundangan melalui evaluasi yang dilakukan kepada debitur.
d.	Prinsip tata kelola	Aspek sosial dan lingkungan hidup diintegrasikan ke dalam tata kelola BCA dengan menyesuaikan kebijakan, prosedur, tugas dan tanggung jawab personil yang relevan.
e.	Prinsip komunikasi yang informatif	Komunikasi kepada pemangku kepentingan dilakukan melalui berbagai media termasuk menerbitkan laporan keberlanjutan sejak 2015.
f.	Prinsip inklusif	BCA menyediakan produk dan layanan keuangan yang inklusif antara lain, dengan memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau lebih banyak penduduk dengan produk Laku BCA, Sakuku, DUITT dan SimPel. Fasilitas kredit untuk segmen bawah disediakan melalui program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan kredit UMKM.
g.	Prinsip pengembangan sektor unggulan prioritas	Porsi signifikan pembiayaan selama 3 tahun terakhir sejalan dengan kebutuhan pembangunan yang dilaksanakan Pemerintah, yaitu pembiayaan infrastruktur termasuk jalan, rel kereta, dan ketenagalistrikan.
h.	Prinsip koordinasi dan kolaborasi	Agar upaya pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan dapat dilaksanakan secara efektif dan tepat sasaran, BCA dengan koordinasi Pemerintah terlibat dalam <i>SDG Indonesia One</i> dan inisiatif keuangan berkelanjutan Indonesia.

## Proses

BCA memasukkan faktor LST dalam analisis proposal kredit dan menentukan *credit risk rating* untuk menentukan kelayakan kredit debitur. Pembiayaan kredit menjadi prioritas BCA dalam rangka mengembangkan produk dan layanan ramah lingkungan.

Berdasarkan prosedur kredit, BCA melakukan penerapan manajemen risiko LST dalam siklus kredit, mulai dari analisis kelayakan sampai dengan *monitoring* yang dilakukan selama pembiayaan. Risiko LST atas pembiayaan terutama berdampak pada risiko operasional dan risiko reputasi Perseroan. Sebagai tindak lanjutnya, unit terkait akan melakukan mitigasi

risiko sesuai dengan Kebijakan Dasar Manajemen Risiko. Selain melakukan pengelolaan risiko LST pada produk perbankan, BCA mengelola aspek lingkungan dan sosial kegiatan operasional dengan mendorong karyawan dan manajemen BCA menerapkan prinsip *Reuse, Reduce*, dan *Recycle* dalam aktivitas operasional sehari-hari.

### Sumber Daya Manusia

BCA membentuk kelompok kerja khusus untuk mempersiapkan dan menerapkan keuangan berkelanjutan secara efektif yang melibatkan unit-unit terkait termasuk unit kerja Bisnis, unit kerja Analisa Risiko Kredit, unit kerja Manajemen Risiko, *Corporate Secretary* dan unit kerja Kepatuhan. Pada saat ini, BCA telah melakukan kajian penerapan keuangan berkelanjutan terhadap organisasi yang ada dan melakukan penyesuaian deskripsi pekerjaan.



Proses integrasi faktor LST dan prinsip keuangan berkelanjutan ke dalam bisnis BCA telah dimulai sejak 2013 dengan membangun kapasitas internal ke unit-unit terkait dan kantor-kantor cabang melalui pelatihan seputar keuangan berkelanjutan serta meninjau dan menyusun kebijakan internal yang akan digunakan untuk penerapan keuangan berkelanjutan.

BCA mengikutsertakan karyawan dari unit kerja terkait dengan penyaluran kredit, pengawasan, perencanaan, dan manajemen risiko dalam pelatihan dan kegiatan pengembangan kapasitas. Pelatihan tersebut diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan, WWF-Indonesia, program "*First Movers on Sustainable Banking*" 2015-2017, dan "Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia". Sejak 2017 Perseroan mulai melakukan *in-house training* kepada lebih banyak karyawan.

Hingga 2018, sebanyak 370 orang karyawan BCA telah mengikuti pelatihan keuangan berkelanjutan yang diselenggarakan internal maupun eksternal.

### Produk Keuangan Berkelanjutan

BCA berkomitmen meningkatkan porsi pembiayaan pada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) dan pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam jangka panjang. Perseroan menargetkan pertumbuhan portofolio pembiayaan berkelanjutan sama dengan pertumbuhan kredit secara keseluruhan.

Berdasarkan POJK-51 tahun 2017, yang dikategorikan sebagai pembiayaan berkelanjutan oleh BCA adalah produk pembiayaan atau kredit KUBL untuk segmen komersial dan korporasi, serta pembiayaan segmen UMKM. Kegiatan yang dibiayai adalah kegiatan yang berdampak pada adaptasi atau mitigasi perubahan iklim seperti: produk energi terbarukan, efisiensi energi, dan pertanian organik, sejalan dengan pertumbuhan bisnis dan kelayakan kredit bisnis terkait.

### Portofolio

Setiap tahun, portofolio BCA untuk produk pembiayaan berkelanjutan selalu meningkat. Termasuk dalam portofolio ini adalah pembiayaan pada sektor perkebunan yang telah tersertifikasi keberlanjutan. Pada periode 2018 terdapat 47 nasabah yang menerapkan dan tersertifikasi sebagai kebun sawit lestari berdasarkan *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO) maupun *Indonesia Sustainable Palm Oil* (ISPO), sedangkan perusahaan pengolahan hutan/kayu harus memiliki sertifikat Forest Stewardship Council (FSC).

# KINERJA EKONOMI

Sejak diadopsi dalam Sidang Umum Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) pada September 2015, Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) atau yang disebut Tujuan Global menjadi tujuan bersama pada tahun 2030. Tujuan SDGs antara lain mengentaskan kemiskinan, melindungi lingkungan dan memastikan semua orang dapat menikmati perdamaian dan kesejahteraan di seluruh belahan bumi.

Di Indonesia, Tujuan Global menjadi bagian dari agenda pembangunan nasional yang menjadi bagian dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RJPMN). Hal tersebut dikukuhkan dalam Peraturan Presiden Nomor 59 tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Pembangunan Berkelanjutan.

## Tantangan Pembiayaan

Salah satu tantangan terbesar untuk mencapai Tujuan Global adalah pembiayaan untuk pembangunan berkelanjutan. Biaya yang diperlukan untuk mengatasi tantangan iklim mencapai USD81 miliar untuk rentang waktu tahun 2015-2020 atau USD16,2 miliar per tahun. Sedangkan dana yang mampu dialokasikan oleh Pemerintah baru senilai USD55,1 miliar untuk kurun waktu lima tahun tersebut, sehingga masih terdapat kekurangan pembiayaan. (*Third National Communication* tahun 2017).

Di sinilah sektor swasta diharapkan hadir melalui inovasi instrumen pembiayaan yang dapat dimanfaatkan untuk pembangunan. Untuk mendukung pembiayaan yang dibutuhkan agar mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan, Pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan telah memulai inisiatif Keuangan Berkelanjutan sejak 2014 dengan menerbitkan dua peraturan. Pertama, Peraturan OJK (POJK) No. 51 tahun 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan

Publik dan kedua, Peraturan OJK (POJK) No. 60 tahun 2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan. Keduanya merupakan aturan formal yang memberi ruang bagi pengembangan keuangan berkelanjutan di Indonesia yang bertujuan untuk memastikan tersedianya pembiayaan untuk pembangunan berkelanjutan serta pembiayaan untuk mitigasi dan adaptasi untuk menghadapi perubahan iklim serta integrasi risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola ke dalam industri jasa keuangan. [103-1]

## Pendekatan BCA [103-2]

Sejalan dengan visi BCA untuk berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia, BCA harus berkontribusi bagi tercapainya pembangunan berkelanjutan melalui kompetensi inti dalam jasa keuangan. BCA memiliki modal yang memadai untuk membiayai kegiatan usaha di berbagai segmen. BCA menyediakan fasilitasi pembiayaan terutama untuk pembangunan infrastruktur yang merupakan program prioritas Pemerintah.

BCA juga mendukung pembiayaan untuk pembangunan berkelanjutan dengan menyediakan kredit bagi masyarakat terutama segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) serta menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Dengan kredit UMKM diharapkan dapat meningkatkan kegiatan ekonomi dan meningkatkan taraf hidup masyarakat dan mengentaskan kemiskinan. Sedangkan akses terhadap KUR akan menyebabkan tumbuhnya usaha rakyat kecil, karena kredit ini diperuntukkan bagi usaha rakyat yang layak (*feasible*) tetapi belum *bankable*. Untuk melaksanakan seluruh komitmen ini, BCA akan mengembangkan kemitraan dengan Pemerintah, dunia usaha, dan mengikutsertakan masyarakat.

## SDG Indonesia One

Pada 5 Oktober 2018, Kementerian Keuangan meluncurkan SDG Indonesia One yang merupakan *platform* kerja sama pendanaan yang terintegrasi untuk mendukung pembangunan infrastruktur untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals – SDGs*) di Indonesia.

SDG Indonesia One merupakan *platform blended finance* yang memuat fasilitas pengembangan proyek (*development facility*), fasilitas mitigasi risiko (*de-risking facility*), fasilitas pembiayaan (*financing facility*) dan fasilitas investasi (*equity fund*). Besarnya dukungan dari para mitra pada saat peluncuran tercatat lebih dari USD2,3 miliar (sekitar Rp34,5 triliun) yang diharapkan terus bertambah.

BCA merupakan salah satu bank yang memberikan komitmen fasilitas pembiayaan bagi SDG Indonesia One yang nantinya dapat dimanfaatkan untuk proyek-proyek infrastruktur yang berorientasi terhadap pencapaian SDGs. Prioritas utama SDGs meliputi sektor kesehatan, pendidikan, energi terbarukan dan infrastruktur (transportasi, air dan manajemen sampah). [102-12]

Dalam waktu dekat *platform* yang dikelola oleh PT Sarana Multi Infrastruktur, BUMN di bawah Kementerian Keuangan, akan dimanfaatkan untuk mendukung upaya Pemerintah dalam menangani rekonstruksi dan rehabilitasi di daerah bencana, seperti Palu, Sigi, Donggala, dan Lombok bersama dengan para mitra yang secara khusus menaruh perhatian pada upaya-upaya penanganan bencana.

Sepanjang tahun 2018, BCA telah menyalurkan kredit kepada segmen UMKM sebesar Rp71,12 triliun atau mencapai 13,22% dari total kredit, dan meningkat 27,6% dibandingkan tahun sebelumnya.



### Portofolio Keuangan Berkelanjutan

BCA mengambil peran penting dalam pembiayaan pembangunan di Indonesia dengan menyediakan dana untuk kegiatan usaha dan konsumsi serta mendorong pertumbuhan ekonomi melalui investasi, pembiayaan dan layanan keuangan. Pembiayaan yang diberikan industri jasa keuangan bisa memberikan dampak positif maupun dampak negatif.

Dampak positif akan terjadi jika penggunaan pembiayaan sesuai dengan peraturan perundangan sehingga dapat memberikan nilai tambah ekonomi baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebaliknya pembiayaan yang dipergunakan secara tidak bijak dapat menyebabkan kerusakan lingkungan, menimbulkan konflik sosial maupun persoalan tata kelola yang merugikan pemangku kepentingan. Apabila hal ini terjadi, baik nasabah maupun bank terpapar dampak negatif karena risiko yang harus diantisipasi semakin bertambah.

Untuk meningkatkan manfaat pembiayaan dalam pembangunan, Bank harus mengimbangi dengan penerapan kebijakan dan prinsip kehati-hatian dalam penyalurannya agar tetap dalam koridor tata kelola dan keberlanjutan.

Dalam penyediaan pembiayaan untuk keuangan berkelanjutan, BCA terus menambah portofolio pembiayaan bagi segmen korporasi dan komersial yang dimanfaatkan untuk kegiatan usaha berkelanjutan. Portofolio BCA untuk pembiayaan kegiatan usaha untuk (KUBL, Non UMKM) pada tahun 2018 mencapai Rp27,81 triliun meningkat dari sebelumnya Rp22,51 triliun. Kegiatan usaha berkelanjutan adalah proyek/kegiatan/produk/jasa yang memenuhi prinsip Keuangan Berkelanjutan dan termasuk dalam kriteria proyek/kegiatan/produk/jasa berkelanjutan yang memuat kegiatan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sumber daya alam, mitigasi, dan adaptasi perubahan iklim.

BCA mendukung target Pemerintah terkait perubahan iklim dengan menyediakan pembiayaan sindikasi transportasi berbasis rel. BCA menyalurkan kredit sindikasi kepada PT Kereta Api Indonesia (KAI) pada awal tahun 2018 untuk proyek *Light Rail Transit* terintegrasi di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, dan Bekasi. Sebelumnya, BCA menyediakan pembiayaan untuk kereta api Bandara Soetta dan pembangunan beberapa pembangkit listrik dari energi terbarukan yang lebih rendah karbon. [103-2]

### Pembiayaan pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan [103-3]

Uraian	Satuan	2018	2017	2016
Total Kredit/Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KUBL, Non UMKM)	Rp Triliun	27,81	22,51	18,88
Persentase total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan bank (KUBL, Non UMKM)	%	5,17	4,81	4,54

### Pembiayaan Energi Baru Terbarukan

Energi merupakan salah satu infrastruktur penting untuk mempercepat pelaksanaan dan pemerataan hasil pembangunan. Salah satu tantangan energi adalah pemerataan akses energi dalam hal ini listrik kepada masyarakat terutama di wilayah pelosok. Sementara itu, Indonesia kaya dengan sumber energi baru terbarukan (EBT) seperti tenaga bayu, air, panas bumi, sinar matahari, dan lainnya. Potensi EBT menurut Dirjen EBTKE mencapai lebih dari 441 GigaWatt sedangkan pemanfaatannya baru sekitar 2% pada 2017.

BCA mendukung pencapaian target Pemerintah dalam mengoptimalkan EBT sebesar 23% pada 2030, melalui pembiayaan pembangunan pembangkit listrik EBT salah satunya yang bersumber dari tenaga air. BCA sudah menyediakan pembiayaan PLTMH sejak 2012 untuk delapan Pembangkit Listrik Tenaga Mini Hidro (PLTMH) dan satu Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA).

#### Pembangkit Listrik Tenaga Mini Hidro (PLTMH)

1. Desa Bentek, Lombok Utara - Nusa Tenggara Barat
2. Desa Kapundutan & Desa Batar Kulon, Lebak Barang - Pekalongan Jawa Tengah
3. Desa Buntu Turunan, Simalungun - Sumatera Utara
4. Desa Tassililu, Sinjai - Sulawesi Selatan
5. Desa Curug Luhur, Sukabumi Jawa Barat
6. Desa Jorong Kec. Hilir Gumanti, Solok - Padang Sumatera Barat
7. Desa Semangka - Lampung Barat
8. Desa Manalu Dolok, Tapanuli Utara - Sumatera Utara

[203-1]

Pemanfaatan EBT untuk pembangkit listrik memasok kebutuhan energi yang ramah lingkungan dan pemerataan akses energi bagi masyarakat, misalnya di Aceh dan Lampung yang rasio elektrifikasinya baru 91,27% (2017) untuk mencapai target 97,4% pada 2019. PLTMH yang dibangun di pelosok juga membantu kegiatan ekonomi masyarakat seperti di tiga serangkai Gili di Lombok, Nusa Tenggara Barat.

### Mendukung Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu motor penggerak perekonomian Indonesia. Jumlah pelaku UMKM diperkirakan mencapai 58,97 juta orang yang dapat menyerap 116,7 juta tenaga kerja dan memberikan kontribusi hingga 9,1% ke dalam Produk Domestik Bruto. (Bappenas, BPS, dan UNPF).

#### Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA)

1. Kabupaten Nagan Raya – Nanggroe Aceh Darussalam

Dengan pertimbangan bahwa UMKM merupakan salah satu sektor unggulan dalam perekonomian, BCA terus berupaya untuk mendukung pengembangan UMKM melalui pembiayaan dan peningkatan kapasitas pelaku usaha. Diharapkan pelaku UMKM dapat tumbuh secara berkelanjutan dan mandiri. Sepanjang tahun 2018, BCA telah menyalurkan kredit kepada segmen UMKM sebesar Rp71,12 triliun atau mencapai 13,22% dari total kredit dan meningkat 27,6% dibandingkan tahun sebelumnya.

**Market share** kredit UMKM BCA mengalami kenaikan dari 6,45% di tahun 2017, menjadi 7,33% di tahun 2018. Pertumbuhan kredit UMKM BCA tumbuh di atas rata-rata pertumbuhan pasar.

### Kemitraan UMKM

Untuk mendorong pertumbuhan kredit sektor UMKM, BCA bekerja sama dengan lembaga-lembaga keuangan yang mempunyai reputasi baik dan memiliki akses kepada pelaku usaha UMKM dengan pola penyaluran kredit *Executing* maupun *Channeling*. Salah satu kerja sama yang terjalin pada 2018 adalah *channeling* dengan PT Aman Cermat Cepat (ACC), sebuah perusahaan *financial technology* berbasis digital yang menyediakan *platform* pendanaan kepada pedagang *voucher* Indosat. Jumlah maksimum kredit yang diberikan kepada debitur adalah Rp300 juta. Kerja sama lainnya adalah penyaluran kredit dengan pola *Executing* kepada BPR Lestari Bali sebesar Rp30 miliar, dimana dana tersebut akan kembali sebagai kredit kepada pelaku UMKM di Bali.

BCA juga mengambil peran sebagai Bank penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang merupakan fasilitas kredit bagi UMKM dengan bunga yang disubsidi oleh

Pemerintah. Pada tahun 2018, BCA menyalurkan KUR sebesar Rp116,2 miliar yang diberikan kepada 1.078 debitur dengan rincian KUR mikro sebesar Rp9,8 miliar (418 debitur) dan KUR kecil sebesar Rp106,3 miliar (660 debitur).

Selain itu, BCA menawarkan KUR ke beberapa kegiatan produktif, antara lain sektor pertanian, peternakan, perkebunan, dan perikanan. Di Depok Jawa Barat, BCA menyalurkan pembiayaan melalui PT Widodo Makmur Unggas yang memungkinkan peternak ayam UMKM binaannya mendapatkan kredit modal kerja. Skema serupa diterapkan untuk menyalurkan KUR pada peternak sapi di beberapa wilayah di Jawa Timur yang dalam hal ini, BCA bermitra dengan PT Santosa Agrindo.

### Proporsi penyaluran KUR untuk sektor produktif

Sektor Ekonomi	Jumlah Debitur	Pencapaian (Rp)
Pertanian	5	425.000.000
Peternakan	15	1.296.000.000
Perkebunan	122	3.443.000.000
Perikanan	21	1.105.000.000
Total	163	6.269.000.000

### Total penyaluran KUR 2018



**Rp116,2** miliar

### Kenaikan penyaluran KUR 2017-2018



**12,2** %

[203-1]

## Turut Aktif mengembangkan UMKM

Untuk meraih sukses jangka panjang, UMKM tidak hanya membutuhkan pembiayaan. Pelaku UMKM harus memiliki kemampuan untuk berinovasi sesuai kebutuhan konsumen. Untuk itu, BCA memfasilitasi peningkatan kapasitas dengan menyelenggarakan *workshop* bagi pelaku usaha untuk belajar dan bertukar pikiran dengan para pakar bisnis.

BCA memfasilitasi seminar para pelaku UKM dengan topik Makro Ekonomi di Era Digital, *online marketing* dan *sharing session*. BCA juga mengajak peserta *workshop* mengikuti *tour* ke *warehouse* dan melihat secara langsung kegiatan *supply chain* blibli.com. Melalui kegiatan ini BCA mengharapkan para pelaku UMKM di Indonesia dapat menciptakan produk-produk unggulan yang mampu bersaing di dalam dan luar negeri.

### WORKSHOP UMKM



- Satu Peluang Sejuta Kebahagiaan di 5 kota
- Seminar ekonomi digital dan wirausaha "jaman now" di 2 kota



### 7 Kota

Bandung, Padang, Surabaya, Solo, Malang, Makassar, dan Samarinda

### Peserta Workshop UMKM



**634**

Pelaku UMKM



Narasumber dari:  
Blibli.com, Payment MOKA dan Yuswohady,  
pakar *marketing* dan *branding* serta BCA



## Jahe Emprit Unggul Menambah Pendapatan Petani

Sektor pertanian banyak menyerap tenaga kerja di Indonesia yaitu hingga mencapai 31,86 persen yakni sekitar 39,68 juta orang (BPS, 2017). Pertanian juga merupakan sektor penting karena berkaitan dengan ketahanan pangan nasional. Potensi komoditas pertanian di Indonesia sangat besar untuk dikembangkan, inilah yang menjadi bisnis utama nasabah BCA yaitu PT Haldin Pasific Semesta (Haldin). Perusahaan banyak melibatkan petani jahe emprit, yang ekstraknya merupakan komoditas ekspor unggulan.

BCA bersinergi dan bermitra dengan PT Azma Agro Nusantara (Azma) untuk membina kelompok petani. Petani didampingi untuk membudidayakan jahe emprit sesuai kebutuhan Haldin. BCA melalui program Bakti BCA mengembangkan program pembinaan kepada kelompok petani dan penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR). Implementasi Program melibatkan tiga cabang BCA yaitu KCU Tegal, Kudus, dan Pemalang.

Diawali dengan demplot seluas 5 hektar di Jepara, pada April 2018 para petani mulai menanam jahe emprit dengan teknik pertanian organik dengan pembinaan dari Azma mulai dari penanaman, pemeliharaan, hingga penyemaian bibit. Dalam dua kali penanaman, BCA berhasil menyalurkan KUR kepada 114 petani dengan total penyaluran lebih dari Rp2,8 miliar.

Nilai tambah program budidaya jahe emprit unggul ini adalah pemanfaatan lahan tidur dan pekarangan untuk komoditas pertanian. Program ini juga membuka peluang bisnis baru antara lain pembuatan pupuk organik dan pembuatan *polybag* yang melibatkan perempuan di desa sekitarnya. Inisiatif ini menjadi pendekatan BCA mensinergikan penerapan keuangan berkelanjutan, penyaluran KUR untuk kegiatan produktif, dan kegiatan CSR.





BCA mendukung pembiayaan proyek infrastruktur.

### Pembiayaan Proyek Infrastruktur

Sebagai lembaga intermediasi, dukungan BCA terhadap pembangunan dilakukan melalui penyediaan layanan transaksi perbankan yang aman, nyaman dan andal. BCA menyediakan jaringan *multi-channel*, yang terdiri dari jaringan cabang dan perbankan elektronik, untuk memberikan keleluasaan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

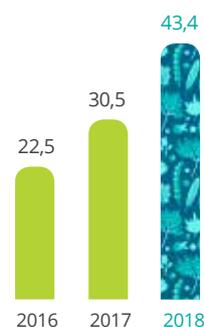
Dana yang terkumpul dari masyarakat dialokasikan untuk pembiayaan, di antaranya untuk pembiayaan pembangunan infrastruktur. Selama beberapa tahun terakhir seiring dengan giatnya pembangunan infrastruktur, portofolio pembiayaan infrastruktur BCA selalu meningkat.

Sepanjang tahun 2018, BCA bersama beberapa bank nasional memberikan komitmen pembiayaan pembangunan 8 ruas jalan tol melalui sindikasi. BCA juga menjadi salah satu bank dalam sindikasi membiayai pembangunan gardu induk dan transmisi di

regional Jawa bagian tengah yang merupakan bagian dari program kelistrikan 35.000 MW senilai Rp1,1 triliun serta sindikasi pembiayaan untuk *capital expenditure* PLN selama 2018 di mana partisipasi BCA sebesar Rp2,5 triliun.

BCA meyakini dengan partisipasi swasta dalam pembiayaan proyek akan memungkinkan tersedianya infrastruktur dasar seperti energi dan transportasi yang berkeadilan dan pada gilirannya dapat meningkatkan kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat.

Portofolio Pembiayaan Infrastruktur  
(Rp triliun) [203-1]



## Evaluasi Kinerja Usaha BCA [103-3]

Sebagai institusi perbankan yang senantiasa hadir di tengah-tengah masyarakat Indonesia, BCA tak pernah berhenti menawarkan beragam inovasi layanan dan produk, sebagai upaya untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi secara cepat, aman, dan tepat. Dengan misi untuk membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan, BCA berhasil melalui tahun 2018 dengan kinerja yang lebih baik daripada tahun sebelumnya di tengah kondisi pertumbuhan ekonomi dan risiko global yang terus bergejolak.

Performa BCA ditunjukkan, antara lain dengan pertumbuhan kredit dan dana pihak ketiga di tengah kondisi bisnissektor perbankan yang semakin kompetitif. BCA dan entitas anak perusahaan memberikan posisi neraca yang tumbuh sehat dengan portofolio kredit meningkat 15,1% menjadi Rp538 triliun.

Kepercayaan nasabah pada BCA mendukung kenaikan dana giro dan tabungan (CASA). Per akhir Desember 2018, CASA BCA naik sebesar 8,9% menjadi Rp483,0 triliun. CASA tetap merupakan porsi utama dari dana pihak ketiga yaitu sebesar 76,7% pada akhir 2018.

Dengan selalu menjaga kehati-hatian, rasio kredit bermasalah (NPL) berada pada level 1,4%, yaitu dalam tingkat toleransi risiko yang masih dapat diterima. Rasio cadangan terhadap kredit bermasalah (*loan loss coverage*) tercatat sebesar 178,7%. BCA mempertahankan posisi likuiditas dan permodalan yang sehat dengan rasio kredit terhadap pendanaan (LFR) sebesar 81,6%. Rasio kecukupan modal (CAR) sebesar 23,4% per 31 Desember 2018. BCA menutup tahun 2018 dengan peningkatan laba bersih sebesar 10,9% menjadi Rp25,9 triliun.



**Portofolio Pembiayaan Berkelanjutan (KUBL, Non UMKM) [103-3]**

		2018	2017	2016
Portofolio Pembiayaan Berkelanjutan (KUBL, Non UMKM)	Rp triliun	27,81	22,51	18,88
Pembiayaan Berkelanjutan berdasarkan segmen (KUBL, Non UMKM)				
• Energi Terbarukan	Rp triliun	2,34	2,12	1,51
• Efisiensi Energi	Rp triliun	1,59	1,78	3,02
• Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	Rp triliun	16,53	13,18	10,20
• Transportasi Ramah Lingkungan	Rp triliun	1,47	0,59	0,34
• Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	Rp triliun	1,04	0,01	0,02
• Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Eco-efficient)	Rp triliun	1,86	1,82	0,71
• Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	Rp triliun	2,98	3,01	3,08
Pembiayaan Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan berdasarkan sektor				
• Korporasi	Rp triliun	26,86	21,65	18,07
• Komersial	Rp triliun	0,95	0,86	0,81
Portofolio kredit UMKM	Rp triliun	71,1	55,7	48,2
Portofolio Pembiayaan Infrastruktur	Rp triliun	43,4	30,5	22,5
Pembiayaan Infrastruktur berdasarkan sektor				
• Jalan Tol	Rp miliar	15.239	10.180	5.432
• Ketenagalistrikan	Rp miliar	18.476	15.412	11.654
• Kereta Api	Rp miliar	4.592	2.161	3.205
• Telekomunikasi	Rp miliar	2.972	1.782	1.433
• Bandara dan Pelabuhan	Rp miliar	1.000	1.000	1.000
• Air minum dan sanitasi	Rp miliar	1.094	15	21

# Ikhtisar Data Keuangan Penting

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

(dalam miliar Rupiah)	2018	2017	2016	2015	2014
<b>Posisi Keuangan</b>					
<b>Total Aset</b>	<b>824.788</b>	<b>750.320</b>	<b>676.739</b>	<b>594.373</b>	<b>553.156</b>
Total Aset Produktif	734.401	672.235	604.049	527.407	483.945
Kredit yang diberikan - bruto	538.100	467.509	415.896	387.643	346.563
Kredit yang diberikan - bersih	524.531	454.265	403.391	378.616	339.859
Efek-efek (termasuk Efek-efek yang Dibeli dengan Janji Dijual Kembali)	118.385	140.873	112.135	52.521	98.589
Penempatan pada Bank Indonesia dan Bank-bank Lain	31.682	18.969	35.364	56.259	12.020
<b>Total Liabilitas<sup>1</sup></b>	<b>673.035</b>	<b>618.918</b>	<b>564.024</b>	<b>504.748</b>	<b>477.430</b>
Dana Pihak Ketiga <sup>2</sup>	629.812	581.115	530.134	473.666	447.906
CASA	483.004	443.666	408.205	360.261	336.412
Giro	166.822	151.250	137.853	115.653	107.419
Tabungan	316.182	292.416	270.352	244.608	228.993
Deposito	146.808	137.449	121.929	113.405	111.494
Pinjaman yang diterima dan Simpanan dari Bank Lain	8.588	8.799	7.690	5.899	6.835
Efek-efek Utang yang Diterbitkan <sup>3</sup>	240	610	2.332	2.821	2.504
Obligasi Subordinasi	500	-	-	-	-
<b>Total Ekuitas</b>	<b>151.753</b>	<b>131.402</b>	<b>112.715</b>	<b>89.625</b>	<b>75.726</b>
<b>Penghasilan Komprehensif</b>					
Pendapatan Operasional	63.034	56.982	53.779	47.876	41.373
Pendapatan Bunga Bersih	45.291	41.827	40.079	35.869	32.027
Pendapatan Operasional selain Bunga	17.743	15.155	13.700	12.007	9.346
Beban Penyisihan Kerugian Penurunan Nilai Aset Keuangan	(2.676)	(2.633)	(4.561)	(3.505)	(2.239)
Beban Operasional	(27.651)	(25.190)	(23.379)	(21.714)	(18.393)
Laba Sebelum Pajak Penghasilan	32.707	29.159	25.839	22.657	20.741
<b>Laba Bersih</b>	<b>25.852</b>	<b>23.321</b>	<b>20.632</b>	<b>18.036</b>	<b>16.512</b>
Pendapatan / (Beban) Komprehensif Lainnya	910	755	6.772	(344)	(147)
<b>Total Laba Komprehensif</b>	<b>26.762</b>	<b>24.076</b>	<b>27.404</b>	<b>17.692</b>	<b>16.365</b>
<b>Laba Bersih yang dapat diatribusikan kepada:</b>					
<b>Pemilik Entitas Induk</b>	<b>25.855</b>	<b>23.310</b>	<b>20.606</b>	<b>18.019</b>	<b>16.486</b>
Kepentingan Non-Pengendali	(3)	11	26	17	26
<b>Laba Komprehensif yang dapat diatribusikan kepada:</b>					
<b>Pemilik Entitas Induk</b>	<b>26.766</b>	<b>24.064</b>	<b>27.378</b>	<b>17.674</b>	<b>16.339</b>
Kepentingan Non-Pengendali	(4)	12	26	18	26
<b>Laba Bersih per Saham (dalam Rupiah penuh)</b>	<b>1.049</b>	<b>945</b>	<b>836</b>	<b>731</b>	<b>669</b>

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

1. Termasuk dana syirkah temporer sebesar Rp4.596 miliar di tahun 2018, Rp3.978 miliar di tahun 2017, Rp3.467 miliar di tahun 2016, Rp2.802 miliar di tahun 2015, dan Rp 1.952 miliar di tahun 2014.
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, entitas anak BCA yang bergerak di bidang pembiayaan kendaraan bermotor roda empat.

	2018	2017	2016	2015	2014
<b>Rasio Keuangan<sup>4</sup></b>					
<b>Permodalan</b>					
Rasio Kecukupan Modal ( <i>Capital Adequacy Ratio - CAR</i> ) <sup>5</sup>	23,4%	23,1%	21,9%	18,7%	16,9%
CAR Tier 1	22,4%	22,1%	21,0%	17,8%	16,0%
CAR Tier 2	1,0%	1,0%	0,9%	0,9%	0,9%
Aset Tetap Terhadap Modal	19,4%	19,8%	22,4%	18,6%	21,2%
<b>Kualitas Aset</b>					
Aset Produktif Bermasalah dan Aset Non Produktif Bermasalah terhadap Total Aset Produktif dan Aset Non Produktif	0,9%	0,9%	0,8%	0,6%	0,5%
Aset Produktif Bermasalah terhadap Total Aset Produktif	1,1%	1,1%	1,1%	0,7%	0,6%
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Aset Keuangan terhadap Aset Produktif	1,9%	2,1%	2,3%	2,0%	1,6%
Rasio Kredit Bermasalah ( <i>Non-Performing Loans - NPL</i> ) - bruto <sup>6</sup>	1,4%	1,5%	1,3%	0,7%	0,6%
Rasio Kredit Bermasalah ( <i>Non-Performing Loans - NPL</i> ) - bersih	0,4%	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%
<b>Rentabilitas</b>					
Tingkat Pengembalian atas Aset ( <i>Return on Asset - ROA</i> ) <sup>7</sup>	4,0%	3,9%	4,0%	3,8%	3,9%
Tingkat Pengembalian atas Ekuitas ( <i>Return on Equity - ROE</i> ) <sup>8</sup>	18,8%	19,2%	20,5%	21,9%	25,5%
Marjin Bunga Bersih ( <i>Net Interest Margin - NIM</i> ) <sup>9</sup>	6,1%	6,2%	6,8%	6,7%	6,5%
Rasio Efisiensi Biaya ( <i>Cost Efficiency Ratio - CER</i> )	44,3%	44,4%	43,9%	46,5%	44,2%
Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	58,2%	58,6%	60,4%	63,2%	62,4%
<b>Likuiditas</b>					
Rasio Kredit terhadap Dana Pihak Ketiga ( <i>Loan to Deposit Ratio - LDR</i> ) <sup>10</sup>	81,6%	78,2%	77,1%	81,1%	76,8%
Rasio CASA terhadap Dana Pihak Ketiga	76,7%	76,3%	77,0%	76,1%	75,1%
Rasio Liabilitas terhadap Ekuitas	454,2%	479,3%	507,5%	570,4%	635,8%
Rasio Liabilitas terhadap Aset	82,0%	82,7%	83,5%	85,1%	86,4%
Rasio Kecukupan Likuiditas ( <i>Liquidity Coverage Ratio - LCR</i> ) <sup>11</sup>	278,2%	353,0%	391,3%	363,3%	na
<b>Kepatuhan</b>					
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	6,6%	7,0%	7,3%	7,5%	8,4%
b. GWM Valuta Asing	8,4%	8,5%	8,5%	9,1%	8,6%
Posisi Devisa Neto (PDN)	0,5%	0,5%	0,2%	0,4%	0,6%
<b>Indikator Utama Lainnya</b>					
Jumlah Rekening (dalam ribuan)	19.040	17.048	15.583	14.129	13.370
Jumlah Cabang <sup>12</sup>	1.249	1.235	1.211	1.182	1.111
Jumlah ATM	17.778	17.658	17.207	17.081	16.694
Jumlah Kartu ATM (dalam ribuan)	17.594	15.767	14.402	13.090	12.429
Jumlah Kartu Kredit (dalam ribuan)	3.609	3.296	2.983	2.748	2.583

- 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.
- 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.

**MENDUKUNG PEMBANGUNAN MELALUI PEMBIAYAAN**



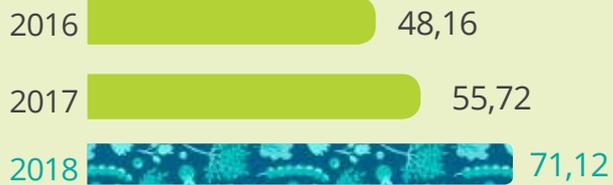
**Pembiayaan Berkelanjutan sesuai dengan POJK 51 tahun 2017**

**Portofolio Pembiayaan Berkelanjutan (KUBL, Non UMKM) (Rp Triliun)**



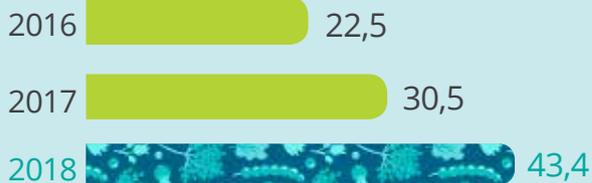
**Dukungan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah**

**Portofolio Kredit Segmen UMKM (Rp Triliun)**



**Pembiayaan Infrastruktur**

**Pembiayaan Infrastruktur (Rp Triliun)**



**"Satu Peluang Sejuta Kebahagiaan" dan #LevelUpBizGuide**

**27,6%**

Kenaikan Portofolio UKM (YoY)

**Rp 116,2 miliar**

Total Penyaluran KUR 2018

**12,2%**

Kenaikan Penyaluran KUR (YoY)



**7** Kota Tempat Pelaksanaan Workshop



**814** Pelaku UMKM Peserta Workshop

## MANFAAT BERKELANJUTAN BAGI PEMANGKU KEPENTINGAN

Sebagai Lembaga jasa keuangan, kontribusi utama BCA ke dalam ekonomi adalah melalui penyaluran kredit yang dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja kegiatan ekonomi.

Kontribusi lainnya adalah manfaat dari kegiatan bank yang didistribusikan melalui penyerapan tenaga kerja, pembelian barang dan jasa, pembayaran pajak hingga investasi sosial yang dilakukan melalui program CSR. [201-1]



Visi BCA adalah menjadi Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.





# Kinerja Keberlanjutan: SOSIAL

"Pada aspek sosial, BCA mengelola dan melindungi pemangku kepentingannya terutama nasabah, karyawan, dan masyarakat Indonesia pada umumnya."



**2,67 juta**

Jam *Training* Karyawan



**3.000**

Siswa Peserta Edukasi Literasi Keuangan

- 69 Komitmen Menyediakan Produk dan Jasa yang Setara
- 71 Ketenagakerjaan
- 79 Masyarakat
- 102 Desa Wisata Binaan BCA

# Komitmen Menyediakan Produk dan Jasa yang Setara

Untuk mewujudkan visi menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar utama dalam perekonomian dan memberikan layanan finansial terbaik bagi seluruh nasabah Indonesia, BCA berkomitmen menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, nasabah, mitra bisnis, dan regulator.

## Pendekatan BCA [103-2]

Komitmen BCA kepada nasabah tertuang pada salah satu tata nilai BCA, yaitu fokus pada nasabah. Upaya BCA untuk menjaga kepercayaan nasabah tercermin antara lain pada komitmen dalam melaksanakan tanggung jawab kepada nasabah. BCA berkomitmen untuk "Senantiasa di Sisi Anda" dengan memberikan solusi perbankan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan masyarakat. BCA senantiasa memperhatikan perlindungan dan keamanan nasabah, serta dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan.

## Layanan Pelanggan

BCA menyediakan sarana informasi solusi perbankan secara jelas, akurat dan terkini bagi masyarakat. Untuk memastikan informasi yang tepat diterima oleh nasabah, petugas BCA senantiasa mendapatkan pembekalan dan pembaharuan *product knowledge* terkait beragam solusi perbankan BCA.

Sosialisasi solusi perbankan dimaksudkan agar nasabah dapat memahami sepenuhnya suatu produk keuangan, serta hak dan kewajiban setiap pihak yang melekat pada jasa perbankan yang dipasarkan. BCA tidak meminta nasabah untuk menggunakan atau membeli produk yang tidak dibutuhkan.

Selain dari petugas BCA, informasi solusi perbankan dapat diperoleh melalui beragam kanal digital. Nasabah juga dapat memperoleh informasi melalui layanan *call center* HaloBCA. Seiring dengan kebutuhan nasabah, pada tahun 2018 Halo BCA bertransformasi dari sebuah *contact center* menjadi Sentra Layanan Digital BCA.

Sebagai sentra layanan, Halo BCA tidak hanya menyediakan informasi dan menangani keluhan nasabah, namun juga mengembangkan inovasi layanan digital BCA. Pada tahun 2017, BCA memperkenalkan VIRA yaitu teknologi baru *virtual assistant chat banking*. Vira dikembangkan dengan menggunakan teknologi *Artificial Intelligence (AI)*. Selain *chat*, nasabah bisa melakukan beragam transaksi perbankan.

VIRA melengkapi layanan informasi pelanggan yang telah dimiliki BCA. Berbagai sarana informasi yang dapat dipergunakan nasabah, antara lain brosur, media sosial, layanan digital melalui *video banking* dan *video call* HaloBCA.

Layanan pelanggan juga mencakup penanganan keluhan nasabah. Proses penanganan pengaduan nasabah diterima dan dikelola secara cepat dan akurat. BCA memberikan perhatian serius kepada setiap masukan dan keluhan nasabah. Hal ini merupakan umpan balik untuk meningkatkan layanan 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.

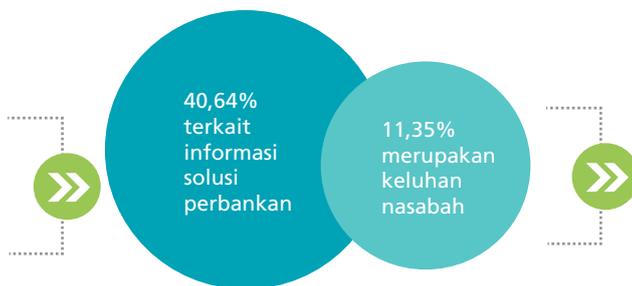
Nasabah dapat menyampaikan keluhan ke HaloBCA atau cabang melalui telepon, *e-mail*, *twitter*, Halo BCA Chat, *video call*, *video banking*. BCA berkomitmen untuk menindaklanjuti keluhan nasabah dengan cepat.

## Kanal Informasi Produk dan Media Edukasi Nasabah



### HaloBCA

16,6+ juta panggilan  
 487+ ribu e-mail  
 260+ ribu *mentions*  
 61 surat pembaca



**98,23%**

diselesaikan sesuai dengan *service level*



Sitecore  
Experience  
Award 2018

**Most Innovative User Experience**  
 BCA menjadi pemenang dari wilayah Asia dalam kompetisi tahunan internasional Sitecore Experience Awards yang diselenggarakan di bulan November 2018

#### Penghargaan untuk HaloBCA

**60** Penghargaan Nasional

**46** Penghargaan Internasional

# Ketenagakerjaan

Perbaikan tiada henti merupakan kunci untuk menyediakan produk dan layanan yang dibutuhkan nasabah. Kami berupaya secara konsisten untuk mengembangkan dan mengelola berbagai program dan pelatihan untuk membekali para karyawan dengan keahlian dan penguatan karakter sehingga BCA mampu melakukan penyempurnaan yang berkesinambungan.

Sumber daya manusia yang kompeten dan termotivasi merupakan faktor kritis untuk kesuksesan BCA. Oleh karena itu, kepada karyawan diberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dirinya dan kesempatan untuk mengisi jenjang karier yang sesuai dengan kebutuhan Bank.

Sesuai dengan *tagline* kami “Senantiasa di Sisi Anda”, BCA berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Seiring dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup, kebutuhan dan keinginan nasabah semakin beragam dan kompleks, sehingga dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang mampu menerjemahkan kebutuhan tersebut menjadi solusi yang bermanfaat.

