



PENJELASAN DIREKSI [102-14, 102-15]



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

Pemangku Kepentingan yang kami hormati,

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

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

Kebijakan untuk Merespons Tantangan Keberlanjutan

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

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

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

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

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

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

Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan Strategi Pencapaian Target

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Risiko, Peluang, dan Prospek Usaha

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

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

Apresiasi

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

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

Jakarta, Februari 2021

Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur