BCA

Senantiasa di Sisi Anda

Live to Engage



LAPORAN KEBERLANJUTAN 2021

PT BANK CENTRAL ASIA Tbk



Daftar Isi

2 Pesan Direksi

6 Pencapaian Kinerja Keberlanjutan

18 Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

21 Strategi Keberlanjutan dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

26 Sekilas Laporan Keberlanjutan

BCA DAN KEBERLANJUTAN

36 Sekilas BCA

41 Budaya Keberlanjutan

42 Tata Kelola Keberlanjutan

45 Penerapan Keuangan Berkelanjutan

BERSAMA BERPERAN MENERAPKAN PERBANKAN BERKELANJUTAN

52 Kinerja Ekonomi dan Portofolio Hijau

60 Risiko Keuangan terkait Iklim

60 Tanggung Jawab Produk dan/atau Layanan Keuangan

62 Kebersamaan untuk Melayani

65 Teknologi dan Digitalisasi untuk Keberlanjutan

66 Akses dan Keterjangkauan Layanan

67 Keamanan Data dan Menjaga Privasi Nasabah

72 Mencegah Korupsi dan *Fraud*

BERSAMA BERPERAN MENGEMBANGKAN BUDAYA KEBERLANJUTAN

78 Menerapkan Operasi yang Adil

78 Rantai Pasokan

79 Menghargai dan Melindungi Pekerja

86 Pengembangan Kompetensi Pekerja

88 Memperhatikan Kesejahteraan Pekerja

89 Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman

91 Menghormati Hak Asasi Manusia (HAM)

93 Respons BCA terhadap Perubahan Iklim

96 Menuju Operasi Ramah Lingkungan atau Rendah Karbon

96 *Agent of Change*

98 Mengelola Energi dan Mengurangi Jejak Karbon

100 Mengelola Limbah dan Pemakaian Air

101 Pelestarian Lingkungan & Keanekaragaman Hayati

103 Pengaduan terkait Lingkungan Hidup

BERSAMA BERPERAN MENCIPTAKAN NILAI

108 Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat

112 Pendidikan Berkualitas untuk Meningkatkan Daya Saing Generasi Muda

118 Literasi dan Inklusi Keuangan

120 Pelestarian Budaya Nusantara

122 Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat

125 Bantuan Bencana Alam

127 **LEMBAR PERSETUJUAN**

128 **VERIFIKASI TERTULIS PIHAK INDEPENDEN**

132 **INDEKS POJK, GRI, SASB, DAN SUSBA**

138 **LEMBAR UMPAN BALIK**

Live to Engage

BCA senantiasa berkomitmen menjalankan prinsip keberlanjutan yang mendukung keselarasan antara aspek bisnis dan ESG. Di tengah pandemi yang masih berlangsung, gaya hidup baru yang serba digital menjadi tulang punggung perekonomian dan perbankan nasional. BCA merespons perkembangan ini dengan terus meningkatkan kemampuan layanan perbankan berbasis digital sehingga turut mendorong pemulihan ekonomi nasional. Transaksi digital ini tentu kami iringi dengan perlindungan data dan *IT security* yang berlapis untuk mitigasi risiko kejahatan siber. Selain itu, Perusahaan telah menerapkan "inisiatif hijau" dalam kegiatan operasional di antaranya digitalisasi proses kerja hingga penerapan *green office*. Hal ini berkontribusi menghemat energi, dan juga kertas secara signifikan dalam transaksi perbankan dan operasional di BCA.

Selanjutnya BCA fokus pada perkembangan portofolio Keuangan Berkelanjutan, termasuk penyediaan kredit kepada sektor UMKM yang terus tumbuh positif. BCA juga merupakan salah satu pionir dalam pembiayaan energi baru terbarukan hingga produk *eco-efficient*. Sebagai upaya dan tanggung jawab bersama dalam pengendalian pandemi COVID-19, BCA melalui *community empowerment program* berperan serta mendukung program vaksinasi pemerintah melalui sentra-sentra vaksinasi bagi pekerja, keluarga pekerja, dan masyarakat luas. Sesuai regulasi pemerintah, BCA menerapkan *Work from Home* dan mempromosikan *Banking from Home*. Perusahaan juga konsisten mendampingi dan membangun kapabilitas 12 desa binaan BCA sehingga masyarakat desa mampu menopang pertumbuhan ekonomi desa menjadi lebih baik.

Secara keseluruhan, peningkatan mobilitas, pemulihan ekonomi, serta berbagai terobosan inovasi dan kolaborasi, merupakan bentuk nyata kebersamaan kami dengan seluruh pemangku kepentingan. Terlibat bersama, beraksi bersama, *Live to Engage*.

Pesan Direksi [102-14, 102-15]

Di usia ke-64 pada tahun 2021, BCA memperkuat komitmen untuk meningkatkan kinerja *Environmental, Social, & Governance* (ESG) dan memberikan dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan. Melalui aktivitas *online* dan *offline* atau *hybrid now*, kami berupaya menjadi lebih baik dengan melakukan aksi, inovasi dan kolaborasi bersama pemangku kepentingan yang berdampak bagi aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial.



Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur

PEMANGKU KEPENTINGAN YANG KAMI HORMATI,

Pelbagai tantangan telah kita lalui bersama di masa pandemi COVID-19. Upaya kita dalam menjaga kesehatan, melaksanakan program vaksinasi, disiplin menerapkan protokol kesehatan, hingga memberikan inspirasi dan nilai tambah untuk masyarakat dan lingkungan sekitar merupakan hal yang relevan dengan makna 'Keberlanjutan' yang sesungguhnya.

Isu lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) juga semakin ramai diperbincangkan, khususnya pasca pelaksanaan KTT Iklim PBB COP26 di Glasgow jelang akhir tahun 2021 dan penetapan Indonesia sebagai Presidensi G20 tahun 2022. Dengan terpilihnya Indonesia, maka kita semua harus siap mendukung ekonomi rendah karbon. Selain itu, pemangku kepentingan juga memberikan perhatian yang besar pada kinerja LST, termasuk pada industri perbankan, terkait pembiayaan yang diberikan oleh Bank. Kami melihat bahwa proses transisi perubahan dari *business as usual* ke ekonomi rendah karbon sudah dimulai dan akan bergeser secara bertahap. Maka, kami di BCA senantiasa siap untuk melakukan perubahan ini sejalan dengan arahan dan dukungan dari Pemerintah, termasuk semua segmen dunia usaha.

TINJAUAN DAN NILAI KEBERLANJUTAN

Dampak pandemi pada kinerja ekonomi masih terasa, namun perlahan telah membaik. Bagi perbankan, perubahan besar yang sangat signifikan adalah perilaku masyarakat yang mendorong peningkatan perbankan digital secara masif dan agresif. Akselerasi ini merupakan hal yang fundamental bagi perbankan untuk mempertahankan nilai keberlanjutannya.

Bagi BCA, nilai keberlanjutan adalah menjalankan usaha dengan berkomitmen pada kepatuhan di semua peraturan Pemerintah, konsisten berinovasi atas produk dan jasa pelayanan yang relevan dengan kebutuhan terkini, selaras dengan proses ekonomi yang rendah karbon. Kami menyebut nilai keberlanjutan ini sebagai pencipta nilai tambah bagi kehidupan masyarakat dan lingkungan. Dalam mencapai nilai keberlanjutan yang sesuai dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), maka kami mengelola aspek LST, meningkatkan asesmen, *engagement* dan *shared value,* serta mengimplementasikan tata kelola dengan baik.

BCA mendukung 17 TPB dan memetakan 9 tujuan utama sesuai dengan strategi Bank. Komitmen BCA pada pencapaian Keuangan Berkelanjutan dengan menjalankan kebijakan dan strategi yang sejalan dengan tiga pilar Keberlanjutan BCA yaitu Perbankan Berkelanjutan, Budaya Keberlanjutan, dan Berkarya Memberi Nilai.

TANTANGAN PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Kami memperhatikan perkembangan implementasi Keuangan Berkelanjutan dan menganalisis tantangan, peluang, maupun prospek usaha bagi bisnis dan dampaknya bagi pemangku kepentingan. Keberlanjutan merupakan suatu perjalanan panjang bersama dengan seluruh pemangku kepentingan. Secara internal BCA terus mengedukasi dan meningkatkan pemahaman segenap pekerja atas prinsip Keuangan Berkelanjutan. Sebanyak 97% pekerja telah mengikuti *e-learning* wajib Keuangan Berkelanjutan selama tahun 2021. Komunikasi dan *engagement* kami jalin erat bersama debitur guna meningkatkan kualitas ESG melalui perolehan sertifikat usaha yang relevan. Alhasil, perolehan sertifikat ISPO/RSPO meningkat sebanyak 17,9% menjadi 66 pada tahun ini. Kami berkomitmen untuk terus menyeimbangkan aspek bisnis dan aspek keberlanjutan secara *prudent*, terutama di masa transisi saat ini. Kami memandang aspek sosial dan ekonomi merupakan fokus yang perlu diperjuangkan dengan seimbang di Indonesia yang masih terus berkembang, di tengah gencarnya isu lingkungan.

Setiap kerusakan lingkungan dapat berdampak negatif terhadap kondisi perekonomian, termasuk kualitas hidup manusia. Kerusakan lingkungan yang sering terjadi, seperti perubahan iklim yang ekstrem, dan degradasi lingkungan memberikan dampak pada pertanian, pencemaran air, tanah, dan udara, serta ekosistem laut. Semua kondisi ini dapat berpengaruh pada aspek ekonomi dan sosial masyarakat sekitar. Kesadaran akan kerusakan lingkungan, dan dampak perubahan iklim yang semakin nyata, mendorong kita untuk berubah dan menjaga lingkungan bersama. Maka, pengelolaan dan kinerja LST dari kegiatan operasional dan bisnis yang sejalan dengan Pilar Budaya Keberlanjutan perusahaan menjadi hal yang penting. Masih banyak tantangan ke depan dalam penerapan kinerja LST ini, namun demikian kami percaya bahwa keterlibatan semua pemangku kepentingan akan membawa hasil positif yang signifikan.

Salah satu tantangan yang besar adalah aspek teknologi. Perkembangan digitalisasi berdampak semua kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan. Perubahan yang cepat juga diikuti dengan naiknya kejahatan teknologi sehingga penguatan sistem pengamanan data menjadi kunci utama pencegahan *cybercrime.* Bersama Pemerintah dan segenap nasabah, kami memberikan apresiasi atas dukungannya dalam ikut memantau semua keamanan aktivitas perbankan digital berbasis teknologi.

Dari sisi literasi keuangan, penggunaan teknologi terus ditingkatkan, termasuk jangkauan akses perbankan. Kesadaran atas keamanan data dan penggunaan teknologi menjadi tantangan tersendiri. Untuk itu diperlukan aksi edukasi dan sosialisasi secara terus menerus bersama dengan semua pemangku kepentingan.

Selain itu, kami melanjutkan pemetaan portofolio kredit Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), bersamaan dengan pembenahan implementasi *green banking* secara internal. Kami mulai menerapkan asesmen LST untuk setiap pemberian kredit dan pengembangan produk berwawasan LST sebagai bagian dari strategi bisnis kami. Memberikan pemahaman dan menerapkan upaya keberlanjutan secara konsisten menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi Keuangan Berkelanjutan dan kami mengatasinya dengan pelibatan semua pemangku kepentingan.

PENGELOLAAN RISIKO ATAS PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Merespons penerapan Keuangan Berkelanjutan, BCA melaksanakan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang disampaikan setiap tahun kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kami menyadari bahwa penerapan RAKB dilakukan untuk mendukung kinerja LST, termasuk pada aspek lingkungan yang memberikan

risiko besar terhadap keberlanjutan. Aspek lingkungan yang menjadi perhatian besar adalah dampak negatif atas terjadinya perubahan iklim yang ekstrem. Kami merespons risiko ini dengan mengelola kegiatan internal dan meningkatkan kapasitas internal, seperti penghematan energi, mendapatkan sertifikasi *green building*, reduksi emisi Gas Rumah Kaca (GRK), dan inisiatif lingkungan lainnya. Di samping itu, kami terus berkomunikasi dan mengedukasi debitur terkait pembiayaan berorientasi LST atau *green financing* antara lain melalui webinar atau *sharing session* yang kami lakukan bersama setiap tahun.

Kami juga turut melakukan mitigasi terhadap pemanasan global dan risiko terkait iklim sesuai dengan kemampuan kami. Upaya ini salah satunya adalah mulai melakukan kegiatan pemetaan risiko sesuai dengan strategi perubahan iklim yang sudah kami kembangkan. Pemetaan ini termasuk mengidentifikasi risiko transisi dan risiko fisik, baik melalui kegiatan internal, maupun pembiayaan yang kami lakukan. Namun, tentu kami tidak bisa melakukannya sendiri, keterlibatan seluruh industri perbankan dan pemangku kepentingan akan sangat membantu kami.

Dalam jangka panjang, kami akan terus mengikuti perkembangan isu LST baik di Indonesia, maupun global. Kami mendukung persiapan Indonesia untuk menjadi tuan rumah G20 di tahun 2022 dan kami akan mengikuti petunjuk OJK dalam penerapan Peta Jalan Keuangan Berkelanjutan dan Taksonomi Hijau.

Pengelolaan risiko LST tidak lepas dari pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*/GCG) karena sangat berpengaruh pada kesehatan bank. Kami selalu meninjau kredit-kredit pada sektor yang memiliki risiko LST yang tinggi melalui Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab dan Kebijakan Lingkungan sesuai aturan yang ditetapkan pemerintah dan otoritas terkait. Kami berharap kebijakan ini dapat menunjukkan komitmen seluruh Insan BCA, termasuk jajaran Direksi dan Dewan Komisaris terhadap penerapan LST secara bertahap.

CAPAIAN KINERJA KEBERLANJUTAN DAN PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

BCA senantiasa berada di sisi nasabah dalam menghadapi berbagai tantangan. Melalui penyaluran kredit, kami berharap adanya pemulihan kondisi ekonomi masyarakat, pasca pandemi. Total penyaluran kredit di 2021 mencapai Rp622,0 triliun naik 8,3% YoY dan melebihi dari target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 4%-6%. Dari total kredit ini, portofolio KKUB sebesar 24,8% atau senilai Rp154,4 triliun, melampaui dari yang ditargetkan. Komposisi portofolio ini terdiri dari 42,9% KUBL dan 57,1% UMKM.

BCA mencatat pendapatan sebesar Rp78,5 triliun, naik 4,4% YoY dan menghasilkan laba tahun berjalan sebesar Rp31,4 triliun naik 15,8% YoY. Kinerja ekonomi BCA secara keseluruhan meningkat dibandingkan tahun lalu dan kami akan terus memberikan nilai tambah kepada pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, melalui kegiatan literasi dan inklusi keuangan, serta pengembangan masyarakat melalui program Bakti BCA.

Dalam mencapai target kinerja, kami didukung oleh *human capital* yang unggul, yaitu Insan BCA. Untuk senantiasa memberikan pelayanan optimal, BCA menjunjung tinggi asas keseimbangan dan asas persamaan hak, melaksanakan protokol kesehatan dan prosedur keselamatan kerja yang prima, mengupayakan *work life balance*, meningkatkan kemampuan para pekerja, dan hal luar biasa lainnya. Melalui semangat SENADA (Senantiasa di Sisi Anda), BCA melakukan *transfer values* kepada Insan BCA sebagai generasi penerus agar BCA dapat terus bertahan dan menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.

Pada aspek lingkungan, kami meneruskan upaya mengurangi emisi karbon melalui upaya penerapan produk dan solusi perbankan digital, tempat kerja berbasis digital, gedung ramah lingkungan serta pelestarian alam. Upaya ini diestimasikan akan mampu mengurangi emisi karbon sebesar 887,8 tCO_2 eq.

BCA terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan berbasis digital dengan berbagai fitur kemudahan dan kenyamanan bertransaksi. Digitalisasi merupakan salah satu inisiatif untuk mengurangi penggunaan kertas, dan berhasil mencatatkan volume transaksi *online* tertinggi sepanjang masa pada tahun 2021. Digitalisasi juga membantu mengurangi konsumsi bahan bakar fosil dari transportasi yang sebelumnya dilakukan oleh nasabah pada saat mereka harus mendatangi lokasi bank. Secara umum, digitalisasi dapat memperkuat ekosistem bisnis dan perekonomian masyarakat.

Penerapan *environmentally-friendly building features* merupakan upaya lain mengurangi emisi karbon. Pada tahun 2021, salah satu gedung kami yaitu Gedung Foresta berhasil mendapatkan Sertifikat Greenship Gedung Terbangun v.1.1 peringkat Platinum dari Green Building Council Indonesia.

Kami terus melakukan upaya pelestarian lingkungan, hingga tahun 2021 terdapat 14.700 pohon *mangrove* yang mampu bertahan hidup di area seluas 12 hektar. Selain itu kami melakukan rehabilitasi 10 hektar lahan kritis di area konservasi orangutan dengan menanam 4.000 bibit pohon.

Dalam upaya menuju operasi ramah lingkungan, kami bertanggung jawab atas sampah produk kami dengan melakukan pengelolaan limbah EDC BCA, kartu, dan sampah non organik. Sebanyak 95% limbah EDC BCA berhasil didaur ulang. Penggantian kartu *non chip* menjadi berbasis *chip* juga menimbulkan dampak timbunan sampah kartu. Inovasi yang kami lakukan yaitu mengolah limbah kartu menjadi *paving block* sehingga bisa digunakan sebagai komponen bangunan kantor BCA. Pengelolaan limbah kartu tetap memperhatikan keamanan data nasabah.

Kami juga terus meningkatkan pengelolaan pada aspek sosial, di antaranya dengan menetapkan dan menerapkan Kebijakan Hak Asasi Manusia (HAM) yang berlaku di internal bagi pekerja dan lingkup rantai pasok. Ruang lingkup dan konteks HAM di BCA meliputi hak-hak sipil dan politik, hak-hak dasar ketenagakerjaan, serta HAM terkait bisnis bank, mitra kerja atau rantai pasok, serta pemberdayaan masyarakat.

Bentuk komitmen kami dalam berbagi nilai sosial juga diperkuat dengan ditetapkannya Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat, yang menjadi payung besar pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Di bawah program CSR ini, BCA membina dan mengembangkan masyarakat melalui Pilar Bakti BCA, yaitu Solusi Bisnis Unggul, Solusi Cerdas, dan Solusi Sinergi.

Pada tahun 2021, desa binaan BCA yaitu Desa Wisata Tamansari meraih juara 1 pada kategori Desa Wisata Kreatif Digital dari Kemenparekraf untuk Anugerah Desa Wisata Indonesia 2021, Desa Pentingsari menjadi Juara Mandiri Inspiratif 2021. Desa Aik Rusa Barehun dan Desa Wisata Tamansari, dan juga Desa Pentingsari menjadi Desa Tersertifikasi Berkelanjutan 2021.

BCA mengambil peran & tanggung jawab bersama dalam pengendalian pandemi COVID-19. Kami mendukung program vaksinasi pemerintah melalui sentra-sentra vaksinasi yang diperuntukkan bagi pekerja dan keluarga pekerja serta masyarakat luas.

Atas penerapan LST BCA yang baik, BCA mendapatkan hasil pemeringkatan dari berbagai lembaga pemeringkat yang kredibel baik dalam dan luar negeri, antara lain SRI-KEHATI, IDX ESG Leaders, MSCI, FTSE4Good, Dow Jones Sustainability Indices. Kami akan melanjutkan pemetaan strategi mitigasi risiko fisik dan transisi penurunan emisi CO_2 pada gedung BCA lainnya secara bertahap. Sementara, kami juga menerapkan peta jalan strategi mitigasi dampak perubahan iklim dengan menghitung emisi gas rumah kaca lingkup 1, 2, dan 3. Adapun penerapan Keuangan Berkelanjutan lebih kami tingkatkan pada asesmen aspek LST untuk semua sektor yang masuk dalam kategori berisiko tinggi dan kami memastikan kepatuhan pada semua peraturan yang berlaku di Indonesia.

KOMITMEN DALAM PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Keberlanjutan bagi BCA adalah memberikan dampak positif kepada pemangku kepentingan dan lingkungan, serta dapat mewariskan sesuatu yang bermanfaat bagi generasi yang akan datang. Untuk mencapai hal ini, kami menjaga dan mengelola keseimbangan di semua aspek LST dengan sebaik-baiknya. Melalui penerapan Keuangan Berkelanjutan, kami berkomitmen meningkatkan pembiayaan berwawasan LST sebesar 7% pada tahun 2022.

Mari saling memberikan inspirasi yang membangun untuk berjalan bersama sesuai dengan kemampuan masing-masing dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan. Kami sadar bahwa semuanya memerlukan waktu untuk berubah dan kami mengajak semua pemangku kepentingan untuk saling mendukung. Dari kami, semua Insan BCA siap dan ikut terlibat dalam komitmen untuk keberlanjutan masa depan.

Maka, atas nama Direksi, saya menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh Insan BCA atas semangat, kerja sama dan dedikasi selama ini. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada Dewan Komisaris, regulator, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya atas dukungan dan kepercayaan kepada Perseroan dan Direksi, khususnya dalam memaknai arti Keuangan Berkelanjutan.