Bank membutuhkan lebih banyak sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan keahlian untuk mengembangkan produk dan layanan digital dan meningkatkan layanan bagi nasabah setianya.

Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia yang spesifik ini juga bersamaan dengan keperluan BCA untuk melakukan regenerasi dalam 3-5 tahun mendatang, sebagai akibat dari *zero growth* yang terjadi pada satu dekade lalu. [103-2]

## Pendekatan BCA [103-2]

BCA berkomitmen untuk menjadi perusahaan pilihan para pencari kerja (*employer of choice*) dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan melakukan perbaikan berkelanjutan sebagai *value proposition* BCA. Untuk mencapai prestasi yang optimum, seseorang membutuhkan lingkungan dan dukungan dari orang di sekitarnya. Di sini BCA mendorong kerja sama tim, saling menghormati serta mencontoh dari para *leader*. Kenyamanan bekerja juga dipengaruhi oleh kepastian dan penghargaan, yang dapat menjadi salah satu pendorong motivasi bagi insan BCA untuk lebih maju.

## Pernyataan Kesetaraan

Kebijakan dasar BCA dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah memberikan kesempatan yang sama bagi setiap karyawan tanpa memandang suku, agama, ras, golongan, dan gender. Untuk itu, kebijakan perusahaan dalam penempatan karyawan senantiasa ditekankan kepada kinerja dan kompetensi individu yang bersangkutan.[103]



### Tumbuh Bersama *Millennials*

BCA terus melakukan rekrutmen untuk mengejar regenerasi sumber daya manusia agar bisa mengikuti pertumbuhan bisnis. Kini sekitar 46% karyawan BCA merupakan Gen Y yang melek teknologi dan media digital. Hal tersebut kami tanggap dengan mengembangkan *platform* interaksi digital untuk pelatihan dan interaksi antar karyawan.

Selain itu, BCA juga mendorong kolaborasi karyawan dari berbagai unit kerja dan jenjang yang berbeda dengan 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 pertukaran budaya dan pola pikir dalam tim sehingga membuat setiap orang termotivasi untuk berprestasi.



### Learning untuk *Millennials*

Jumlah karyawan BCA terus meningkat dan kini sebanyak 46% karyawan adalah golongan Gen Y yang sangat melek teknologi. Di BCA kami menciptakan budaya digitalisasi melalui berbagai pendekatan, termasuk dalam proses pembelajaran.

#### Digitalisasi Pembelajaran

- *e-learning*
- *mobile learning*
- konten *gamification*, video, dan YouTube

#### Digitalisasi Layan SDM

- MyChat
- MyGuide
- MyMedical
- MyStatus
- MyLearning
- MyTransaction
- MyContacts



#### BCA Library Management System (BLIMS)

- Aplikasi perpustakaan digital
- Memiliki 20.776 anggota
- Memiliki 1.656 judul buku umum dan koleksi BCA, 21 judul koran, dan 14 judul majalah dengan total jumlah eksemplar lebih dari 6.000 eksemplar.

## Karyawan BCA



# 60,4 %

Karyawan Perempuan

# 43,8 %

Berusia <35 tahun

### Karyawan



#### Inklusif

Kesempatan yang sama dan setara diberikan kepada setiap individu untuk bergabung dan berkarier bersama kami. Setiap tahun BCA merekrut kandidat karyawan dari hampir semua wilayah di Indonesia

### Statistik Rekrutmen



#### Keberagaman Gender

Sebagai sebuah bank, kesetaraan gender adalah hal yang dijunjung tinggi. Kesempatan untuk berkembang yang diberikan kepada perempuan sama luasnya seperti koleganya yang laki-laki

### Perempuan di BCA



32% Eksekutif termasuk Dewan Komisaris dan Direksi adalah Perempuan  
53% Manajer adalah Perempuan  
65% Karyawan Staf adalah Perempuan  
[405-1]

### Rekrutmen

Untuk memenuhi kebutuhan SDM, Perseroan memberikan kesempatan bagi masyarakat di sekitar kantor cabang/wilayah. Rekrutmen dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi, kebutuhan, dan kesesuaian kompetensi dan kebutuhan perusahaan.

Informasi rekrutmen seputar lowongan beberapa media interaksi pekerjaan, dapat di peroleh melalui, antara lain karir.bca.co.id, akun media sosial, dan *job fair*. Pelamar yang memenuhi persyaratan akan mengikuti proses seleksi lebih lanjut sesuai dengan ketentuan BCA.

Sejak tahun 2016, BCA membuka program khusus 'Bankers Programs' bagi *management trainee* untuk memperoleh pengetahuan perbankan secara menyeluruh, pengalaman *on the job training* diberbagai unit kerja di BCA, serta kesempatan untuk

terlibat langsung dalam menangani suatu proyek. Para peserta yang potensial akan menempati berbagai posisi manajerial di BCA.

Melalui berbagai program rekrutmen, pada tahun 2018 BCA telah merekrut 833 karyawan baru dan menerima 4.190 orang untuk magang sebagai *teller* dan *customer service* melalui program Magang Bakti BCA.

### Pendidikan dan Pelatihan

Mayoritas pembelajaran dikelola oleh BCA *Learning Institute*, Sentul, Bogor dan diberikan kepada karyawan baru, *trainee*, maupun karyawan tetap. BCA mengembangkan berbagai program pelatihan antara lain pelatihan dalam kelas maupun *e-learning*. BCA meningkatkan kualitas metode pembelajaran dengan *blended & experiential learning* yang menggabungkan materi pembelajaran dengan praktik di tempat kerja seperti *on job training*, *coaching*, dan *mentoring*.

Metode *on the job training* belajar juga telah dikembangkan menjadi interaktif dengan gaya *video learning*, *video conference*, dan *gamification* yang terus berkembang, agar mampu menarik lebih banyak peserta di luar kota-kota besar.

Selain pelatihan dan pendidikan yang berorientasi pada industri perbankan, BCA juga menekankan pada pengembangan *soft skills* yang sama pentingnya dengan peningkatan keterampilan teknis. Termasuk di dalam program ini adalah topik-topik di bidang kepemimpinan, pengembangan kepribadian, maupun praktik *coaching*.

### Keberlanjutan Kepemimpinan

Setiap karyawan BCA memiliki hak atas arah dan pengembangan karier yang jelas dan terencana disesuaikan dengan kualitas pencapaian target kinerja individu dan unit kerja. Unit kerja bersama Divisi Human

Capital Management menggunakan sistem panel untuk mengidentifikasi talenta di setiap unit kerja terkait. Hal ini akan mendukung proses perancangan program pengembangan individu karyawan, suksesi, dan penempatan.

Regenerasi kepemimpinan adalah salah satu tantangan dalam keberlangsungan BCA, karena dalam jangka pendek banyak karyawan senior yang akan pensiun. Untuk itu BCA melaksanakan program akselerasi, di mana talenta terpilih diberikan program pengembangan selama dua tahun, lebih singkat jika dibandingkan dengan skema normal yang membutuhkan waktu tiga tahun. Dalam hal ini, BCA selalu mengutamakan sumber daya internal yang dipersiapkan melalui berbagai program kepemimpinan. Jika sumber daya internal tidak tersedia, talenta dari luar akan direkrut dengan tetap memperhatikan kesesuaian dengan budaya dan nilai-nilai BCA.

### Meningkatkan Kompetensi



### BCA – Bank Inovasi

BCA membangun budaya inovasi yang berasal dari ide dan observasi karyawan untuk proses bisnis internal dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Budaya pembelajaran dikembangkan secara formal dengan proses belajar mandiri, antara lain dalam *Community of Practice* (COP), sebagai sarana karyawan untuk berbagi pengetahuan dan keahlian. Sedangkan bagi jajaran pimpinan terdapat Forum COP yang kerap mengundang

pembicara dengan keahlian tertentu untuk membahas isu-isu strategis terkini. COP merupakan bagian dari inisiatif *knowledge management* di BCA yang telah dilakukan sejak 2009.

*Kaizen* juga diterapkan di BCA yang menjadi tanggung jawab setiap *leader*. Setiap unit kerja harus mengajukan beberapa proyek *Kaizen* setiap tahun.

Setiap tahun BCA juga menyelenggarakan *BCA Innovation Awards* (BIA) yang merupakan kompetisi *continuous improvement* (Kaizen) yang idenya diperoleh melalui COP. Pada BIA tahun 2018, dari 1.906 karyawan terkumpul 798 proyek inovasi yang memenuhi kriteria. Figur ini naik dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu dari 681 proyek.

### Perlindungan dan Kesetaraan

BCA berkomitmen untuk memberikan perlindungan bagi karyawan di tempat kerja. BCA mengeluarkan beberapa kebijakan yang bertujuan untuk menjamin hak-hak dan norma ketenagakerjaan setiap karyawan, yaitu:

- a. **Transparansi kebijakan Perseroan yang bersifat strategis di bidang kepegawaian.**  
Karyawan dapat mengakses berbagai kebijakan kepegawaian, seperti sistem perekrutan, promosi, maupun remunerasi secara *online*.
- b. **Keterbukaan informasi bagi karyawan.**  
Terdapat beragam sarana komunikasi internal antara lain korespondensi resmi berupa surat edaran, *e-mail broadcast*, majalah internal BCA (InfoBCA versi cetak maupun digital), layanan telepon Halo SDM, COP (*Community of Practice*), dan beragam sarana lainnya. BCA juga mengembangkan sarana komunikasi melalui akun Facebook "Semua Beres", media berbagi video (*MyVideo*), dan beragam sarana lain.

BCA juga telah mengembangkan aplikasi *HC Inspire* yang memberikan kemudahan kepada karyawan dengan fitur *MyChat*, *MyGuide*, *MyMedical*, *MyStatus*, *MyLearning*, *MyTransaction*, *MyContacts*.

#### c. Serikat Pekerja

Serikat pekerja hadir sejak tahun 2000. Serikat pekerja dikelola secara mandiri oleh karyawan dan difasilitasi oleh perusahaan. Serikat pekerja merupakan mitra strategis manajemen dalam membina hubungan industrial yang baik dan harmonis, sehingga tercipta iklim kerja dan meningkatkan produktivitas yang optimal.

Perusahaan memberikan kebebasan sepenuhnya kepada karyawan untuk bergabung dalam serikat pekerja sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

#### d. Perjanjian Kerja Bersama

Perjanjian Kerja Bersama (PKB) dibuat dan ditinjau ulang oleh manajemen dan serikat pekerja setiap dua tahun sekali. PKB menjadi dasar untuk mengembangkan hubungan industrial yang kondusif dan produktif.

Pada tahun 2019, manajemen dan serikat pekerja BCA telah memperoleh kesepakatan baru untuk memberlakukan PKB periode 2019-2021.

100% karyawan tetap BCA terlindung hak dan kewajibannya melalui PKB ini. [102-41]

100 %

Karyawan Serikat  
Perjanjian Kerja Bersama



78,77 %

Karyawan Anggota Serikat  
Pekerja (per 31 Agustus 2018)



6

Serikat Pekerja di  
lingkungan BCA

**e. Keselamatan dan Kesehatan Kerja**

BCA memberikan perhatian lebih dalam rangka menciptakan keselamatan kerja di lingkungan kantor BCA melalui pengembangan dan penataan ruang kerja, yang termasuk di antaranya:

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

BCA mengembangkan dan menerapkan *Business Continuity Plan* (BCP) BCA yang merupakan bagian dari mitigasi risiko. Pengelolaan aspek ini dikoordinasikan oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko di kantor pusat bersama kantor-kantor wilayah hingga ke seluruh kantor cabang BCA di Indonesia.

Untuk menjaga *awareness* dan keterampilan tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), setiap karyawan menerima sosialisasi, pelatihan, dan *drill* setiap tahun. Beberapa pelatihan, dan termasuk latihan evakuasi gedung tinggi, kebakaran, bencana alam, dan gempa bumi sudah dilakukan di kantor wilayah dan kantor cabang. Peringatan dini juga diberikan kepada karyawan melalui aplikasi Android untuk meningkatkan kewaspadaan dan mencegah terjadinya kecelakaan. [103-2]

Mulai tahun 2014, BCA melakukan penilaian internal pada kantor wilayah dan kantor cabang terhadap kriteria kesiapan dan tanggap keadaan darurat ini. Hasilnya dipergunakan sebagai acuan setiap kantor bank untuk melakukan perbaikan di tempat kerja.

Di bidang kesehatan terdapat program kesehatan bagi karyawan yang meliputi fasilitas, asuransi, dan edukasi kesehatan. Fasilitas kesehatan yang diberikan BCA kepada karyawan, antara lain vaksinasi, rawat inap, rawat jalan, persalinan, kacamata, perawatan gigi, pemeriksaan laboratorium, *medical check up*, dan *pap smear*.

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

Dengan pendekatan yang menyeluruh dalam pengelolaan keselamatan dan kesehatan kerja, selama tahun 2018 tidak terjadi kasus kecelakaan kerja di lingkungan Perusahaan. [403-2]

**f. Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan**

BCA berkomitmen untuk menjaga komunikasi dengan karyawan, melalui beberapa sarana, salah satunya adalah Halo SDM (66900) yang dapat dihubungi karyawan untuk mendapatkan informasi tentang ketenagakerjaan atau hubungan industrial. Sarana ini dapat diakses melalui jaringan telepon internal BCA dengan jaminan kerahasiaan data dan informasi penelepon.

**Remunerasi dan Work Life Balance**

Pengembangan Sumber Daya Manusia dilakukan secara berkelanjutan yang diimbangi dengan peningkatan kesejahteraan karyawan sebagai sarana untuk menumbuhkan rasa kenyamanan dan kebanggaan karyawan kepada BCA.

**Perbandingan Gaji Karyawan Baru Jenjang Terendah dibandingkan Upah Minimum Regional**

**1,45 : 1**

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

Selain berupa gaji dan tunjangan, BCA memberikan bonus ekstra berupa saham BCA dalam rangka meningkatkan rasa kepemilikan karyawan terhadap perusahaan. Saham diberikan kepada karyawan tetap berdasarkan kinerja di periode tertentu. [401-2]

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

Menjelang purna bakti, BCA menyelenggarakan program persiapan bagi karyawan yang memasuki usia pensiun yaitu melalui pelatihan yang berkaitan dengan kesehatan, manajemen keuangan, pelatihan keterampilan dan lain-lain.

### Evaluasi Pengelolaan Karyawan [103-3]

BCA menyadari untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah, diperlukan karyawan yang *engage* terlebih dahulu dengan anggota tim, antar tim, dan dengan perusahaan. Oleh karena itu BCA fokus mengembangkan budaya kerja yang positif di tim internal BCA melalui program *Team Engagement* (TE).

BCA mengembangkan program TE bersama Gallup sejak tahun 2011. Prosesnya diawali dengan survei internal kemudian melakukan *improvement* dan evaluasi program dengan menggunakan *scorecard*. TE membantu karyawan BCA untuk lebih cepat *engage* dengan lingkungan kerjanya sehingga merasa nyaman bekerja di BCA dan pada gilirannya menjadi lebih produktif.

*Engagement* yang kuat, pengembangan kompetensi, budaya berbasis kinerja, kesempatan karier, yang diimbangi dengan *work life balance* menjadikan karyawan BCA sebagai tim yang solid, berkomitmen, dan berprestasi. Tingkat *turnover* karyawan terjaga dan perusahaan dapat berkonsentrasi pada pertumbuhan.

### Konseling

Layanan konseling membantu karyawan menemukan solusi atas masalah dalam kehidupan pribadi. BCA juga menyelenggarakan pelatihan kesejahteraan keluarga, seperti perawatan dan pembinaan anak.

### Day Care BCA

Sejak 2010, BCA menyelenggarakan Program Day Care di beberapa kantor bank. Program diperuntukkan bagi anak karyawan usia sekolah dasar dan berlangsung setelah masa libur hari raya Idul Fitri.



Biaya Pegawai

Rp 12.143 Miliar

Dalam bentuk gaji, tunjangan, dan lain-lain



Opsi saham untuk karyawan

11.395.172 Lembar

Dengan harga Rp23.158,38 per lembar saham  
Harga Pembelian Rata-rata

### Penghargaan Pengelolaan SDM

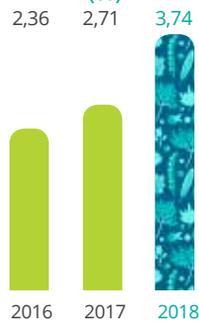
Penghargaan bagi BCA dalam pengelolaan SDM juga datang dari pihak eksternal. Atas konsistensi pengelolaan human capital yang sejalan dengan strategi bisnis, BCA memperoleh tiga penghargaan di ajang *HR Excellence Award 2018* yaitu *Recruitment Strategy Rating A*, *Learning & Development Strategy Rating A*, dan *Retention Strategy Rating A*.

*HR Excellence Award* adalah ajang penghargaan yang diselenggarakan oleh Majalah SWA bekerja sama dengan Lembaga Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (LM FE-UI) sejak 2008.

**Survei Team Engagement**  
(Skala 5)



**Turnover Karyawan**  
(%)



**Gallup Global Percentile**



# Masyarakat

BCA menjalankan tanggung jawab sosial dan lingkungan (CSR) sebagai bentuk perwujudan misi perseroan yaitu dalam rangka meningkatkan nilai *franchise* dan *stakeholder*. Pada saat yang sama, BCA juga mengintegrasikan misi literasi keuangan ke dalam program CSR, khususnya melalui pilar Solusi Cerdas.

Keikutsertaan sektor korporasi sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat terutama mereka yang kurang beruntung atau *under privileged*, karena Pemerintah memiliki keterbatasan baik akses maupun pendanaan.

## Pendekatan BCA [103-2]

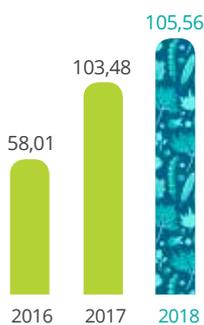
BCA memiliki program CSR dengan nama Bakti BCA yang memiliki tiga inisiatif sosial, yaitu Solusi Cerdas di bidang pendidikan; Solusi Sinergi di bidang budaya, kesehatan, olah raga, dan empati; serta Solusi Bisnis Unggul. Bakti BCA, merupakan salah satu peran langsung untuk mendukung upaya mencapai Tujuan

Pembangunan Berkelanjutan selain dari produk dan layanan keuangan BCA. (lihat di halaman 20-21)

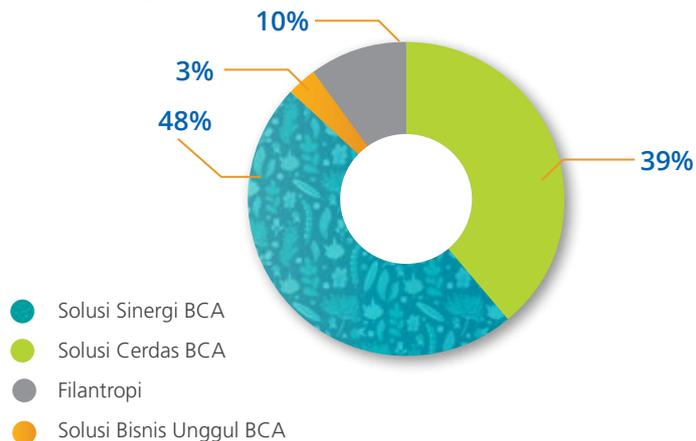
Bersama-sama dengan mitra, BCA berupaya untuk memperluas manfaat bagi pemangku kepentingan dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, jejaring dan keahlian BCA.

Mengingat pentingnya CSR, Bakti BCA dikelola dan dikembangkan oleh satuan kerja CSR BCA yang setara dengan divisi. Satuan kerja ini dipimpin oleh pejabat *Executive Vice President* CSR yang bertugas untuk mengembangkan, melaksanakan, dan mengkoordinasikan pelaksanaan CSR BCA. Dibentuknya divisi khusus ini membuat pengembangan CSR menjadi lebih fokus dan terarah, sehingga dapat memperlihatkan fungsinya sebagai pelaksanaan salah satu pilar keuangan berkelanjutan yang diterapkan oleh BCA. [103-3]

Penyaluran Dana Bakti BCA  
(Rp miliar)



Alokasi Penyaluran Dana CSR



## Edukasi Literasi Keuangan

Edukasi literasi keuangan merupakan salah satu kegiatan dalam Solusi Cerdas BCA yang ditujukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prinsip pengelolaan keuangan. Dalam setiap kegiatan

Bakti BCA, literasi keuangan menjadi salah satu agenda dengan berbagai bentuk. Dengan pemahaman keuangan yang merata di seluruh lapisan masyarakat maka inklusi keuangan dapat dicapai.



BCA aktif mendukung program literasi keuangan. Sebagai upaya meningkatkan indeks literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia.

Selama 2018, BCA telah melaksanakan beberapa program literasi keuangan, antara lain:

- **Edukasi Literasi Keuangan dengan Mobil Literasi Keuangan (SiMOLEK) yang diprakarsai OJK (Otoritas Jasa Keuangan).** BCA mendukung program SiMOLEK OJK, berupa edukasi di Samarinda, Tasikmalaya, Bandar Lampung, Medan, Bandung, Denpasar, Semarang, dan Jakarta. Peserta edukasi berasal dari berbagai kalangan, seperti pedagang, pengusaha UMKM, karyawan swasta, PNS, hingga dosen dan mahasiswa. Bagi peserta yang memiliki UKM, diajarkan cara mengelola uang usaha yang dipisahkan dari keuangan pribadi. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan indeks literasi dan inklusi keuangan di wilayah yang infrastrukturnya relatif belum terlalu maju.
- **Edukasi Literasi Keuangan kepada Pekerja Migran Indonesia (PMI).** BCA bekerja sama dengan OJK, KJRI Hongkong, Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) dan lembaga jasa keuangan lainnya menyelenggarakan edukasi mengenai pengelolaan keuangan dan produk/jasa keuangan kepada

pekerja migran Indonesia. Dalam kegiatan ini juga dilakukan edukasi *entrepreneurship*. Pada 2018, kegiatan ini dihadiri oleh 3.800 peserta.

- **Edukasi Literasi Keuangan kepada Pelajar.** Edukasi keuangan harus dilakukan sejak dini. Untuk itu, BCA menyelenggarakan program edukasi literasi keuangan kepada pelajar. Kegiatan edukasi antara lain berupa pelatihan, simulasi menabung, dan *edutainment*.

Pada 2018, edukasi diberikan kepada siswa beberapa sekolah, termasuk sekolah Binaan Bakti BCA. Kegiatan dilakukan di SDN Taktakan 1 dan SDN Taktakan 2 di Serang, Banten; SDN 7 Gadingrejo, Lampung; SDN Ponjong 1, SDN Ponjong 2, SDN Banyubening, SDN Candibaru 2, SDN 3 Semanu, dan SDN Kwangen di Yogyakarta; serta di SD YPK Klawana, SDN Inpres 26, dan SDN 12 Kabupaten Sorong. Dengan kegiatan ini, anak-anak diharapkan dapat memperoleh pengetahuan sederhana tentang keuangan, seperti pengelolaan uang saku. Anak-anak juga dapat belajar menabung melalui produk SimPel/SimPel IB.

Edukasi literasi keuangan yang kreatif juga disampaikan melalui pagelaran wayang kulit, pada Agustus 2018, yang menceritakan pentingnya menabung uang dan juga menabung amal dengan



judul Laku Bijak Resi Subali, yang dipentaskan secara apik oleh dalam Sujiwo Tejo di hadapan siswa SMP dan SMA di Gunung Kidul, Yogyakarta.

Kegiatan dilengkapi dengan *mini expo* produk keuangan perbankan yang dikemas dalam bentuk *edutainment* serta pengenalan budaya wayang di Serang, Lampung, dan Yogyakarta. Kegiatan ini diikuti 3.000 siswa SMPN dan SMAN.



#### Apa Kata Mereka

##### Ibu Nurhidayati

Ibu Rumah Tangga, Desa Sumber Giri, Ponjing, Gunung Kidul

"Literasi Keuangan sangat penting bagi ibu rumah tangga seperti saya. Semakin masyarakat tahu cara mengelola keuangan keluarga, tahu manfaat produk dan jasa keuangan, akan semakin besar transaksi keuangan yang dapat diciptakan. Pada akhirnya, akan menggerakkan roda perekonomian."



#### Apa Kata Mereka

##### Erna Kusmawati

Agen LAKU, Dusun Grogol, Nambuhan, Grobogan

"Saya senang mengikuti kegiatan literasi keuangan yang diadakan BCA. Selain bisa bertemu banyak orang, kita disadarkan kembali mengenai pentingnya menabung. Dengan menyisihkan sebagian uang secara rutin, kita bisa meningkatkan kesejahteraan keluarga di masa depan."

- **Edukasi Literasi Keuangan kepada Keluarga Pekerja Migran Indonesia (Saba Desa)**

BCA mengajarkan program pengelolaan keuangan, pengetahuan produk/jasa keuangan, dan sosialisasi program Fire Cash BCA, FIRE (*Financial Institution Remittance*) Cash (Tunai) kepada keluarga PMI/masyarakat di daerah kantong PMI. Kegiatan 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 di Lapangan Campurdarat, Tulungagung, Jawa Timur. Setiap kegiatan Saba Desa dihadiri oleh sekitar 800 hingga 1.200 pengunjung.

- **Edukasi Literasi Keuangan dalam rangka Peningkatan Produk LAKU BCA.**

BCA melakukan pelatihan pengelolaan keuangan dan fungsi tabungan kepada ibu rumah tangga, pengusaha UKM, petani, dan karyawan untuk memajukan program *financial literacy*. Para peserta diberi pemahaman perbedaan utang konsumtif dan produktif. Selama periode 2018, kegiatan dilaksanakan di wilayah Jawa Barat (Kuningan, Ciamis, Cirebon, Majalengka, Tasikmalaya) dan Jawa Tengah (Demak, Kudus, Jepara, Grobogan, Wonogiri) DI Yogyakarta (Gunung Kidul). Program literasi keuangan ini diikuti 91.425 orang.



"BCA akan terus berupaya dalam meningkatkan literasi keuangan di Indonesia, khususnya wilayah-wilayah yang masih memiliki tingkat literasi keuangan yang minim. Kami juga berharap kegiatan ini dapat memotivasi para siswa sebagai generasi muda untuk memiliki kebiasaan positif untuk menabung yang dimulai sejak kecil"

Cyrillus Harinowo - Komisaris Independen BCA

### Bakti BCA dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Persatuan Bangsa Bangsa (SDGs) telah menjadi agenda bagi semua pemangku kepentingan untuk saling bekerja sama sesuai dengan kontribusinya masing-masing. Terdapat 17 Tujuan Global yang menjadi agenda yang hendak dicapai secara global pada tahun 2030 mendatang. Sebagai lembaga jasa keuangan, BCA memberikan

kontribusi tidak langsung bagi pencapaian Tujuan Global ini melalui penyaluran pembiayaan dan program Bakti BCA. BCA ingin berperan dalam mencapai seluruh Tujuan Global tersebut, dan pada saat ini setidaknya sebanyak 12 Tujuan Global terkait langsung dengan dampak dari aktivitas, produk dan jasa yang disediakan BCA.

Inisiatif BCA	Tujuan Global yang Terdampak				
<p><b>Pembiayaan</b> Produk pembiayaan BCA mencakup penyaluran kredit komersial, pembiayaan proyek dan penyaluran kredit bagi UMKM dan layanan keuangan yang inklusif</p>					
<p><b>Laku BCA dan SimPel</b> Produk <i>branchless banking</i> berupa <i>basic saving account</i> melalui Agen Laku BCA tanpa harus datang ke kantor Bank yang memudahkan masyarakat. SimPel adalah <i>basic saving account</i> khusus untuk pelajar yang membangun budaya gemar dan disiplin menabung serta edukasi literasi keuangan. Keduanya mendorong keuangan inklusif di Indonesia.</p>					
<p><b>Bakti BCA</b> Kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan secara langsung yang menyentuh penerima manfaat di bidang pendidikan, kesehatan, dan pemberdayaan yang diintegrasikan dengan edukasi literasi keuangan</p>					
<p><b>Sumber Daya Manusia</b> BCA menjadi tempat kerja pilihan yang memberikan kesempatan yang setara termasuk bagi perempuan dan kesempatan bagi putra-putri terbaik di Indonesia</p>					
<p><b>Green Bank</b> Inisiatif BCA untuk mengurangi dampak lingkungan dengan daur pakai kertas, <i>video conference</i>, dan <i>smart building</i>, dan layanan digital bagi nasabah serta berkontribusi pada pelestarian keanekaragaman hayati.</p>					
<p><b>Kemitraan Pembangunan Berkelanjutan</b> Berkontribusi aktif bersama bisnis dan entitas lokal dan nasional dalam <i>blended finance</i> melalui SDG Indonesia One untuk pembiayaan infrastruktur SDGs. Berkolaborasi dengan institusi perbankan lainnya dalam Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia sebagai media interaksi untuk penerapan keuangan berkelanjutan di Indonesia.</p>					

							Tautan
							Halaman 56-61
							Halaman 121-122
							Halaman 79-103
							Halaman 71-78 dan 85-89
							Halaman 105-113
							Halaman 7 dan 55

## Solusi Cerdas BCA



Literasi keuangan pada kegiatan Day Care BCA.

Pendidikan merupakan salah satu sarana utama untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas. Pendidikan berkontribusi bagi kemajuan dan pembangunan Indonesia. BCA secara berkesinambungan mengembangkan program kegiatan sosial untuk dapat berkontribusi dalam pengembangan pendidikan bagi generasi muda Indonesia. Program tersebut dikembangkan melalui Solusi Cerdas di bawah payung Bakti BCA. Dalam jangka panjang, diharapkan program ini dapat berkontribusi dalam upaya peningkatan kualitas dan daya saing sumber daya manusia Indonesia, terutama generasi muda.

Beberapa program Solusi Cerdas yang dikembangkan BCA, antara lain:

1. Program Pendidikan Akuntansi (PPA)
2. Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI) Non-Gelar
3. Program Magang Bakti BCA
4. Sekolah Binaan Bakti BCA
5. Beasiswa Bakti BCA
6. Kemitraan Pendidikan
7. Edukasi Literasi Keuangan.

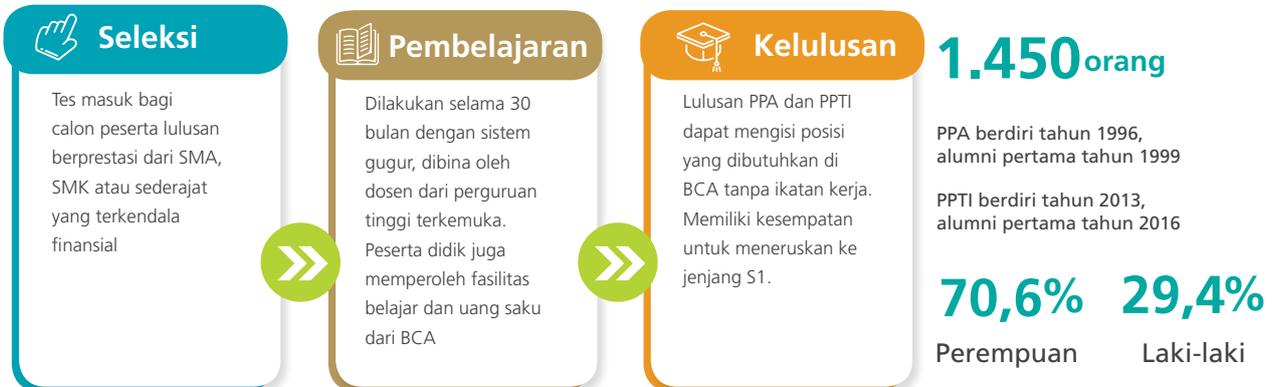
[413-1]

### Program Pendidikan Non-Gelar

BCA memiliki dua Program Pendidikan Non-Gelar yaitu Program Pendidikan Akuntansi (PPA) dan Pendidikan Teknik Informatika (PPTI). Kedua program ini ditujukan untuk lulusan berprestasi SMA, SMK atau sederajat yang terkendala finansial. Peserta program PPA dan PPTI juga berasal dari luar pulau Jawa dengan berbagai latar belakang.

PPA dan PPTI dikelola oleh *Learning and Development Division* BCA dengan materi pembelajaran yang sangat spesifik di bidang perbankan. Peserta pendidikan juga mendapat pembekalan *soft skill* seperti kepemimpinan, kerja sama, dan perencanaan keuangan. Dalam pelaksanaannya, BCA bekerja sama dengan dosen dari perguruan tinggi terkemuka agar lulusan program ini berkualitas tinggi, baik dari sisi akademis maupun karakter. Selain kegiatan di dalam kelas, siswa juga berkesempatan melakukan magang di BCA.

## Program Pendidikan Non-Gelar



### Magang Bakti BCA

Sebagai upaya untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia, khususnya generasi muda, BCA mengembangkan program Magang Bakti BCA. Program mulai dikembangkan sejak 2002. Program ditujukan bagi lulusan SMA hingga Sarjana. Hanya peminat yang lolos proses seleksi yang dapat mengikuti program Magang Bakti BCA.

Selama program berjalan, peserta Program Magang Bakti BCA akan mendapatkan pembekalan dan pelatihan di bidang operasional perbankan. Beberapa materi pembekalan tersebut, antara lain menghitung dan menyortir uang, mengidentifikasi keaslian mata uang Rupiah, keterampilan sebagai *teller/CSO*, pengetahuan tentang produk BCA, simulasi *mini banking* dan kerahasiaan bank, dan lain sebagainya.

Setiap peserta akan berkesempatan menimba pengalaman sebagai *CSO (Customer Service Officer)* atau *teller*. Diharapkan pengalaman yang diperoleh melalui program ini dapat bermanfaat bagi peserta jika di kemudian hari terjun di dunia kerja.

Jumlah peserta yang mengikuti program Magang Bakti BCA selama 2018 mencapai 4.190 orang, meningkat dari jumlah peserta tahun 2017, yaitu 3.766 orang.

### Beasiswa Bakti BCA

Sejak tahun 1999 BCA menyelenggarakan program Beasiswa Bakti BCA untuk jenjang pendidikan Strata-1 bagi mahasiswa terpilih yang memiliki kendala finansial dalam membiayai kuliahnya. Berbeda dengan program beasiswa lainnya, penerima beasiswa diikutsertakan dalam kegiatan peningkatan kemampuan *soft skill* yang dibutuhkan saat berkuliah dan persiapan memasuki dunia bekerja.

Penerima Beasiswa Bakti BCA akan mengikuti kegiatan *mentoring*, pelatihan *leadership*, *sharing session* dari BCA dan *entrepreneurship*. Melalui program pengembangan diri ini mereka diharapkan, dapat lebih mengenal dan mengembangkan potensi diri, untuk mencapai performa optimal.

Selama tahun 2018, BCA memfasilitasi pembekalan *soft skill* kepada penerima beasiswa Bakti BCA, antara lain pelatihan mengenai kepemimpinan di Universitas Sam Ratulangi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Universitas Airlangga, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjadjaran, Universitas Diponegoro, Universitas Hasanuddin, Universitas Indonesia, Institut Teknologi Bandung, Universitas Cendrawasih, Universitas Gadjah Mada, Universitas Mulawarman, Universitas Sriwijaya, Universitas Brawijaya, Universitas Udayana, Institut Pertanian Bogor dan Universitas Sumatera Utara. Sebelumnya, penerima beasiswa Bakti BCA juga berkesempatan mendapatkan *mentoring* dari manajemen BCA.

Peserta dan Lulusan Program Solusi Cerdas BCA

Program		2018	2018	2018
PPA	Jumlah Peserta	376	378	378
	Alumni	134	128	122
	Bergabung ke BCA	133	129	122
PPTI	Jumlah Peserta	106	99	89
	Alumni	33	28	29
	Bergabung ke BCA	33	26	29
Magang Bakti BCA	Jumlah Peserta	4.190	3.766	3.721
Beasiswa Bakti BCA	Penerima	629	637	588

**16**  
Mitra Perguruan  
Tinggi Negeri

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, Universitas Cendrawasih.

BCA juga bekerja sama dengan beberapa lembaga lain dalam menyalurkan beasiswa. Pada tahun 2018, BCA bermitra dengan Universitas Sanata Dharma untuk mahasiswa dari Indonesia Timur, Yayasan Karya Salemba Empat (KSE), Beasiswa Skripsi dan Tugas Akhir (BEST) untuk mahasiswa Universitas Indonesia, dan Institut Koperasi Indonesia (Ikopin).

## Mendorong Perubahan Generasi Mendatang

Pada tahun 2016 Indonesia merupakan pengguna internet terbesar ke-4 di Asia, setelah Cina, India dan Jepang (internetworldstats.com). Diperkirakan pada 2020, 45% pengguna internet dari total 480 juta di Asia Tenggara ada di Indonesia dari sekitar 88 juta pengguna yang ada pada 2016. Tingginya angka ini belum berarti menjadi keunggulan karena indeks pembangunan teknologi informasi dan komunikasi (IP-TIK) di Indonesia baru sebesar 4,34 masih berada di urutan 111 dari 176 negara menurut International Telecommunication Union (ITU).

BCA turut aktif untuk mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) antara lain, menjadi narasumber kuliah umum di Universitas Padjadjaran dan Institut Teknologi Harapan Bangsa (ITHB) Bandung. Dalam kuliah umum tersebut, BCA menjelaskan bagaimana teknologi dapat mempermudah dan memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang, sebagaimana dilakukan BCA dengan aplikasi digital, Virtual Assistant Chat Banking (VIRA), e-Branch dan lain sebagainya.

Sesi berbagi pengetahuan yang aplikatif bagi mahasiswa akan membuka wawasan mereka untuk menggali potensi pengembangan di masa

depan. Sehingga generasi muda Indonesia tidak saja melek aplikasi teknologi tetapi juga menjadi penggagas inovasi yang tepat.



Selain Kuliah Umum, BCA menyelenggarakan pelatihan kepemimpinan bagi mahasiswa berprestasi penerima Beasiswa Bakti BCA. Pelatihan kepemimpinan difasilitasi oleh mitra Unison dan MIC Transformer yang diselenggarakan selama 2 hari. Mahasiswa menerima bekal dan motivasi mengenai membangun karakter yang berintegritas serta persiapan menuju dunia kerja juga mengikuti *mentoring* sebagai sarana pengembangan diri melalui *sharing* dari manajemen BCA serta sarana interaksi antara penerima beasiswa.

### Sekolah Binaan Bakti BCA

BCA mulai mengembangkan program Sekolah Binaan Bakti BCA pada tahun 2000, di tiga provinsi yaitu Yogyakarta, Lampung, dan Serang bagi sekolah terpilih yang berpotensi untuk berkembang namun berada di wilayah ekonomi lemah. Bentuk pengembangan yang dilakukan adalah pengembangan infrastruktur pendidikan, pengembangan kompetensi guru serta

konsultasi Rancangan Pelaksanaan Pembelajaran, Supervisi dan Evaluasi kepada guru dan pengembangan kompetensi siswa.

Melalui program ini, BCA dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan, antara lain melalui sekolah dasar, menengah, dan atas. Hingga tahun 2018, jumlah Sekolah Binaan Bakti BCA sebanyak 17, Guru Binaan sekitar 530, dan Siswa Binaan sekitar 8.671.



#### Apa Kata Mereka

### Gregor Henneka Chief Private Fundraising and Partnership UNICEF Indonesia

"Ketika bicara tentang pendidikan, kita biasanya berpikir mengenai sekolah. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa periode terpenting pada pengembangan otak anak terjadi di usia 0 hingga 6 tahun. Inilah mengapa UNICEF memiliki fokus yang besar pada Pengembangan Anak Usia Dini (PAUD). Terima kasih berkat dukungan BCA, kini kami dapat menjalankan program PAUD yang berdampak besar di Kabupaten Sorong dan Raja Ampat untuk tahun yang ketiga.

Pendekatan *holistic* integratif yang kami lakukan pada program PAUD ini tidak hanya menitikberatkan pada pendidikan tetapi juga pada faktor-faktor penting lainnya pada pengembangan anak, seperti nutrisi, kesehatan, dan perlindungan anak – sehingga anak-anak tidak hanya mendapatkan manfaat stimulasi bagi perkembangan otak dan sosialnya, tetapi juga dapat tumbuh sehat dan merasa aman.

UNICEF sangat percaya dengan kekuatan kemitraan dan upaya kolaborasi dalam memastikan setiap anak mendapatkan kesempatan yang sama untuk tumbuh sehat, mendapatkan pendidikan dan terlindungi. Kami bangga memiliki BCA sebagai mitra yang memiliki kesamaan visi bahwa investasi terpenting yang dapat kita lakukan adalah investasi untuk generasi masa depan. Program-program ini tidak mungkin dapat terlaksana tanpa kontribusi BCA. Atas nama anak-anak yang mendapatkan manfaat dari program-program tersebut, kami mengucapkan terima kasih."



### Apa Kata Mereka

#### Siti Zumrotul Arifah Kepala Sekolah SMAN 1 Karangmojo, Gunung Kidul, Yogyakarta

“Selama bekerja sama dengan BCA, kami banyak mendapatkan bantuan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dan layanan pembelajaran dan penilaian. Dengan bantuan buku setiap tahun ajaran dan bantuan komputer di perpustakaan, menjadikan perpustakaan SMA Negeri 1 Karangmojo sebagai perpustakaan digital pertama di Kabupaten Gunung Kidul.

Hal ini memotivasi sekolah untuk meningkatkan kualitas perpustakaan, baik dari segi fisik, layanan, dan koleksi buku yang dimiliki sehingga perpustakaan sekolah bisa terakreditasi.”



### Apa Kata Mereka

#### Dea Ayu Ninda Asyifa Kelas XI SMAN 1 Karangmojo

“Di program Beasiswa Bakti BCA, saya mendapatkan banyak sekali ilmu, tak hanya teori tapi melalui aksi. Selain mendapatkan pembelajaran pengelolaan keuangan. Berkat Bakti BCA, saya sempat mengikuti program Ekspedisi Bhinneka Bagi Bangsa di Jatiluhur, Jawa Barat bersama teman dari SMKM 2 Ponjong, kami mewakili DI Yogyakarta. Dalam program tersebut, saya bertemu teman dari berbagai daerah, termasuk Papua.

Baru kali ini saya berjumpa langsung dan berinteraksi dengan teman-teman dari Papua. Saya banyak memperoleh manfaat dari program tersebut. Kami belajar mengenai toleransi, kerja sama, cinta Indonesia, keberagaman, dan sebagainya. Terima kasih BCA atas beasiswa yang diberikan dan dipercayakan kepada saya.”

