



### Dampak Kegiatan Sosial dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat

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

### Mekanisme Pengaduan Masyarakat

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

## Literasi dan Inklusi Keuangan

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

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

### Kegiatan Literasi Keuangan selama tahun 2020

**105.522** Orang

Peserta edukasi literasi keuangan

**581** Orang

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

**353** Orang

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

**14.941** Orang

▲ **137%** YoY

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

## Webinar Literasi Keuangan “Berani Mimpi, Mulai Aksi”



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

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

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

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

### Kegiatan Inklusi Keuangan

# LAKU

2,6  
ribu  
Agen

152,7  
ribu  
Rekening

Rp23,5  
miliar  
Total saldo

⬆️ 9,5%  
Jumlah nasabah YoY



1,0  
juta  
Rekening  
⬆️ 17,5%  
Jumlah nasabah YoY



2,9  
ribu  
Rekening

Rp1,1  
miliar  
Total saldo

⬆️ 31,3%  
Jumlah nasabah YoY



1,2  
juta  
Rekening

Rp5,7  
miliar  
Total saldo

⬆️ 13,9%  
Jumlah nasabah YoY



Edukasi literasi keuangan dengan metode gamifikasi.

\*Foto diambil sebelum masa pandemi



Edukasi literasi keuangan kepada pelajar.

\*Foto diambil sebelum masa pandemi

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

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