Kami mengajak segenap jajaran manajemen dan pekerja, serta Entitas Anak untuk '*Live to Engage*', berkolaborasi dan saling bergenggaman tangan erat, menebar nilai-nilai dan manfaat positif secara berkesinambungan. Dengan komitmen yang kuat untuk mendukung visi dan misi Keuangan Berkelanjutan BCA, saya yakin kita bersama akan mampu mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, menuju Indonesia yang lebih maju dan sejahtera.

Jakarta, Februari 2022



Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur

Pencapaian Kinerja Keberlanjutan

Kinerja Ekonomi

7 Sektor Pembiayaan KKUB

- Sumber daya alam hayati & penggunaan lahan berkelanjutan
- Transportasi ramah lingkungan
- Produk *eco-efficient*
- Energi terbarukan
- Pengelolaan air & air limbah
- Efisiensi energi
- Bangunan berwawasan lingkungan

Sertifikasi Sektor Kelapa Sawit

	2021	2020
Jumlah perusahaan yang memiliki sertifikat ISPO dan/ atau RSPO	53	48
Jumlah sertifikat ISPO	38	36
Jumlah sertifikat RSPO	28	20

KUBL* Non-UMKM	Rp66,2 triliun	↑ 31,1% YoY	42,9% dari Total Kredit KKUB

*Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan

Total Kredit
Rp622,0 triliun
↑ 8,3% YoY

Total Kredit KKUB
Rp154,4 triliun
↑ 20,9% YoY

Kredit KKUB terhadap Total Kredit
24,8%

UMKM	Rp88,2 triliun	↑ 14,3% YoY	57,1% dari Total Kredit KKUB



PEMULIHAN UMKM BAGI PEMULIHAN EKONOMI NASIONAL

ModalRakyat Komunal

Rp60 miliar

Kolaborasi dengan *Fintech* iGrow, Modal Rakyat, dan Komunal untuk mendukung UMKM.

Perluas Penggunaan QRIS
Untuk mempromosikan inklusi keuangan

Rp5,4 triliun
(↑ 891% YoY)





Penyaluran KUR

Rp206,4 miliar
(↑ 55,5% YoY)

BCA fasilitasi **43 UMKM NTB** (Nusa Tenggara Barat) dapat sertifikat halal.





#BanggaLokal Kolaberaksi, sinergi BCA dengan Kreavi dan Grebe sebagai fasilitator bagi UMKM. Kreator kreatif dan UMKM berkolaborasi ciptakan produk dengan sentuhan lokal dan seni, melibatkan **5 kreator kreatif dan 11 produk UMKM unggulan.**



Bersama Menjaga Lingkungan, mengurangi emisi karbon estimasi sebesar 887,8 tCO_2 eq di tahun 2021












Produk & Solusi Perbankan Digital

331,9 tCO_2 eq estimasi ⩔ CO_2

Digital Workplace

465,3 tCO_2 eq estimasi ⩔ CO_2



Digital Signature



Work from Anywhere



Video Conference Meeting




Inisiatif Gedung Ramah Lingkungan

58,9 tCO_2 eq estimasi ⩔ CO_2



Pemantauan *mangrove* di Taman Nasional Ujung Kulon

31,7 tCO_2 eq estimasi ⩔ CO_2

Inisiatif Gedung Ramah Lingkungan



Gedung Foresta berhasil mendapatkan Sertifikat Greenship Gedung Terbangun v.1.1 peringkat Platinum dari Green Building Council Indonesia.

4 gedung menerapkan sistem manajemen sampah

71 gedung Kantor Cabang menerapkan *environmentally-friendly building features*

3 gedung menggunakan air daur ulang

Intensitas Listrik

159 kWh/m²/tahun memenuhi kategori "cukup efisien" menurut SNI 03-6196-2000

rata-rata **0,007** kWh/transaksi/tahun

6.030 kWh/pekerja/tahun

Sertifikat Foresta





Fauna

5 ekor orangutan dilepasliarkan di Kalimantan
5 ekor orangutan direhabilitasi di Kalimantan
4 *batch* orangutan *goes to school*