### Kemitraan dengan Lembaga Pendidikan

Masih dalam rangka turut aktif meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia, BCA bekerja sama dengan Lembaga atau perguruan tinggi, antara lain dalam pengembangan sarana dan prasarana, narasumber pada kuliah umum. Program ini dilaksanakan secara berkesinambungan di antaranya:

- Bekerja sama dengan Universitas Indonesia, BCA turut mendukung berbagai kegiatan, seperti Bedah Kampus, seminar, hingga pengiriman delegasi mahasiswa Universitas Indonesia ke berbagai kegiatan di luar negeri.
- Bekerja sama dengan Institut Pertanian Bogor, BCA turut mendukung pengiriman mahasiswa untuk mengikuti kegiatan di luar negeri.
- Bekerja sama dengan Institut Teknologi Bandung, BCA turut mendukung program Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Studi Ekskursi, serta pelatihan *soft skill* kepada staf lembaga kemahasiswaan mengenai karakteristik generasi dan *generation gap*, *learning evolution*, mengajar generasi inovatif, dan membangun layanan prima.
- Bekerja sama dengan Universitas Diponegoro, Semarang, BCA memfasilitasi sarana Bloomberg di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB).
- Kerja sama BCA dengan Universitas Gadjah Mada, antara lain:
  - o Sejak tahun 2015, BCA menjadi sponsor dalam pengembangan laboratorium perbankan di Fakultas Ekonomi & Bisnis (FEB) Universitas Gadjah Mada, perbaikan gedung perpustakaan Universitas Gadjah Mada, pengadaan fasilitas ruangan program pendidikan musik Universitas Gadjah Mada.
  - o Dukungan program vokasi, antara lain dalam pengembangan *mini banking* di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) dan *fintech academy* Universitas Gadjah Mada.
- Bekerja sama dengan United Nations Children's Fund (UNICEF), BCA aktif berpartisipasi dalam Program Anak Usia Dini Holistik Integratif (PAUD HI). Program ini dikoordinasikan oleh UNICEF. Dengan terlibat dalam program ini, BCA sekaligus menunjukkan dukungan pada program pemerintah. Bersama UNICEF, BCA juga menyerahkan donasi buku pendukung belajar, buku panduan guru mengajar, dan alat peraga edukasi untuk PAUD di Kabupaten Sorong dan Raja Ampat, provinsi Papua Barat.
- Direksi dan top manajemen BCA juga aktif menjadi pembicara pada kuliah umum di beberapa perguruan tinggi, antara lain di Institut Teknologi Harapan Bangsa, Universitas Padjadjaran; Universitas Bunda Mulia.

## Solusi Sinergi BCA



Pagelaran Wayang Kulit semalam suntuk bersama dalang Ki Manteb Soedharsono di BCA KCU Semarang.

Solusi Sinergi BCA adalah sarana BCA untuk mempromosikan bidang budaya, kesehatan, lingkungan, olahraga, dan empati bagi masyarakat. Dalam melaksanakan program Bakti BCA pada pilar ini, kami bekerja sama dengan lembaga-lembaga yang memiliki kredibilitas dan kompetensi yang sesuai dengan sifat dan tujuan program.

### Bakti BCA di bidang Budaya

Sejak tahun 2012, BCA aktif mengembangkan program BCA untuk Wayang Indonesia. Wayang adalah salah satu warisan budaya Indonesia yang diakui UNESCO. BCA untuk Wayang Indonesia diimplementasikan dalam berbagai kegiatan terutama bagi generasi muda. Alasannya adalah generasi muda praktis lahir dan tumbuh di lingkungan yang relatif kurang bersentuhan dengan wayang, sedangkan nilai-nilai teladan dan kelestarian wayang Indonesia akan berada di tangan mereka. Implementasi kegiatan ini diwujudkan antara lain dalam program:

- **Wayang for Student**

Program edukasi wayang kepada generasi muda di berbagai kota. Wayang for Student dilaksanakan secara berkesinambungan, melanjutkan berbagai bentuk pelaksanaan program yang telah dilaksanakan sebelum tahun 2018.

Selama periode 2018, sebanyak 4.028 siswa SMP hingga SMA ikut dalam program “Wayang for Student”. Kegiatan ini dilaksanakan di empat tempat, yaitu Bandung (diikuti 1.504 peserta), Semarang (diikuti 780 pelajar), Jakarta (744 pelajar dan guru) dan Yogyakarta (1.000 peserta). BCA juga menyelenggarakan “Wayang Day” untuk tingkat SD. Kegiatan diikuti sekitar 200 siswa SD di Bogor.

Pada Mei 2018, BCA menggelar Focus Group Discussion (FGD) “Wayang for Student” bersama para penggiat dan seniman seni wayang, siswa, dan guru. Kegiatan bertujuan menggali pandangan mengenai *platform* dan strategi yang tepat untuk dapat lebih mengakrabkan wayang kepada generasi muda.

Pada bulan November 2018, BCA kembali bekerja sama dengan Asia Wangi untuk mengenalkan wayang kepada anak-anak Sekolah Dasar melalui program “Wayang Day”. Kegiatan ini meliputi lomba mewarnai wayang di atas wayang kertas, serta menampilkan pertunjukan wayang untuk mengenalkan wayang kepada peserta. Acara bertempat di BCA KCU Bogor. Pada kesempatan ini, turut dilakukan kegiatan literasi keuangan berupa ajakan menabung.

- **Edukasi Budaya**

Pada Februari 2018, dalam rangka HUT BCA ke-61, BCA Kanwil II bekerja sama dengan Paguyuban Karyawan BCA Pecinta Wayang Indonesia (Asia Wangi) mengadakan Gelar Seni Budaya di Kantor Cabang Utama (KCU) Semarang. Ditampilkan Pagelaran Wayang Kulit dengan dalang Ki Mantep Soedharsono, mengambil lakon "Saptaarga Binangun". Dalam kesempatan ini, Asia Wangi turut menampilkan tari Sembrama Laksmi yang melambangkan empat tata nilai BCA.

BCA bekerja sama dengan Asia Wangi membagikan buku-buku bertema Wayang kepada beberapa sekolah dan universitas di beberapa wilayah di Indonesia melalui kegiatan Gerakan Buku Wayang untuk Indonesia, yang dilaksanakan pada bulan Juli 2018. Selain membagikan buku, BCA juga menggelar seminar dan pertunjukan Wayang Topeng Malang, yang diisi oleh narasumber-narasumber berpengalaman di bidang Seni dan Budaya. Diharapkan melalui kegiatan ini, BCA dapat membantu menambah minat dan akses pengetahuan mengenai wayang kepada pendidik serta generasi muda.

### Bakti BCA di bidang Kesehatan

Sebagai upaya berkontribusi dalam aspek kesehatan, BCA menjalin kerja sama dengan beberapa lembaga dalam memfasilitasi layanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat yang memerlukan. Pada tahun 2018, kegiatan yang telah dilaksanakan di antaranya:

- **Operasi Katarak**

Terhitung sejak 2001, BCA bekerja sama dengan Seksi Penanggulangan Buta Katarak Persatuan Dokter Spesialis Mata Indonesia (SPBK Perdami) melaksanakan layanan operasi katarak untuk masyarakat yang kurang mampu, tanpa dikenakan biaya.

Selama tahun 2018, operasi katarak dilakukan kepada 574 pasien. Operasi dilaksanakan di 6 tempat, antara lain RSAU dr. M. Hassan Toto Lanud Atang Sendjaja Bogor (72 pasien), RS Mata Prima Vision (47 pasien), RS Colombia Medan (70 pasien), Pulau Enggano Bengkulu (36 pasien), RSUD Tais Bengkulu (80 pasien), RSUD Morotai Maluku (127 pasien). Selain itu, BCA kembali bekerja sama dengan Kick Andy Foundation menyelenggarakan operasi katarak. Selain itu, sebagai kesinambungan program tahun sebelumnya, BCA kembali bekerja sama dengan Kick Andy Foundation menyelenggarakan operasi katarak di RS Elim Rante Pao Sulawesi Selatan (109 pasien) dan RSUD Siwa Sulawesi Selatan (33 pasien).

Pada tahun 2018, BCA juga menyerahkan bantuan dua mikroskop kepada SPBK Perdami Pengurus Pusat dan satu unit mikroskop kepada Perdami DKI Jakarta. Total donasi yang diberikan kepada SPBK Perdami yaitu sebesar Rp1,315 miliar rupiah. Sebelumnya, pada akhir tahun 2017, BCA menyerahkan bantuan satu unit *Phacoemulsification Cataract Machine Intuitiv AMO* dan tiga set alat pendukung operasi katarak senilai Rp659,5 juta rupiah kepada Perdami DKI Jakarta.

Melalui implementasi program ini, diharapkan BCA dapat mendukung program pemerintah untuk menurunkan angka kebutaan akibat katarak serta mendukung inisiatif *The Right to Sight* yang digagas oleh *World Health Organization (WHO)*.

- **Pengobatan Gratis**

BCA bekerja sama dengan Klinik Bakti Medika dan Praktek Dokter Duri Utara memfasilitasi layanan kesehatan berkualitas dengan biaya terjangkau. Melalui program tersebut, diharapkan fasilitas kesehatan berkualitas dapat dinikmati oleh masyarakat yang relatif kurang mampu. Beberapa layanan kesehatan yang diberikan antara lain tindakan medis dan konsultasi layanan Keluarga Berencana (KB).



Pada tahun 2018, sebanyak 15.570 pasien telah menerima pelayanan kesehatan. Praktik Dokter Duri utara telah menerima pasien sebanyak 11.383 orang. Sementara itu, Klinik Bakti Medika memberikan pelayanan kepada 4.187 pasien.

Selain itu, pada tahun 2018 dukungan BCA di bidang kesehatan diberikan dalam bentuk pengobatan dan pemberian kacamata gratis di berbagai daerah, antara lain:

- Praktik Dokter Duri Utara dan Klinik Bakti Medika
  - Gemah Sumilir Pekalongan
  - Desa Wisata Wayang Wukirsari
  - Wirawisata Goa Pindul
  - Desa Wisata Pentingsari
  - Desa Wisata Tamansari.
- **Donor Darah Bakti BCA**  
Donor Darah Bakti BCA telah dilaksanakan sejak November 1990. Dalam Pelaksanaan, BCA bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI). Kegiatan dilangsungkan sebanyak empat kali dalam setahun. Kegiatan tidak hanya di Jakarta, namun juga di kantor wilayah atau cabang BCA. Pada 2018, kantong donor darah yang berhasil dikumpulkan berjumlah 2.631 kantong darah. BCA juga menyerahkan bantuan berupa empat set *Blood Scale & Mixer*.

Pada tahun 2017, BCA dianugerahi Rekor MURI sebagai Bank Swasta Nasional Pertama yang Melaksanakan Kegiatan Donor Darah ke-100. Bersama dengan hal tersebut, BCA turut memberikan bantuan berupa satu unit kendaraan operasional kepada UTD PMI Jakarta yang secara simbolis telah dilakukan pada 3 November 2017 silam. Bantuan ini diharapkan dapat membantu UTD DKI Jakarta untuk menjangkau kebutuhan darah di wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya.

- **Edukasi Kesehatan**

Selain aktif mendukung pengadaan fasilitas kesehatan, BCA turut menyelenggarakan edukasi kesehatan yang ditujukan untuk generasi muda Indonesia. Pada tahun 2018, edukasi kesehatan disampaikan kepada hampir 700 pelajar dari SD Negeri 1, SD Negeri 2, SD Negeri 4, SD Negeri 5 serta MI Sunan Giri di Desa Tamansari. Melalui kegiatan ini, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan sebagai upaya preventif dan penambahan wawasan.

- **Lain-lain.**

Hingga tahun 2018 BCA memberikan dukungan baik dalam bentuk donasi maupun sponsor kepada berbagai lembaga kesehatan, antara lain Kampanye Peduli Alzheimer (Yayasan Alzheimer/ALZI), Penuntasan TBC, dan sebagainya.



### Apa Kata Mereka

#### dr. Endang Pratiwi Kepala Bidang Pengadaan Darah, Unit Donor Darah PMI DKI Jakarta

"Kegiatan Donor Darah yang dilakukan secara rutin di BCA, salah satunya di Kantor Pusat, sangat membantu kami dalam pemenuhan stok darah untuk pelayanan transfusi darah di Provinsi DKI Jakarta.

Di akhir tahun ini, kami sangat berterima kasih kepada BCA yang telah mendonasikan alat *blood mixer and scale* untuk mobil unit PMI. Alat tersebut sangat krusial dalam proses penyiapan darah yang aman dan berkualitas. Kami berharap, BCA dapat terus dan senantiasa mendukung upaya UDD PMI DKI Jakarta dalam pemenuhan stok darah dan menghasilkan darah yang aman dan berkualitas untuk pasien."



### Apa Kata Mereka

#### dr. Umar Mardianto, SpM(K) Ketua SPBK PERDAMI Pusat

"Kami telah bekerja sama dengan BCA untuk kegiatan Bakti Sosial Operasi Katarak di banyak wilayah Indonesia, bahkan sampai ke daerah terpencil sejak tahun 2011. Kondisi geografis Indonesia yang beragam dan keterbatasan dokter spesialis mata, sering menjadi kendala bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, khususnya operasi katarak. Namun, bersama BCA, kami dapat mencapai daerah terpencil, sekalipun medannya sulit.

Pada setiap penderita katarak dalam satu keluarga, terutama dengan tajam penglihatan yang masuk kategori buta, menyebabkan satu anggota keluarga usia produktif yang harus menjaga – menjadi tidak produktif. Hal ini akan berefek pada gangguan stabilitas ekonomi di keluarga tersebut. Setelah menjalani operasi katarak dan dapat melihat kembali, pasien dapat merawat diri sendiri dan satu anggota keluarga tersebut dapat kembali produktif sehingga ekonomi keluarga juga akan terbantu.

Sementara itu, adanya pembatasan jumlah operasi katarak di seluruh Rumah Sakit yang ditanggung oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dapat berakibat pada *Cataract Surgical Rate* (CSR) dan meningkatnya antrian atau penumpukan jumlah penderita katarak yang memerlukan operasi katarak.

Tak bisa dipungkiri, kegiatan Bakti Sosial Operasi Katarak yang dilakukan bersama BCA telah membantu meningkatkan *Cataract Surgical Rate* (CSR) yang menjadi tolak ukur dalam upaya pemberantasan buta katarak. Kegiatan ini tentunya telah membantu menurunkan angka kebutaan di Indonesia, dan pada akhirnya membantu pencapaian Vision 2020."

### Air Bersih untuk Gunungkidul

Terjadinya bencana kekeringan yang melanda wilayah Gunung Kidul pada bulan Juni 2018 lalu memicu BCA untuk membantu dan menyediakan air bersih melalui sumur bor senilai Rp300 juta. Donasi yang terkumpul digunakan untuk pembangunan dua sumur bor baru untuk meningkatkan pelayanan air bersih dan memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.

Selain mengatasi kekeringan yang memengaruhi 4 desa dari 11 kecamatan di Kabupaten Gunung Kidul, tersedianya air bersih diharapkan dapat mendukung kegiatan ekonomi masyarakat melalui pariwisata. Gunung Kidul merupakan salah satu potensi wisata bagi wisatawan lokal maupun mancanegara, karena memiliki 13 situs *geopark* yang telah masuk jaringan *geopark* Gunung Sewu dan telah ditetapkan UNESCO menjadi bentuk keunikan dari Gunung Kidul.

## Kegiatan BCA untuk meningkatkan akses dan kualitas kesehatan masyarakat



### Bakti BCA Empati

Pada tahun 2018, BCA memberikan dukungan untuk wilayah Asmat senilai Rp250 juta, meliputi penanganan KLB Campak dan Gizi Buruk. BCA mendonasikan bantuan senilai Rp175 juta, serta melalui aksi sosial karyawan BCA senilai Rp311 juta untuk korban bencana Lombok. Bantuan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan pokok, namun juga digunakan untuk pembangunan Aula Sahabat Lombok sebagai fasilitas tempat melakukan aktivitas sehari-hari. Bagi korban bencana Palu, BCA bekerja sama dengan BCA Syariah menyerahkan bantuan senilai lebih dari Rp1 miliar, serta aksi sosial karyawan BCA senilai lebih dari Rp300 juta.

Selain itu, BCA turut aktif memberikan bantuan bagi masyarakat di berbagai wilayah lain yang terkena musibah bencana alam. Pada tahun 2018, Donasi diberikan untuk Pidie Aceh, Gunung Kidul, Sinabung, serta korban bencana gempa tsunami Selat Sunda. BCA juga memberikan donasi untuk mendukung pembangunan 2 (dua) sumur bor, di Gunung Kidul. Inisiatif dimaksudkan sebagai dukungan dalam upaya penyediaan air bersih serta mengatasi kebutuhan air, khususnya pada saat musim kemarau.



BCA dan BCA Syariah memberikan bantuan kepada warga yang terkena dampak tsunami dan gempa bumi di Palu dan Donggala pada 28 September 2018. Pasca gempa bumi di Lombok Nusa Tenggara Barat, BCA membangun Aula Sahabat Lombok di Dusun Orong Kopang Kabupaten Lombok Utara yang diresmikan pada 26 November 2018.

## Tenun Ikat, *Indonesian Legacy into the Spotlight*

Indonesia memiliki ragam kekayaan wastra nusantara, salah satunya tenun ikat yang unik, rumit namun memesona. Kekayaan ini merupakan buah karya kreatif masyarakat yang diwariskan turun temurun dari generasi ke generasi.

Ciri khas tenun inilah yang menginspirasi BCA untuk menjadikan tenun ikat Troso sebagai seragam baru karyawan mulai 2018. BCA menggandeng Didiet Maulana dari IKAT Indonesia untuk merancang seragam yang juga menjadi identitas Perusahaan sekaligus memberdayakan perajin tenun ikat.

Pada 9 Juli 2018, setelah proses selama 2 tahun, karyawan BCA serentak memakai seragam baru dengan aksesoris tenun Troso, berwarna biru dan kuning dengan motif cengkeh yang menggambarkan identitas BCA. Peluncurannya dilakukan melalui acara Kafe BCA yang bertajuk “Tenun Ikat, Indonesian Legacy into the spotlight” menampilkan direksi BCA Jahja Setiatmadja, Lianawaty Suwono, Vera Eve Lim, desainer busana ikat Didiet Maulana dan ekonom A.Prasetyantoko.

Selain menunjukkan identitas sebagai bank nasional, dengan tenun BCA ingin memberikan makna lebih dalam dari sebuah seragam. Diharapkan hal tersebut dapat mendorong loyalitas, dedikasi dan kebanggaan karyawan. BCA berharap dapat menginspirasi institusi lainnya untuk melestarikan budaya secara berkelanjutan dengan menciptakan kebutuhan massal yang akan menghidupkan ekonomi kreatif di Indonesia secara jangka panjang.

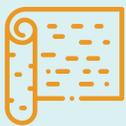
Setiap karyawan sekaligus menjadi *fashion ambassador* tenun ikat, karena mereka memperoleh pengetahuan tentang pembuatan, cara pemakaian, dan cara pemeliharaannya sehingga mereka bisa mengedukasi nasabah dan mendorong ketertarikan lebih banyak masyarakat.



Desa Troso terletak 15 km dari kota Jepara, Jawa Tengah. Daerah tersebut dikenal sebagai salah satu sentra penghasil tenun.

Beberapa waktu lalu desa ini cenderung sepi karena kebanyakan anak muda lebih memilih bekerja di pabrik garmen daripada menjadi penenun yang merupakan kegiatan turun temurun. Kain tenun Troso memang berharga mahal. Sebab, pembuatan kain tenun membutuhkan waktu 3-4 hari untuk menenun sepanjang 1 meter atau sebulan untuk menyelesaikan selembar kain.

Tapi kondisi ini berubah ketika BCA menggerakkan warga desa itu untuk menyelesaikan pesanan kain tenun Troso untuk dijadikan seragam.



**45.000 meter**

Kain tenun Troso  
untuk seragam BCA



**2 tahun**

Mulai dari proses kreatif  
hingga pembuatan  
seragam



**2.500 penenun**

Pewarnaan yang digunakan  
secara manual sehingga tidak  
ada dua seragam yang sama  
persis warnanya

# Solusi Bisnis Unggul BCA

Solusi Bisnis Unggul BCA adalah program yang menitikberatkan pada pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan ekonomi agar masyarakat mampu bertumbuh dan mencapai kemajuan secara mandiri. Sasaran program ini adalah UMKM dan kegiatan ekonomi berbasis komunitas termasuk kegiatan ekonomi kreatif.

Salah satu fokus pemberdayaan masyarakat adalah melalui pariwisata yang merupakan sektor unggulan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Sektor pariwisata menempati peringkat ke empat penyumbang devisa nasional, yaitu sebesar 9,3% dan berkontribusi signifikan pada PDB nasional (Menteri Pariwisata, Arif Yahya – Oktober 2017). Pemerintah mengharapkan agar PDB sektor pariwisata mencapai 8% pada 2019 dari yang sebelumnya hanya 4% pada 2015.

Melihat potensi ini, salah satu kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan BCA adalah pengembangan desa-desa wisata binaan dengan keunggulannya masing-masing. BCA bekerja dengan komunitas untuk memfasilitasi dalam menumbuhkembangkan potensi wisata di setiap desa. Bentuk fasilitasi yang diberikan antara lain peningkatan kualitas SDM pengurus atau pengelola desa binaan.

## 1. Desa Wisata Wirawisata Goa Pindul

BCA bekerja sama dengan Paguyuban Wirawisata Gelaran II dalam mendukung pengembangan Desa Wirawisata Goa Pindul di Desa Bejiharjo, Kecamatan Karangmojo, Gunung Kidul, Yogyakarta. Paguyuban Wirawisata Gelaran II merupakan komunitas yang diprakarsai oleh karang taruna desa Bejiharjo. Kemitraan bertujuan mengembangkan Wirawisata Goa Pindul, yaitu destinasi wisata berupa goa dengan sebuah sungai yang dapat dilintasi sepanjang 350 meter dan selebar 5 meter. Pengembangan desa wisata tersebut diharapkan dapat memberdayakan masyarakat setempat, melalui pembukaan lapangan pekerjaan dan lapangan usaha.

Dukungan kepada karang taruna Desa Bejiharjo disesuaikan dengan kompetensi dan keunggulan BCA, yaitu berupa antara lain:

- o Beragam pelatihan pengembangan kapasitas SDM, berupa pelatihan *soft skill* pengelolaan wisata, seperti Pelatihan *Golden Heart Leadership* dan Pelatihan *Creative Selling Skills*.
- o Bantuan pengembangan sarana wisata berupa renovasi sarana dan prasarana pendukung, seperti perbaikan saluran air, renovasi toilet, mushola, dan perapihan jalan menuju objek wisata.

## 2. Desa Wisata Pentingsari

Desa Wisata Pentingsari menjadi salah satu desa binaan BCA sejak tahun 2014. Desa Wisata Pentingsari (Dewi Peri) yang terletak di lereng Gunung Merapi, Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Potensi wisata yang dimiliki oleh Dewi Peri adalah yaitu sebagai desa wisata alam, wisata budaya, dan pertanian. Salah satu atraksi wisata yang ditawarkan adalah *live in*, yaitu kesempatan mengalami kehidupan di pedesaan secara langsung dengan tinggal bersama penduduk.

Pendampingan BCA mencakup pengelolaan sumber daya manusia dan pengembangan sarana dan prasarana. Setelah membangun kantor sekretariat desa, standardisasi fasilitas *homestay*, perbaikan dan pembangunan joglo untuk menerima tamu, pada tahun 2018 BCA membantu renovasi toilet bagi kaum *difable* dan membangun gerbang 'selamat datang'.

Dalam pengembangan sumber daya manusia, BCA menyediakan program pelatihan. Pada tahun 2018, BCA memfasilitasi beberapa pelatihan, antara lain *creative selling skill*, *leadership* bagi segenap pengurus desa, komunikasi dan kepemimpinan terkait regenerasi pengurus, serta *refreshment* standardisasi *homestay* bagi seluruh pemilik *homestay*. Dalam jangka panjang, diharapkan program pelatihan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pendapatan warga desa.

### 3. Desa Wisata Wukirsari

Desa Wukirsari terletak di Kecamatan Imogiri, Yogyakarta. Kawasan ini dikenal dengan seni *tatah sungging* (kerajinan kulit), yang berupa wayang kulit serta kerajinan kulit lainnya. Desa Wukirsari telah menjadi destinasi pembelajaran kesenian untuk turis lokal maupun mancanegara.

BCA memberikan pendampingan di Desa Wisata Wukirsari sejak tahun 2015. Dalam perkembangannya, Wukirsari tidak sekedar mahir membuat dan memasarkan produk wayang. Saat ini, Wukirsari telah mampu menyediakan jasa edukasi budaya dalam rangka pelestarian wayang tradisional bagi generasi muda. Untuk itu, pada tahun 2018, Desa Wisata Wukirsari berkolaborasi dengan program BCA *'Wayang for Student'* mengembangkan program pelatihan dan pementasan wayang bagi siswa-siswa beberapa sekolah.

Sebagai dukungan bagi kemajuan UMKM, BCA memfasilitasi beberapa pelatihan, antara lain *creative selling skill* bagi tim pemasaran desa, serta *Golden Heart Leadership* sebagai pembekalan pengurus inti. BCA juga melibatkan pelaku UMKM Wukirsari pada beberapa pameran, seperti Pekan Raya Jakarta dan *Indonesia Knowledge Forum* (IKF) di Jakarta.

BCA mendukung kegiatan renovasi ruang pertunjukan Wayang, sebagai sarana pelestarian budaya wayang di Indonesia. Sebagai kelanjutannya, pada tahun 2018 BCA membantu untuk menyempurnakan ruang pertunjukan Wayang.

### 4. Desa Wisata Gemah Sumilir

Desa Wisata Gemah Sumilir memiliki potensi wisata sebagai salah satu sentra batik yang menawarkan sarana edukasi dan riset batik. Desa ini terletak di Kajen, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah.

Sejak tahun 2016, BCA memberikan pendampingan, antara lain dengan memfasilitasi pengembangan *soft skill* pengurus desa wisata maupun donasi pengembangan sarana dan prasarana.

Pelatihan yang diselenggarakan BCA di tahun 2018, antara lain pelatihan membangun layanan yang profesional, *leadership*, *creative selling skill* dalam rangka pengembangan UMKM Batik Pekalongan. BCA juga memberikan kesempatan bagi UMKM anggota Koperasi Gemah Sumilir untuk memasarkan produk batik dalam pameran seperti PRJ, *Indonesia Knowledge Forum & Expo*, dan berbagai pameran lain di beberapa kota.

### 5. Dusun Kopi Sirap-Gunung Kelir

Kelir adalah nama gunung di Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Di lereng gunung inilah, puluhan hektar tanaman kopi dibudidayakan oleh petani desa. Di Dusun Sirap, Kecamatan Jambu, terdapat warung kopi bernama *Warung Ndeso Doesoen Kopi Sirap* yang didirikan oleh anak-anak petani kopi.

Dusun Kopi Sirap-Gunung Kelir menawarkan wisata kuliner kopi sebagai hasil alam desa dengan tema *"Ngopi Asyik di Alam Indah Doesoen Kopi Sirap"*. Wisatawan dapat memperoleh pengetahuan mengenai budi daya, pengolahan, dan penyajian kopi. Selain itu, tersedia berbagai macam jenis kopi dengan ciri khas masing-masing, yang dapat dinikmati pengunjung sambil menikmati keindahan alam yang asri dan nyaman.

Pada tahun 2018, BCA memberikan pembinaan dan pendampingan, antara lain berupa *refreshment* layanan prima, pelatihan *creative selling skill*, standardisasi layanan dan *branding*, serta bantuan infrastruktur rumah kopi dan perlengkapannya. BCA juga memberikan kurasi paket desa wisata dari Desa Pentingsari.

## 6. Desa Wisata Tamansari

Desa Wisata Tamansari berlokasi di lereng Gunung Ijen, Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi. Sebagai destinasi wisata, Desa Tamansari menonjolkan pengalaman hidup di pedesaan seperti bertani; berkebun kopi, cengkeh, dan cokelat; serta menambang belerang. Selain itu, desa ini juga terkenal dengan kekayaan flora dan fauna serta kebudayaan setempat berupa Tari Gandrung. Pendampingan BCA bagi desa ini dilakukan sejak tahun 2015.

Tahun 2018 BCA memberikan pelatihan *leadership*, pelatihan *creative selling skill*, pelatihan membatik, dan bantuan pendukung sarana dan prasarana seperti pembangunan tangga permanen menuju Sendang Seruni, penambahan toilet bagi pengunjung Sendang Seruni dan Gapura Sendang Seruni.

## 7. Desa Wisata Pucak Tinggan, Badung, Bali

Desa Wisata Pucak Tinggan (Dewi Cakti) terletak di Desa Pelaga, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung, Bali. Pucak Tinggan dikenal sebagai salah satu tujuan wisata religi bagi umat Hindu, khususnya Kharisma Pura Pucak Mangu. Selain Pura Pucak Mangu, pesona alam dan budaya Tinggan memiliki daya tarik tersendiri. Pelatihan layanan prima bagi pengurus Desa Wisata Pucak Tinggan, Plaga, Kabupaten Badung, Bali telah dilaksanakan BCA sejak tahun 2016. Wisatawan dapat lebih mengenal tentang alam, lingkungan hidup, pengolahan hasil pertanian dan perkebunan, serta kesenian setempat. Wisatawan juga dapat melakukan *tracking* mengelilingi area Pucak Tinggan.

Hingga tahun 2018, BCA memberikan pelatihan Membangun Standar Layanan Prima dan *Golden Heart Leadership*. BCA memfasilitasi uji coba layanan, sebagai sarana bagi para pengurus mendapatkan *review* dan evaluasi dari kacamata pengunjung.

Dalam rangka melengkapi sarana layanan wisata, BCA memberikan bantuan berupa papan informasi, papan nama setiap lokasi wisata,

papan petunjuk arah, pembangunan toilet di area *tracking*, serta perapihan taman.

## 8. Gunung Lumut

Kawasan hutan lindung Gunung Lumut memiliki potensi berupa kekayaan flora Belitung Timur yang tersebar di kawasan seluas 42.000 hektar, dengan puncak tertinggi 1.210 mdpl. Pada ketinggian 70 meter sebelum mencapai puncak gunung, wisatawan dapat menemukan berbagai jenis lumut yang terhampar pada permukaan tanah, batu dan pepohonan. Selain itu, pengunjung juga dapat menemukan berbagai jenis anggrek.

Sejak tahun 2018, Gunung Lumut menjadi desa binaan BCA. Sebagai langkah awal, BCA memberikan pembekalan dan pelatihan kepada para pengurus, antara lain:

- o Pelatihan Layanan Prima dan Standar Layanan: diharapkan pengurus mendapatkan pengetahuan mengenai industri pariwisata, keterampilan berkomunikasi dan layanan.
- o Pelatihan *Golden Heart Leadership*: sebagai pembekalan para *leader* dan calon *leader* agar lebih memahami fungsi dan peran *leader*, hingga efektivitas memimpin anggota tim melalui perilaku inspiratif.

Sebagai upaya standardisasi layanan wisata, BCA membantu renovasi atap pondok.

## 9. Bukit Peramun

Nama Bukit Peramun berasal dari banyaknya tanaman lokal yang sering diramu oleh masyarakat menjadi obat-obatan. Desa ini terletak pada ketinggian 129 mdpl di wilayah Belitung Barat. Kekayaan flora dan fauna, dikembangkan dalam berbagai lokasi *spot* foto, antara lain berupa rumah *hobbit*, jembatan cinta, batu kembar, dan mobil terbang. Bukit Peramun juga dikenal sebagai desa berbasis digital, karena keberhasilan pengurus desa dalam mengaplikasikan sistem *QR Code* untuk memperkenalkan jenis dan manfaat tanaman

di bukit Peramun, dan *Virtual Guide* dalam 2 bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan *English*.

BCA mulai melakukan pendampingan pada tahun 2018. Sebagai langkah awal, BCA memfasilitasi beberapa pelatihan, seperti Layanan Prima, Standar Layanan, *Creative Selling Skill*, dan *Golden Heart Leadership*. Dalam rangka menunjang sarana dan prasarana, BCA memberikan donasi pengembangan mushola, *digital information system*, tugu/prasasti, dan lain-lain.

#### 10. Wisata Aik Rusa' Berehun, Terong

Wisata Aik Rusa' Berehun, Terong dikenal sebagai desa kreatif atas keberhasilannya mengubah kawasan bekas galian tambang yang terbengkalai menjadi salah satu destinasi wisata di Belitung Barat. Di desa ini, pengunjung dapat menikmati makanan khas Belitung yang lebih dikenal dengan nama Bedulang, wisata air, *homestay*, *camping ground*, serta melihat pemandangan di Bukit Tebalu, kawasan *mangrove*, dan perkebunan sayur.

Mulai tahun 2018, Wisata Aik Rusa Berehun, Terong menjadi desa binaan BCA. Sebagai langkah awal, BCA memberikan pembekalan kepada para pengurus. Program yang dikembangkan berupa pelatihan, antara lain Layanan Prima dan Standar Layanan, *Creative Selling Skill*, *Golden Heart Leadership*. Untuk lebih memaksimalkan potensi yang ada, BCA turut membantu donasi pembangunan dapur demo masak, *selfie spot*, jembatan dan lain-lain.

#### 11. Kampung Adat Minangkabau Sijunjung

Salah satu aset wisata yang ditawarkan Kampung Adat Minangkabau Sijunjung adalah Rumah Gadang (rumah adat Minang) yang masih dipertahankan oleh penduduk desa. Uniknyanya penduduk sekitar rumah adat berasal dari beragam suku. Pengunjung dapat mengenal secara langsung kebudayaan Minangkabau yang masih dilestarikan oleh penduduk desa.

Hingga saat ini, BCA memberikan dukungan berupa pelatihan *soft skill* untuk pengurus desa binaan berupa pelatihan Layanan Prima dan *Refreshment* Layanan Prima. BCA memberikan bantuan sarana dan prasarana, seperti alat kebersihan, perlengkapan bagi 15 rumah adat. Selain itu, BCA juga memberikan dukungan pengembangan sarana promosi seperti produksi video desa wisata dan donasi kegiatan olahraga bola voli memperebutkan piala Kemenpora RI yang dilaksanakan di kampung adat.

#### 12. Desa Silokek

Desa Silokek telah ditetapkan menjadi kawasan *geopark* nasional. Panorama yang eksotik, warisan geologi, serta keanekaragaman flora dan fauna adalah kekayaan kawasan ini. Gua *stalagtit* dan *stalagmit* menjadi keindahan alam yang ditawarkan sebagai atraksi wisata. Selain itu, masih terdapat air terjun, pantai pasir putih, serta peninggalan sejarah zaman pendudukan Jepang berupa lokomotif uap yang bisa menarik wisatawan.

BCA mengembangkan program pelatihan *soft skill* untuk pengurus desa wisata serta bantuan sarana dan prasarana wisata seperti perlengkapan susur Goa di antaranya *helm*, senter kepala dan sepatu bot serta perlengkapan kebersihan seperti tempat sampah beroda. Selain itu, BCA juga memberikan bantuan produksi video pariwisata Silokek dan donasi kegiatan olahraga Sepak Takraw memperebutkan piala Kemenpora RI yang dilaksanakan di Pasir Putih, Silokek.

#### Bentuk Donasi Lain

Sebagai kesinambungan program BCA dalam pengembangan seni dan budaya Indonesia, BCA juga aktif mendukung beberapa organisasi yang memiliki dedikasi dan integritas dalam pengembangan budaya bangsa, baik dalam bentuk donasi maupun *sponsorship*. Organisasi yang bekerja sama dengan BCA di antaranya adalah Persatuan Pedalangan Indonesia (Pepadi), Unima Indonesia, dan Teater Wayang Indonesia (Senawangi).

# Desa Wisata Binaan BCA

## SUMATERA BARAT

### DESA SILOKEK

Wisata Arung Jeram, Wisata *Geopark*, Kereta Uap Peninggalan Belanda.



### KAMPUNG ADAT SIJUNJUNG

Wisata Kampung & Rumah Adat, Tenun Padang, Seni Tari dan *Homestay*.

## BANGKA BELITUNG

### WISATA AIK RUSA' BEREHUN, BELITUNG BARAT

Wisata Air, Mencari Kremis, Agrowisata, Makan Bedulang, *Homestay*, *Camping Ground*, Menganyam dan *Cat Camping*.

### BUKIT PERAMUN, BELITUNG BARAT

Wisata Alam, Pengamatan *tarsius*, Wisata Edukasi, Fasilitas QR Code, Kuliner Bedulang, Selfie Spot, Batu Kembar, Menanam dan Adopsi Pohon, Geowisata.



### GUNONG LUMUT, BELITUNG TIMUR

Tracking Gunong Lumut, Aneka Lumut, Aneka Anggrek Hutan, *Selfie Spot*.

## JAWA TENGAH

### DESA WISATA GEMAH SUMILIR, PEKALONGAN

Edukasi Batik, Praktik Mambatik, Praktik Menenun.



### DUSUN KOPI SIRAP, GUNUNG KELIR, SEMARANG

Pengolahan Biji Kopi/Produksi, Pembibitan Tanaman Kopi.

## BALI

### DESA WISATA PUCAK TINGGAN

Trekking, Atraksi Seni & Budaya, Pengolahan Kopi Tradisional, Budidaya Lebah Madu, Pengolahan Gula Aren, Keripik Talas, Edukasi Biogas, *Camping Ground*.



**12** Desa Wisata Binaan

Bertambah dari 7 desa pada tahun 2016

**6** Provinsi

Lokasi desa-desa wisata binaan

## DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

### DESA WIRAWISATA GOA PINDUL

Eksplorasi Goa Pindul, Goa Sri Oyot, Goa Kristal, Goa Sriti, *Team Building/ Outbond, Homestay, Kuliner, Transportasi.*

### DESA WISATA PENTINGSARI

Paket Live-in, Wisata Alam, *Homestay, Trekking, Outbond, Belajar Gamelan, Membuat Wayang Suket, Edukasi Batik, Atraksi Seni Budaya.*

### DESA WISATA WUKIRSARI

Edukasi Wayang, Pertunjukan Wayang, Eksplor Kampung Wayang, Belajar Gamelan, *Homestay.*



## JAWA TIMUR

### DESA WISATA TAMANSARI

Trekking Perkebunan & Pertanian, Pengolahan Kopi, Sendratari Gandrung, Wisata Alam, Jelajah Kawah Ijen, *Homestay.*



### Apa Kata Mereka

#### Iswandi

Pengelola Wisata Aik Rusa' Berehun, Belitung Barat

"Adanya kerja sama pengembangan desa wisata binaan dengan BCA, kami merasa terbantu. Di satu sisi, ada penguatan SDM Pariwisata yang dapat meningkatkan mutu pelayanan Wisata Aik Rusa' Berehun. Hal tersebut tentu saja menambah motivasi serta wawasan dalam pengembangan program wisata yang kami tawarkan. Selain itu, di sisi lain, kami juga mendapatkan bantuan pembangunan fisik sarana dan prasarana wisata untuk standarisasi pariwisata di Wisata Aik Rusa' Berehun. Kami harap, pembinaan dan pendampingan yang dilakukan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan untuk kemajuan program desa wisata."



### Apa Kata Mereka

#### Adie Darmawan

Ketua Komunitas ARSEL, Bukit Peramun, Belitung Barat

"Sejak dilakukannya pelatihan oleh BCA, kami mendapatkan pengetahuan/wawasan baru tentang pelayanan usaha wisata. Bantuan dari BCA meringankan kesulitan kami dalam mengembangkan Bukit Peramun, terutama dalam hal sarana dan prasarana wisata. Selain itu, kami juga mendapatkan pengalaman tak terlupakan saat diberangkatkan oleh BCA ke luar daerah untuk saling berbagi ilmu dengan desa wisata lain. Pada kesempatan tersebut, kami dapat bertemu dengan sesama pengelola desa wisata, saling berbagi pengalaman dan saling memotivasi, dan mendapatkan acuan untuk mengelola desa wisata kami."



# Kinerja Keberlanjutan: LINGKUNGAN

“Upaya untuk meminimalkan dampak lingkungan juga diterapkan dengan mengintegrasikan prinsip pelestarian lingkungan pada solusi perbankan bagi nasabah.”



**350 MWh**

Pengurangan pemakaian listrik di Menara BCA, Wisma Asia II dan Wisma Pondok Indah



**34**

Kantor Bank menerapkan Green Office

- 105 Pendekatan BCA
- 106 Biaya Lingkungan
- 107 Penggunaan Material
- 107 Penggunaan Energi
- 109 Penghematan Air
- 111 Bakti BCA Di Bidang Lingkungan Hidup
- 113 Evaluasi Kinerja Lingkungan

BCA berkomitmen untuk mengelola operasi perbankan secara bertanggung jawab dan mematuhi peraturan lingkungan yang berlaku. Komitmen ini untuk memastikan semua pihak berupaya untuk menjaga keberlanjutan bisnis.

BCA berupaya untuk memitigasi dampak negatif dari kegiatan operasional dengan menerapkan praktik-praktik terbaik dalam pengelolaan energi, transportasi, penggunaan kertas, dan pemakaian air di tempat kerja. [103-1]

### PENDEKATAN BCA

#### [103-2]

Upaya untuk meminimalkan dampak lingkungan juga diterapkan dengan mengintegrasikan prinsip pelestarian lingkungan pada solusi perbankan bagi nasabah, termasuk dengan mendorong penggunaan produk dan layanan digital.

BCA melakukan inisiatif untuk meminimalkan penggunaan bahan-bahan yang menimbulkan pencemaran. Kegiatan ini dikoordinasikan oleh Divisi Logistik dan Gedung (DLOG). Dalam pelaksanaan perannya DLOG mengembangkan, memantau, dan mengevaluasi pemakaian sumber daya alam dan emisi dari kegiatan operasional bank.

BCA mendorong keterlibatan seluruh karyawan dalam gerakan *Go Green* karena BCA menyadari bahwa keberhasilan program ramah lingkungan tidak dapat dilepaskan dari keterlibatan karyawan.

## Pendekatan BCA



### Media Informasi Kampanye Green Office

- Portal mybca
- Grup Facebook Semua Beres (*closed group* untuk karyawan BCA)
- Community of Practice (COP)
- Communication management
- Televisi display
- Majalah infobca

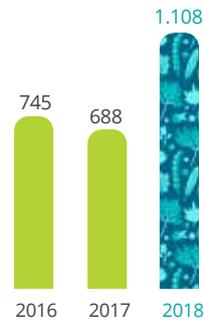
### Contoh Keterlibatan Karyawan

- Mematikan lampu penerangan ruang saat istirahat siang.
- Menggunakan tumbler
- Mencetak dengan kertas bolak balik (2 sisi)
- Meminjam buku dari perpustakaan digital (BLIMS)
- dan lain-lain.

# Biaya Lingkungan

Selain pengelolaan lingkungan di kegiatan operasional perbankan, BCA berkontribusi dalam pelestarian lingkungan hidup melalui program CSR pada Pilar Lingkungan yang dikelola satuan kerja CSR BCA.