Flora

12 Ha area pemantauan rehabilitasi *mangrove*
14.700 pohon *mangrove*

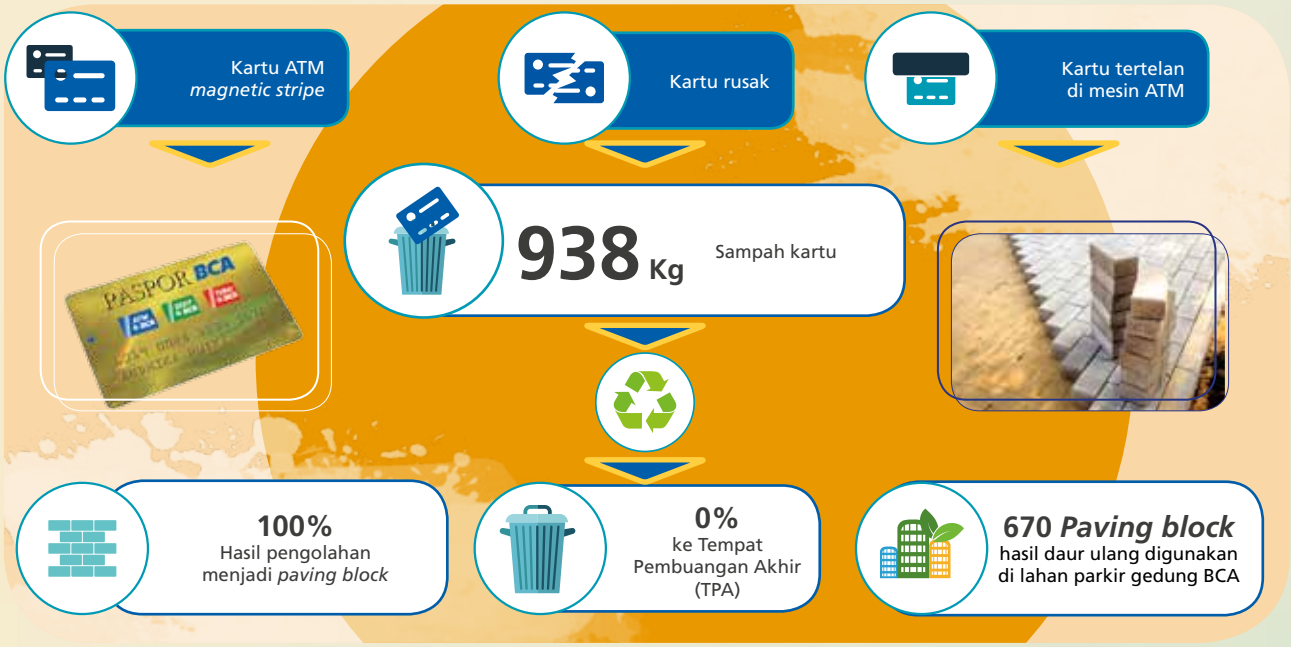
10 Ha area rehabilitasi lahan kritis di area konservasi orangutan
4.000 bibit pohon yang ditanam

Menuju Operasi Ramah Lingkungan

Pengelolaan Limbah EDC BCA



Pengolahan Limbah Kartu



Pengelolaan Limbah Non Organik



Kinerja Sosial & Masyarakat



Wanita yang menduduki posisi Direktur

16,7%



Kepala cabang wanita dari total kepala cabang

41,2%



Pekerja wanita dari total pekerja yang mendapatkan kesempatan promosi

61,4%



Pekerja yang mengikuti pelatihan Keuangan Berkelanjutan

23.056



Beasiswa Bakti BCA

Rp5,7 miliar ▲2,7%

840 mahasiswa ▲6,3%



Sekolah Binaan

20 sekolah

786 guru ▲8,1%

10.089 siswa ▲1,5%



Peserta Edukasi Literasi Keuangan

› **15.997** pelajar

› **11.061** masyarakat umum



Indeks *Customer Engagement* (CE)

4,73 (skala 1-5)

Indeks *Branch Service Quality (BSQ)*

4,87 (skala 1-5)

bakti BCA

Dana CSR **Rp136,2** miliar ▲16,6%



(foto diambil sebelum masa pandemi)

Desa binaan BCA

149.489
Jumlah pengunjung

5,6%

3 Desa binaan BCA

Mendapatkan penghargaan sebagai desa wisata kreatif dan berkelanjutan



Penganugerahan BCA Desa Wisata Awards 2021 bersama Kemenparekraf.



Indonesia's Best Corporate Sustainability Initiatives & Indonesia's Corporate Sustainability Warriors Awards 2021.