Penyaluran Dana CSR Lingkungan  
(Rp juta)



Materi Komunikasi Green Office.



## Penggunaan Material

Kantor yang menggunakan lebih sedikit kertas (*less paper office*) adalah upaya jangka panjang yang dilakukan BCA untuk mengurangi pemakaian kertas cetak untuk keperluan sirkulasi informasi internal dan eksternal. Pendekatan utama yang dilakukan untuk inisiatif ini adalah dengan menggunakan berbagai *platform* komunikasi digital.

Dalam proses internal, BCA memanfaatkan surel, portal intranet myBCA, aplikasi sistem pencari dokumen, *e-Filing*, *Enterprise Backoffice Integration (EBI)*, *e-Approval*, dan *Manager Self Service/Employee Self Service (MSSESS)* yang melayani berbagai kebutuhan karyawan BCA. 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. Jika diperlukan, kegiatan pencetakan diatur dengan *printer pooling* dan aturan penggunaan kertas bolak-balik.

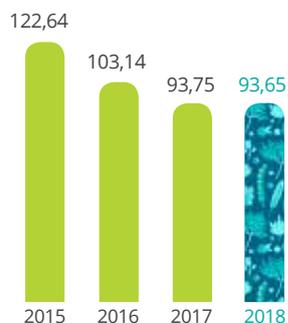
Dengan meningkatkan pemanfaatan komunikasi melalui berbagai kanal media sosial, BCA dapat mengurangi kebutuhan barang cetakan seperti brosur dan *flier* produk BCA. [103-2]

## Penggunaan Energi

Sejak 2011, BCA mulai melakukan retrofit penerangan dengan menggunakan lampu LED. Peralihan ke lampu LED dilakukan secara berkesinambungan dan disesuaikan dengan kegiatan perawatan utilitas gedung atau pengembangan gedung baru.

Optimalisasi penerangan mulai dilakukan di Gedung *Landmark - Pluit* dengan menggunakan sensor gerak & cahaya. Sensor tersebut mampu mengidentifikasi ruangan yang tidak terpakai sehingga dapat menghemat energi. Lampu akan otomatis menyala ketika seseorang memasuki ruangan dengan intensitas cahaya lampu yang tepat. Konsumsi energi paling signifikan di gedung adalah pendingin ruangan. Oleh karena itu, BCA mulai melakukan upaya efisiensi energi menggunakan teknologi *inverter* dan sistem *Variable Refrigerant Volume* yang memungkinkan pemakaian pendingin udara dipergunakan berdasarkan kebutuhan masing-masing ruangan. [103-2]

Pemakaian Kertas A4 (ton ekuivalen)  
[301-1]

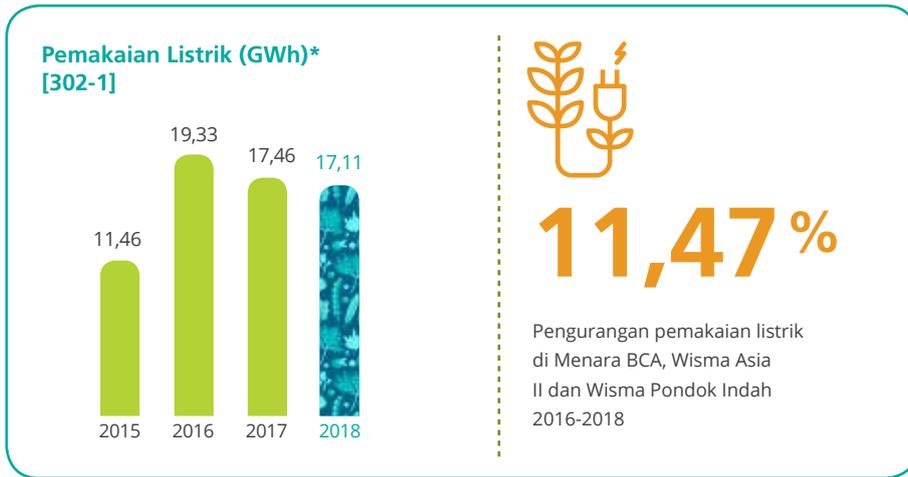


9,2%

Pengurangan Pemakaian Kertas  
HVS 2015-2018

BCA mulai mencoba pemanfaatan energi surya secara langsung untuk penerangan di *basement*. Dengan pemanfaatan energi surya diharapkan dapat meningkatkan efisiensi energi di gedung BCA. Saat ini, BCA sudah menggunakan *video conference* sebagai sarana komunikasi antar kantor cabang, kantor

wilayah, dan kantor pusat di seluruh Indonesia. BCA juga menerapkan sistem penggunaan kendaraan secara bersama antar lokasi kantor, yaitu *shuttle* dan *car pooling*. Inisiatif ini berdampak pada pengurangan konsumsi BBM.



\*Data 2015 mencakup Wisma Asia II dan Wisma Pondok Indah, data 2016 ditambah Menara BCA, data 2018 ditambah Landmark Pluit.

## Solusi Gedung Pintar

BCA berinisiatif menerapkan solusi gedung pintar dengan *Building Management System (BMS)*. Teknologi otomatisasi ini dapat mengelola energi untuk peralatan pengatur udara, penerangan, dan pengoperasian pompa-pompa.

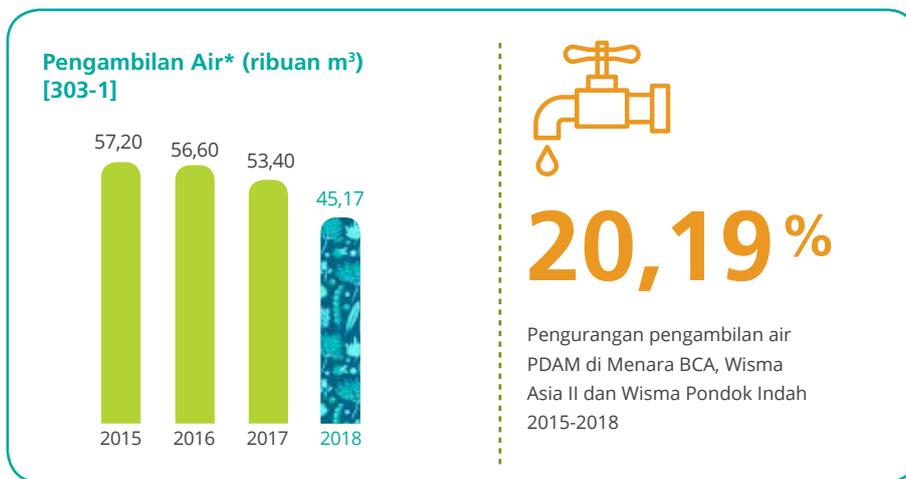
BCA juga telah merencanakan gedung baru yang menggunakan desain fasad kaca *double glass* yang bisa menurunkan konsumsi energi pendingin ruangan, sehingga dapat menghemat energi dan ramah lingkungan. Gedung KCU Landmark Pluit telah menerapkan *Building Automation System* untuk meningkatkan efisiensi energi.



# Penghematan Air

BCA secara terus menerus mengampayekan efisiensi penggunaan air kepada setiap karyawan. Walaupun air sebagian besar dipergunakan untuk keperluan internal namun BCA berkewajiban merawat sumber-sumber air agar akses dan kelestariannya terjaga. Terdapat bermacam-macam sumber air yang dimanfaatkan BCA, yaitu pasokan PDAM dan air tanah, bergantung dari lokasi dan ketersediaan akses air bersih di mana kantor bank beroperasi.

Efisiensi air dilakukan dengan perawatan instalasi air, penggunaan keran hemat air, *eco-washer*, dan kampanye hemat air. Di beberapa gedung yang dilengkapi dengan Instalasi Pengolah Air Limbah (IPAL) domestik, BCA memanfaatkan air olahan dari IPAL untuk kebutuhan *non-hygine* seperti penyiraman tanaman. Sistem ini telah diterapkan di kantor BCA Pondok Indah dan KCU Bintaro. [103-2]



\* Pengambilan air dari PDAM, tidak termasuk air tanah. Data 2015 mencakup Wisma Asia II, Wisma Pondok Indah, data 2016 ditambah Menara BCA, data 2018 ditambah Landmark Pluit.



## Perbankan Digital

Produk dan layanan keuangan digital BCA diharapkan dapat mengurangi jejak lingkungan. Hal yang paling mendasar dari layanan digital adalah mereduksi kunjungan Nasabah ke kantor-kantor bank, sehingga

dapat mengurangi pemakaian BBM, mencegah pencemaran udara, pemakaian kertas dan menghemat waktu secara signifikan.

Layanan digital seperti *e-statement* dan sejenisnya menghilangkan keperluan pemakaian kertas dan transportasi untuk pengiriman, dan pada akhirnya mengurangi sampah. BCA melihat upaya ini seharusnya terus didorong tanpa mengurangi kualitas layanan, privasi nasabah, dan prinsip kehati-hatian.

Sejalan dengan perkembangan gaya hidup dan tersedianya akses internet yang lebih luas, perkembangan transaksi digital tercatat sebesar 98% pada September 2018, sedangkan transaksi yang dilakukan di kantor cabang hanya sebesar 2%. Meskipun demikian, secara nilai transaksi, transaksi di cabang mencapai 54% dari total nilai transaksi di BCA.

## myBCA

Solusi perbankan dalam bentuk gerai digital myBCA di pusat perbelanjaan memungkinkan layanan perbankan secara elektronik, ramah pengguna, dan swalayan.



# 11




QR code peer-to-peer transfer for BCA Mobile and Sakuku e-wallet



Server-based electronic wallets



Mobile apps for accessing internet and mobile banking services



Banking virtual assistant, accessible through popular chat apps



Lokasi kantor bank\* yang dilengkapi dengan sarana Video Banking myBCA

- myBCA Kota Kasablanka
- myBCA Central Park
- myBCA Emporium Pluit
- myBCA Bintaro Xchange
- myBCA Ciputra World Surabaya
- myBCA Grand City
- myBCA Learning Center Sentul
- KCP Hybrid Summarecon Mal Serpong
- KCP Hybrid Gandaria
- KCU Hybrid Thamrin
- KK Hybrid Sekolah Vokasi UGM



# Bakti BCA di Bidang Lingkungan Hidup

Indonesia adalah negara yang memiliki keanekaragaman hayati yang luar biasa. Kekayaannya meliputi 15,5% total flora dan 10% fauna dunia menurut data *Indonesian Biodiversity Strategy and Action Plan (IBSAP) 2015-2020* yang disusun oleh Bappenas, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, dan LIPI.

Keanekaragaman hayati (Kehati) tidak hanya berkaitan dengan ekosistem dan pelestarian flora dan fauna tetapi juga menyimpan potensi nilai ekonomi. Kementerian Koordinator (Kemenko) Bidang Perekonomian memperhitungkan potensi ekonomi sumber daya genetik yang berasal dari keanekaragaman hayati mencapai USD19,4 miliar atau 1,9% PDB. (Kemenko Perekonomian, 2018)

Namun demikian kekayaan potensi tersebut bukan tanpa ancaman. Kelestarian flora dan fauna endemis Indonesia terdesak kegiatan manusia seperti deforestasi dan kerusakan lingkungan termasuk perubahan iklim. Mengingat pentingnya sumber daya keanekaragaman hayati bagi kehidupan, BCA berkontribusi untuk kegiatan konservasi flora dan fauna di Indonesia.

- **Pelepasliaran Orangutan**

Sebagai upaya berkontribusi pada pelestarian fauna Indonesia, BCA memberikan dukungan berupa donasi dana kepada Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF). Tahun 2018, BCA bersama dengan BOSF melaksanakan pelepasliaran 6 orangutan dari Pusat Rehabilitasi Orangutan di Samboja Lestari (BOS Samboja Lestari) ke Hutan Kehje Sewen di Kabupaten Kutai Timur. Orangutan (*pongo abelii*, *pongo tapanuliensis*, dan *pongo pygmaeus*) merupakan satwa liar yang dilindungi. Orangutan berfungsi penting dalam ekosistem hutan, terutama sebagai spesies payung. Saat ini, populasi orangutan di Kalimantan diperkirakan sekitar 57.000 ekor. Akibat alih fungsi lahan hutan, penebangan liar, kebakaran hutan, perburuan, dan perdagangan satwa liar menyebabkan populasi orangutan semakin menyusut. Hal tersebut mendasari BOS Foundation melakukan upaya penyelamatan, rehabilitasi, dan pelepasliaran (reintroduksi) orangutan, didukung upaya konservasi habitat orangutan.

Selain pelepasliaran, BCA dan BOSF melakukan Edukasi Konservasi Orangutan. Melalui program Orangutan Goes to School, sebanyak 10 sekolah di Samboja menerima informasi mengenai pentingnya upaya konservasi orangutan dan habitatnya. Program *Public Awareness & Publicity* juga dijalankan dengan pencetakan kartu Flazz desain khusus dan penayangan video mengenai konservasi orangutan di *big screen* Menara BCA dalam rangka menyambut Hari Orangutan Internasional.

Pada tahun 2018, BCA menyerahkan donasi kepada BOSF sebesar Rp319,6 juta. Pada Agustus 2017 yang lalu, BCA menyerahkan donasi senilai Rp200 juta. Pada tahun 2017, BCA mendukung kegiatan pelepasliaran orangutan dari Pusat Rehabilitasi Orangutan di Nyaru Menteng ke Taman Nasional Bukit Baka Bukit Raya (TNBBBR), Kalimantan Tengah.

Dukungan BCA pada BOSF dilakukan secara berkelanjutan. BCA telah mendukung kegiatan BOSF dalam pelestarian habitat satwa yang dilindungi sejak tahun 2012.



## • Apa Kata Mereka

### Jamartin Sihite CEO Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF)

“Sejauh ini, kami telah merasakan berbagai manfaat dari kerja sama dengan bakti BCA, salah satunya kegiatan pelepasliaran yang terjamin dilakukan secara teratur. Kami merasakan kerja sama yang baik dalam menambah wawasan serta kepedulian masyarakat mengenai keuangan serta upaya konservasi orangutan dan habitatnya, khususnya pelajar sekolah di sekitar wilayah kerja BOSF.

Di masa depan, kami sangat berharap kerja sama dan bantuan ini terus berlanjut. Dengan penerapan program ini, diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi lembaga keuangan lain untuk berpartisipasi mendukung upaya pelestarian satwa liar, terutama orangutan dan habitatnya.”



- **Pelestarian Lingkungan**

Pada tahun 2018, pelestarian lingkungan diupayakan oleh BCA melalui beberapa rangkaian program. BCA kembali mendukung program NEWtrees yang diprakarsai oleh WWF Indonesia.

Untuk itu, BCA turut melaksanakan penanaman *mangrove* di kawasan Taman Nasional Ujung Kulon. Bersama WWF Indonesia BCA mengajak masyarakat sekitar untuk terlibat aktif dalam pembibitan, perawatan, penanaman hingga pemantauan pertumbuhan pohon *mangrove* yang diharapkan tidak hanya memberikan dampak positif kepada lingkungan tetapi lebih lanjut dapat menciptakan rasa memiliki dan mata pencaharian alternatif bagi masyarakat. Total dana yang diberikan yaitu sebesar Rp504 juta.

Upaya penanaman *mangrove* yang dilakukan BCA tersebut merupakan tindak lanjut dari penanaman yang sudah terlaksana sebelumnya di berbagai lokasi seperti kawasan Ekowisata *Mangrove* Pantai Indah Kapuk Jakarta, Blanakan Subang, Tanggamus Lampung, Muara Kali Opak Yogyakarta, Teluk Lamong Surabaya, Lam Ujong Aceh Besar, Bengkayang Kalimantan Barat, Muara Gembong Jawa Barat, Wringin Putih Banyuwangi,

dan juga Pejarakan Bali. Dengan total 18 ribu bibit pohon *mangrove* yang sudah ditanam, diperkirakan 36,84 ton/ha CO<sub>2</sub> akan diserap dalam kurun waktu 10 tahun setelah penanaman dan akan memperbaiki berbagai habitat di wilayah pesisir. Hingga akhir tahun 2018, BCA bersama WWF telah menanam 7.500 bibit *mangrove*.

Selain hal tersebut, pada tahun 2018 BCA kembali mendukung program konservasi penyu melalui Banyuwangi *Sea Turtle Foundation* (BSTF). Program ini meliputi pelepasliaran tukik pada program Selamatkan & Lestarikan Aku. Melalui kegiatan ini, sebanyak 100 sarang penyu diselamatkan. Program ini juga mencakup edukasi konservasi penyu yang ditujukan kepada pelajar, nelayan, dan masyarakat sekitar Banyuwangi. Edukasi tersebut diberikan sekitar 150 siswa-siswi Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1, sekitar 150 siswa-siswi Sekolah Dasar Negeri (SDN), serta sekitar 125 orang nelayan dan masyarakat setempat.

BCA bekerja sama dengan Yayasan *Crab Ball Mangrove* Indonesia, menyelenggarakan kegiatan pelestarian *mangrove* dan Pemberdayaan Masyarakat melalui budi daya kepiting sistem *Crab-ball* di Desa Langensari, Blanakan, Subang,

## Fakta Kehati Indonesia

**23%** ekosistem *mangrove* dunia berada di Indonesia dengan hampir

**3,5 juta ha**

**6** dari tujuh spesies yang ada di dunia dapat ditemukan di Indonesia

Hampir **150.000 orang utan** punah di Kalimantan dalam kurun waktu

**16 tahun**

Hanya ada **68 ekor Badak Jawa** di TN Ujung Kulon

Jawa Barat. Kegiatan pembinaan berupa bantuan pembelian 1.000 unit alat budi daya kepiting *Crab-ball*, perangkat pendukung budi daya kepiting, bibit kepiting dan pakan. Selain itu, BCA memfasilitasi operasional kegiatan, pelatihan dan pendampingan

intensif selama 1 (satu) kali masa panen yakni 3 (tiga) bulan. Sebagian dana hasil penjualan panen budi daya kepiting sistem *Crab-ball* akan disisihkan untuk pelestarian *mangrove*. Dana digunakan untuk pembelian bibit *mangrove*, penanaman dan pemeliharaan *mangrove* di kawasan *mangrove* desa tersebut.

## Evaluasi Kinerja Lingkungan [103-3]

Pada saat ini BCA belum menetapkan metrik target yang berkaitan dengan pengelolaan lingkungan. Namun demikian, BCA menginginkan agar setiap kegiatan usaha dilakukan secara efisien. Efisiensi yang dilakukan

BCA pada aspek lingkungan, termasuk energi, air, kertas dan lain-lain secara tidak langsung memengaruhi efisiensi berupa penurunan beban operasional bank.

Cost Efficiency Ratio (CER)





# TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN PRODUK DAN JASA KEUANGAN BERKELANJUTAN

"BCA tidak pernah berhenti untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan produk demi menjadi bank yang lebih baik dengan melakukan inovasi"



"Best Data Governance in Banking Digital Services" Penghargaan dari Asosiasi Big Data Indonesia & AI."



**1.722**  
Agen LAKU BCA

- 114 Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan
- 116 Inovasi dan Pengembangan Produk dan Jasa
- 120 Manfaat Layanan Keuangan Inklusif
- 122 Survei Kepuasan Pelanggan
- 123 Informasi Pendukung
- 124 Indeks Isi Standar GRI
- 127 Referensi POJK 51

# Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan

Sebagai *agent of trust*, bank memiliki risiko yang melekat pada produk dan layanan yang disediakan bagi masyarakat. Perkembangan teknologi yang bersamaan dengan semakin beragamnya produk-produk perbankan menambah paparan risiko penyalahgunaan produk dan layanan keuangan yang dapat mengurangi kepercayaan pemangku kepentingan.

Sebagai lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat, BCA harus mengelola bisnis secara bertanggung jawab sebagai bagian dari manajemen risiko dan reputasi. Dengan tingkat kepercayaan yang tinggi, nasabah atau masyarakat akan terus menyimpan dana dan menggunakan layanan perbankan yang disediakan. Sehingga, bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa. [103-1]

## **PENDEKATAN BCA [103-2]**

BCA tidak pernah berhenti untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan produk demi menjadi bank yang lebih baik dengan melakukan inovasi. Bagi BCA inovasi bukan soal kekinian dan kecanggihan, roh dari inovasi adalah memberikan manfaat dan nilai tambah bagi seluruh masyarakat Indonesia dan berkontribusi bagi perekonomian nasional. Prinsip ini pula yang mendasari layanan keuangan digital yang dibangun untuk mendukung layanan solusi perbankan *multi-channel* yang terintegrasi.

Bersamaan dengan pengembangan produk dan layanan perbankan, BCA fokus untuk menjaga prinsip kehati-hatian dan pelaksanaan kepatuhan, berpartisipasi dalam mencegah kejahatan keuangan serta mengembangkan keuangan berkelanjutan.

Layanan keuangan yang bertanggung jawab tidak terlepas dari aspek perlindungan nasabah sejak memperkenalkan produk dan layanan keuangan, tetapi juga pada tahap pelayanan pelanggan hingga perlindungan keamanan data nasabah.

Sebagai bagian dari komitmen BCA untuk menjadi bank yang bertanggung jawab, BCA menyelenggarakan program edukasi literasi keuangan serta menyediakan layanan keuangan inklusif.

## BCA Nilai sebuah *Brand*

Komitmen BCA kepada nasabah sejak dahulu tetap sama yaitu perhatian terhadap kualitas layanan yang cermat, tepat, dan akurat. *Service quality* menjadi salah satu prioritas BCA dalam pengembangan layanan kepada nasabah setia.

Perbaikan dan inovasi berkelanjutan sesuai kebutuhan nasabah dan perkembangan teknologi terus dilakukan. BCA aktif mengembangkan dan mendorong layanan *digital banking* yang inovatif agar nasabah dapat menikmati solusi perbankan secara cepat, mudah, aman, dan nyaman.



Konsistensi BCA untuk meningkatkan kualitas layanan telah membuahkan apresiasi dari nasabah dan meningkatkan bisnis secara keseluruhan. Pada 2018, BCA menjadi satu-satunya perusahaan Indonesia yang masuk dalam daftar BrandZ Top 100 Most Valuable Global Brands. Selama 4 tahun berturut-turut, BCA meraih BrandZ Top 50 Most Valuable Indonesian Brands pada peringkat pertama.

Berdasarkan survei Millward Brown yang merupakan riset dengan menggabungkan nilai finansial yang diciptakan oleh sebuah *brand* dan kontribusi *brand*.



**USD 12,7 miliar**

Nilai Brand BCA, tumbuh 20,2% dari USD10,53 miliar pada 2017



**#99**

Peringkat Global Top 100 BrandZ, satu-satunya brand asal Indonesia



**#1**

Peringkat BrandZ Top 50 Most Valuable Indonesia Brands 2018, untuk keempat kalinya

# Inovasi dan Pengembangan Produk dan Jasa

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, sejalan dengan tata nilai yang ditanamkan BCA "Kerjasama Tim, Fokus Pada Nasabah, Berusaha Mencapai yang Terbaik, dan Integritas." [103-2]

## Layanan Keuangan Digital

BCA terus mengembangkan produk dan layanan keuangan untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah yang sejalan dengan perkembangan tren digital terkini seperti dalam bentuk *internet banking*, *mobile banking* dan layanan keuangan berbasis teknologi aplikasi. BCA telah dan akan terus mengembangkan serangkaian produk digital yang lengkap, dapat diandalkan dengan segmentasi nasabah yang tepat.

Untuk gaya hidup *millennials* yang aktif, BCA menyediakan aplikasi Sakuku yang merupakan produk uang elektronik berbasis aplikasi ponsel pintar, menggantikan kartu debit, yang juga bisa digunakan oleh non nasabah. Sakuku memungkinkan kemudahan melakukan transaksi perbankan sehari-hari seperti pembayaran, isi pulsa, *split* belanja hingga tarik tunai. Sejak peluncurannya aplikasi Sakuku sudah diunduh lebih dari 500 ribu kali di *platform* Android.

BCA melakukan langkah inovatif untuk segmen korporasi dan UKM. BCA mengembangkan *Applications Program Interface* (API). API BCA dibuat untuk memenuhi kebutuhan pelaku *financial technology* akan layanan transaksi perbankan yang mudah dengan mengintegrasikan situs maupun aplikasi mereka dengan sistem transaksi perbankan BCA.

## BCA Berdayakan UMKM dan Koperasi

BCA melalui Koperasi Karyawan Mitra Sejahtera BCA Bandung dan KCU Bandung bekerja sama dengan *Co-op Mart Community* mendukung pemberdayaan petani dan elektronifikasi melalui pembukaan rekening dan penyediaan mesin rekam data elektronik (EDC). Dengan demikian, anggota *Co-op Mart* khususnya pengusaha UMKM dan petani di Jawa Barat dapat memenuhi kriteria *bankable*.

*Co-op Mart* adalah ikon koperasi yang diinisiasi Koperasi Nasional bagi pelaku koperasi dan UKM yang ingin maju dan berkembang menembus pasar yang lebih tinggi, disajikan dengan format *minimarket* di mana pemilik adalah pelanggan, atau pelanggan adalah pemilik.

BCA juga memfasilitasi nasabah serta mitra kerja BCA, untuk menambah wawasan melalui *workshop*. Sejak 2011, BCA menyelenggarakan acara tahunan Indonesia *Knowledge Forum* (IKF). Pada tahun 2018, Forum IKF



VII bertajuk *Fostering Innovation and Creating Value Through Digital Transformation*, diselenggarakan 9-10 Oktober 2018 dan menghadirkan kurang lebih 20 pembicara inspiratif dari beragam industri. Pada kesempatan itu para peserta forum saling berbagi ilmu pengetahuan dan pengalamannya dalam membangun inovasi dan memperkuat sebuah nilai transformasi digital.

BCA secara konsisten terus memperkuat layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pada tahun 2018, BCA memperkenalkan layanan transaksi *transfer* berteknologi *Quick Response (QR)*, dengan nama Code QRku. Solusi perbankan ini melengkapi fitur *BCA Mobile* dan *Sakuku*.

### Keamanan Data dan Privasi Nasabah

Dalam pengembangan produk dan layanan digital, BCA tetap mengutamakan mitigasi risiko. Hal ini dilakukan untuk perlindungan konsumen terutama *operational risk* dan *compliance risk* serta privasi nasabah. Secara alami, BCA memperbarui dan melakukan pengkinian layanan digital termasuk fitur-fitur pengamanannya. Sejak tahun 2016, GSIT (*Group Strategic Information Technology*) telah menerima sertifikasi ISO/IEC 27001:2013 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi (*Information Security Management System*) pada *Data Center Network Services* dan *Data Center Operation Services*.

Dalam hal pengelolaan data, BCA memperoleh penghargaan "*Best Data Governance in Banking Digital Services*" dari Asosiasi *Big Data Indonesia & AI (ABDI)* dalam gelaran *DataGovAI Summit, Expo & Awards 2018*.

Selama periode pelaporan tidak terdapat kasus signifikan yang dilaporkan sebagai pelanggaran atas keamanan data dan privasi nasabah. [418-1]

### Evaluasi Produk

Sebelum menerbitkan produk atau layanan keuangan, BCA melakukan evaluasi terhadap setiap rencana produk dan aktivitas baru untuk memastikan bahwa produk atau aktivitas baru tersebut telah memenuhi ketentuan yang berlaku, termasuk tinjauan risiko.

Sesuai dengan peraturan perundangan, 100% produk dan layanan keuangan yang diterbitkan BCA telah dievaluasi mencakup seluruh risiko termasuk keamanan pelanggan. Selama masa pelaporan, Seluruh solusi perbankan yang diluncurkan BCA telah melalui serangkaian prosedur dan BCA tidak melakukan penghentian atau penarikan produk keuangan dari masyarakat.

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. [103-3][FS6]

## Akses Layanan Keuangan

(Per Desember 2018)



Walaupun perbankan digital terus berkembang, BCA tetap mengembangkan layanan konvensionalnya dengan memperluas ekspansi kantor cabang untuk nasabah setianya. Walau transaksi cabang hanya sebesar **2%**, namun nilai transaksi di kantor cabang masih mencapai **54%** dari total nilai transaksi sebesar **Rp27.664,7 triliun** sedangkan nilai transaksi secara digital sebesar **Rp12.798,6 triliun**.

## Gerbang Pembayaran Nasional

Pada 2018 Pemerintah menerapkan sistem Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) di Indonesia yang menyatukan semua gerbang pembayaran perbankan nasional menjadi satu. Dengan GPN, nasabah tak perlu mencari mesin transaksi yang sama dengan bank penerbit kartu dan biaya transaksi antar bank menjadi lebih murah dibandingkan selama ini yang memanfaatkan jasa dari luar negeri. Lebih luas lagi sistem pembayaran bisa semakin efisien karena adanya sharing infrastruktur antar bank di Indonesia dan mendorong kemandirian sistem pembayaran nasional.



Menandai dukungan dan partisipasi untuk menyukseskan GPN ini, pada Mei 2018 BCA meluncurkan Kartu Paspor BCA GPN. BCA sudah menyediakan tiga jenis kartu, yakni kartu debit BCA, BCA Platinum debit, dan BCA Gold debit. Kartu GPN berteknologi *chip* milik BCA juga berlaku di mesin bank lain.

# Manfaat Layanan Keuangan Inklusif

BCA menyediakan dua produk *Branchless Banking* yaitu LAKU BCA yang merupakan produk *Basic Saving Account* dan DUITT yang berbasis uang elektronik. Penyediaan layanan LAKU BCA dan DUITT dilakukan melalui kerja sama dengan pihak lain (agen) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.

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). Program LAKU Pandai merupakan upaya untuk memfasilitasi dan mendekatkan masyarakat dengan layanan perbankan, sehingga masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap berbagai layanan dan transaksi keuangan.

LAKU BCA merupakan rekening tabungan perorangan, dengan persyaratan yang mudah dipenuhi. Transaksi LAKU BCA dilakukan di agen yang berlokasi di sekitar area masyarakat dan bukan bertransaksi di kantor bank. Fitur LAKU BCA, antara lain pembukaan dan penutupan rekening, setoran dan tarikan tunai, *inquiry* mutasi rekening, serta cek saldo.

DUITT atau DUIT Telepon adalah layanan sistem pembayaran dan keuangan bekerja sama dengan pihak ketiga (agen) serta menggunakan sarana *Electronic Data Capture* (EDC) untuk bertransaksi. Berbeda dengan LAKU BCA, DUITT bukan merupakan simpanan sehingga tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), saldo maksimum 5 juta rupiah 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. [103-2]

## Simpanan Pelajar



Untuk segmen pelajar, BCA meluncurkan produk Simpanan Pelajar yaitu SimPel dan SimPel iB bagi pelajar pada 25 Oktober 2016. SimPel ditujukan bagi pelajar PAUD, SD, SMP dan SMA yang berusia di bawah umur 17 tahun dan belum memiliki KTP.

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.

SimPel dan SimPel iB adalah pelaksanaan Perpres Strategi Nasional Keuangan Inklusif yang diselenggarakan oleh OJK dan industri jasa keuangan. Tujuan Simpanan Pelajar adalah menumbuh kembangkan minat menabung pada para siswa.

## ATM Wicara untuk Penyandang Disabilitas Netra

Selain produk-produk keuangan inklusif, BCA menyediakan layanan keuangan yang inklusif bagi penyandang 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:

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

## Program Laku Pandai

Laku Pandai disingkat dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan.

## LAKU BCA

Menabung Semudah Tersenyum

Transaksi tidak hanya bisa dilakukan lewat agen, namun juga melalui ponsel. Cukup mengakses \*141#, pilih BCA, lalu pilih produk LAKU/DUITT untuk pengecekan saldo dan mutasi.



**1.722**

Agen  
LAKU BCA



**55.979**

LAKU BCA  
Nasabah

# Survei Kepuasan Pelanggan [103-3]

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



# Informasi Pendukung

## PROFIL KARYAWAN

### A. BERDASARKAN STATUS

Status Karyawan	2018		2017		2016	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Tetap	9.418	14.504	9.664	14.679	9.654	14.163
Tidak Tetap (termasuk kontrak, percobaan, <i>trainee</i> )	485	557	516	580	564	692
Total berdasarkan gender	9.903	15.061	10.180	15.259	10.218	14.855
TOTAL		24.964		25.439		25.073

### B. BERDASARKAN MASA KERJA

Masa Kerja	2018		2017		2016	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 1 Tahun	510	667	671	1.041	1.862	893
> 1 - 5	2.262	4.705	2.247	4.801	2.846	1.514
> 5 - 10	928	1.698	685	1.117	609	431
> 10 - 15	327	446	268	353	613	324
> 15 - 20	600	1.112	706	1.230	3.735	2.312
> 20	5.246	6.440	5.603	6.717	4.303	4.540

### C. BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN

Pendidikan	2018		2017		2016	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
SMA (atau kurang dari)	2.380	1.977	2.688	2.180	3.075	2.324
Diploma (D1-D4)	571	1.427	642	1.609	745	1.795
S1	6.449	11.294	6.396	11.124	5.773	9.558
S2	469	369	450	345	418	290
S3	4	1	4	1	3	1

### D. BERDASARKAN JENJANG JABATAN

Jenjang Jabatan	2018		2017		2016	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Eksekutif	57	27	62	27	53	19
Manager	2.066	2.280	2.017	2.152	1.909	1.931
Staf	6.746	12.584	6.950	13.044	6.577	11.971
Non Staf	1.004	177	1.151	36	1.475	47

### E. BERDASARKAN RENTANG USIA

Rentang Usia	2018		2017		2016	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<25 tahun	953	1.787	1.082	2.305	881	2.079
> 25 - 30	1.969	4.159	1.848	3.858	1.395	2.671
> 30 - 35	804	1.256	676	953	516	695
> 35 - 40	415	788	525	1.070	791	1.644
> 40 - 45	1.258	2.454	1.498	2.780	1.938	3.133
> 45 - 50	2.429	2.946	2.605	2.824	2.674	2.611
> 50	2.045	1.678	1.946	1.469	1.819	1.135

# Indeks Isi Standar GRI

Laporan Keberlanjutan SR BCA 2017 disusun 'sesuai dengan' Standar GRI dengan opsi 'inti'. Laporan ini mengacu pada informasi yang diungkapkan untuk umum dalam Laporan Tahunan BCA 2018.

## Menggunakan Standar GRI 2016

	Pengungkapan Standar Umum	Halaman, <i>hyperlink</i> atau Jawaban Langsung
<b>PROFIL ORGANISASI</b>		
102-1	Nama Organisasi	17
102-2	Merek, Produk, dan Jasa Utama	20-21
102-3	Lokasi Kantor Pusat	17
102-4	Jumlah Negara Tempat Operasi	17
102-5	Sifat Kepemilikan dan Badan Hukum	17
102-6	Pasar yang Dilayani	17
102-7	Skala Organisasi	18
102-8	Informasi Terkait Karyawan dan Pekerja Lain	124
102-9	Rantai Pasokan Organisasi	11
102-10	Perubahan Signifikan Selama Periode Pelaporan	11
102-11	Prinsip Kehati-hatian	40, 43
102-12	Inisiatif Eksternal	3, 18, 55
102-13	Keanggotaan Asosiasi	19
<b>STRATEGI</b>		
102-14	Pernyataan dari Manajemen Puncak	22-25
102-15	Dampak penting, risiko, dan peluang	4-7, 48
<b>ETIK DAN INTEGRITAS</b>		
102-16	Nilai-nilai, Standar dan Norma-norma Perilaku	16
102-17	Mekanisme Permintaan Nasihat dan Pertimbangan Terkait Etik	47
<b>TATA KELOLA</b>		
102-18	Struktur Tata Kelola	28
<b>PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN</b>		
102-40	Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan	49
102-41	Perjanjian Kerja Bersama	75
102-42	Identifikasi dan Pemilihan Pemangku Kepentingan	49
102-43	Pendekatan untuk Melakukan Pelibatan Pemangku Kepentingan	49
102-44	Topik dan Perhatian Utama	49
<b>PRAKTIK PELAPORAN</b>		
102-45	Entitas yang dicakup dalam Laporan Keuangan Konsolidasian	19
102-46	Proses untuk Menetapkan Isi Laporan dan Batasan Topik	11
102-47	Daftar Topik Material	12
102-48	Pernyataan Ulang atas Informasi	11
102-49	Perubahan dalam Pelaporan	11
102-50	Periode Pelaporan	11
102-51	Tanggal Laporan paling Terakhir	Juni 2018
102-52	Siklus Pelaporan	Tahunan
102-53	Poin Kontak atas Pertanyaan terkait laporan Ini	17
102-54	Klaim Pelaporan yang 'Kesesuaian dengan' Standar GRI	125-127
102-55	Indeks Isi GRI	10
102-56	Pemeriksaan Eksternal atas Laporan	10

Pengungkapan Standar Umum		Halaman, <i>hyperlink</i> atau Jawaban Langsung	
Kinerja Ekonomi	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	13
	103-2	Pendekatan Manajemen	54
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	56, 62
	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang dihasilkan dan Didistribusikan	67
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	13
	103-2	Pendekatan Manajemen	56
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	63
	203-1	Pembangunan dan Dampak dari Investasi Infrastruktur dan Jasa yang Diberikan	57,58,61
Anti Korupsi	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	4
	103-2	Pendekatan Manajemen	45
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	47
	205-2	Komunikasi dan Pelatihan Mengenai Kebijakan dan Prosedur Anti Korupsi	46
Bahan	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	15
	103-2	Pendekatan Manajemen	107
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	113
	301-1	Bahan yang Digunakan Berdasarkan Berat atau Volume	107
Energi	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	15
	103-2	Pendekatan Manajemen	107
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	113
	302-1	Konsumsi Energi dalam Organisasi	108
Air	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	15
	103-2	Pendekatan Manajemen	109
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	113
	303-1	Pengambilan Air	109
Ketenagakerjaan	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	14
	103-2	Pendekatan Manajemen	71
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	77
	401-2	Manfaat untuk Karyawan Tetap	77
Kesehatan dan Keselamatan Kerja	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	14
	103-2	Pendekatan Manajemen	76
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	76
	403-2	Jenis dan Tingkat Cedera, Penyakit Akibat Kerja, Hari Hilang, dan Mangkir, serta Jumlah Total Kematian Akibat Kerja	76
Pelatihan dan Pendidikan	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	14
	103-2	Pendekatan Manajemen	73
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	76
	404-2	Program untuk Pengelolaan Keterampilan dan Pembelajaran Seumur Hidup	73

## Pengungkapan Standar Umum

Halaman, *hyperlink* atau Jawaban Langsung

Keberagaman dan Kesetaraan Peluang	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	14
	103-2	Pendekatan Manajemen	71
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	77
	405-1	Keberagaman Badan Tata Kelola dan Karyawan	72
Masyarakat Setempat	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	13, 15
	103-2	Pendekatan Manajemen	79
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	79
	413-1	Operasi dengan Pelibatan Masyarakat Lokal, Asesmen Dampak, dan Program Pengembangan yang Diterapkan	84-103
	FS16	Literasi Keuangan	80-81
Pelabelan Produk dan Jasa	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	12
	103-2	Pendekatan Manajemen	115
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	123
	417-1	Persyaratan Informasi dan Pelabelan Produk dan Jasa	118
Kerahasiaan Pelanggan	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	12
	103-2	Pendekatan Manajemen	115
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	118
	418-1	Keluhan atas Pelanggaran Privasi Pelanggan	118
Portofolio Produk	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	13
	103-2	Pendekatan Manajemen	117, 121
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	62
	FS6	Persentase Portofolio Lini Bisnis	18
	FS7	Produk dan Jasa yang Dirancang Khusus untuk Manfaat Sosial	121

# Referensi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan 51

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan keuangan berkelanjutan bagi lembaga jasa keuangan, emiten, dan perusahaan publik

## LAMPIRAN II

No	Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:	Halaman
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	2-3
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	4
	a. Aspek Ekonomi	6
	1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	6
	2) Pendapatan atau penjualan;	6
	3) Laba atau rugi bersih;	6
	4) Produk ramah lingkungan; dan	6
	5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan.	7
	b. Aspek Lingkungan Hidup	8
	1) Penggunaan energi (antara lain listrik dan air);	8
	2) Pengurangan emisi yang dihasilkan	8
	3) Pengurangan limbah dan efluen	8
	4) Pelestarian keanekaragaman hayati	8
	c. Uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan	9
3	Profil Singkat	
	a. Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	2,16
	b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimile, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan	17
	c. Skala Usaha	
	1) Total Aset atau Kapitalisasi Aset, dan Total Kewajiban	18, 64
	2) Jumlah Karyawan	124
	3) Persentase Kepemilikan Saham	17
	4) Wilayah Operasional.	17
	d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	20-21
	e. Keanggotaan pada asosiasi;	19
	f. Perubahan signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.	11
4	Penjelasan Direksi memuat:	
	a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:	
	1) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi perusahaan;	23
	2) Penjelasan respons perusahaan terhadap isu terkait penerapan keuangan berkelanjutan;	23
	3) Penjelasan komitmen pimpinan LJK, emiten, dan perusahaan publik dalam pencapaian penerapan keuangan berkelanjutan;	23

No	Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:	Halaman
	4) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan; dan	23
	5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan.	24
	b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi:	
	1) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan	23-24
	2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat rencana aksi keuangan berkelanjutan).	24
	c. Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi:	
	1) Pengelolaan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup;	24
	2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan	24
	3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, emiten, dan perusahaan publik.	25
5	Tata kelola keberlanjutan memuat:	
	a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	30-33
	b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	33
	c. Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	30-33
	d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:	
	1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian ( <i>assessment</i> ) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan	49
	2) Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.	49
	e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.	48
6	Kinerja keberlanjutan paling sedikit memuat:	
	a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	51
	b. Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir meliputi:	54-67
	1) Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan; dan	63-65
	2) Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.	63-65
	c. Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir:	68-103
	1) Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen.	69
	2) Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat:	
	a. Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;	71
	b. Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional;	76-77
	c. Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan	76
	d. Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.	73-74

No	Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:	Halaman
	3) Masyarakat, paling sedikit memuat:	
	a. Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan;	80, 81-103
	b. Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan	69
	c. TJSJ yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	82-83
	d. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat:	105-113
	1) Biaya Lingkungan Hidup yang Dikeluarkan;	106
	2) Uraian Mengenai Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan, Misalnya Penggunaan Jenis Material Daur Ulang; dan	107
	3) Uraian Mengenai Penggunaan Energi, Paling Sedikit Memuat:	
	a. Jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan	108
	b. Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan;	107-108
	e. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	114-123
	1) Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa	117
	2) Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	118
	3) Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif	118
	4) Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	118
	5) Survei kepuasan pelanggan	123
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada.	10



## Memberi Inspirasi Sepenuh Hati To Inspire Wholeheartedly



**PT Bank Central Asia Tbk**  
Kantor Pusat | Head Office  
Menara BCA  
Grand Indonesia  
Jl. M.H. Thamrin No. 1  
Jakarta 10310, Indonesia  
Tel. 62 21 235 88000  
Fax. 62 21 235 88300

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