(foto diambil sebelum masa pandemi)

Peringkat dan Penghargaan

ESG

Rating A
MSCI ESG Rating

Top 10 konstituen indeks FTSE4Good ASEAN 5

The 12th IICD Corporate Governance Award 2021
- Best Responsibility of The Boards (Jahja Setiaatmadja)
- Top 50 Big Capitalization Listed Company

Score 55 atau peringkat persentil ke-76

Dow Jones Sustainability Indices - Corporate Sustainability Assessment (CSA)

Peringkat A+ Laporan Keberlanjutan tahun 2020 Foundation for International Human Rights Reporting Standards (FIHRRST)

CLSA Ratings, Indonesia ESG - Top 10 ESG Champion

Rating A
Refinitiv ESG score

Indeks

- ESG Quality 45 IDX – KEHATI
- ESG Sector Leaders IDX – KEHATI

Tercantum dalam indeks IDX ESG Leaders

Tercantum dalam indeks SRI-KEHATI

CSR

- Indonesia's Best Corporate Sustainability Initiatives
- Indonesia's Corporate Sustainability Warriors 2021

Bisnis Indonesia Corporate Social Responsibility Award (BISRA) 2021 – Gold Champion in CSR Program kategori Perusahaan Publik

Human Capital

HR Asia Award 2021 - Indonesia's Best Companies to Work for in Asia

Indonesia Human Capital Award VII 2021
- The Best of The Best Indonesia Human Capital, predikat A - Very Excellent
- Best of the Best Indonesia Human Capital Director (Lianawaty Suwono)

Layanan Nasabah

DREAM Team in Contact Center World - Asia Pacific
51 *awards* (36 Gold, 8 Silver, 7 Bronze)

2021 Contact Center Asia Pacific Awards & Conference (CC-APAC) - Platinum Medal on Technology Innovation Category for Halo BCA App

Sertifikasi	Masa Berlaku Sertifikasi	Cakupan
ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu	31 Oktober 2022 25 Oktober 2023 14 November 2022	Network Data Center Data Center Operation IT Quality Assurance
ISO/IEC 27001:2013 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi	7 Desember 2022 5 Oktober 2022 10 November 2024	Network Data Center Data Center Operation Enterprise Security
ISO 20000-1:2011 untuk Service Management System	14 Desember 2025 31 Oktober 2022	Network Data Center Quality Management
ISO 20000-1:2018 Sistem Manajemen Layanan	31 Desember 2023	Network Data Center
Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) 3.2.1	5 Desember 2022	Seluruh Data Center BCA
ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu	10 Agustus 2023	Contact Center HALOBCA
ISO/IEC 27001:2013 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi	3 Maret 2023	Card Personalization (Customer Data Injection) - Sentra Layanan Pembayaran Domestik (SLPD) dan Sentra Layanan Perbankan Elektronik (SLPE)
ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu	1 Mei 2022	Sentra Layanan Pembayaran Domestik (SLPD) dan Sentra Layanan Perbankan Elektronik (SLPE)

Tetap Aman dengan Perbankan Digital

BCA menerapkan sistem manajemen pengamanan untuk mengamankan data dengan konsep *data loss.* Pada aplikasi digital BCA, terdapat pengamanan tambahan berupa *two factor authentication* untuk memastikan akses aplikasi dilakukan oleh orang yang tepat.

Sistem manajemen keamanan informasi di BCA telah mendapatkan sertifikasi ISO 27001.

BCA Bersama Anda Hadapi Pandemi COVID-19

#ServingOurCustomer

DEBITUR & UMKM

Dukungan untuk pemulihan ekonomi nasional melalui:

- **Program UMKM**

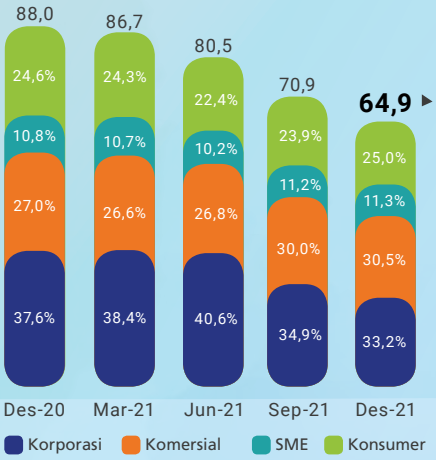
BCA BANGGA LOKAL

745 UMKM bergabung dengan Bangga Lokal BCA

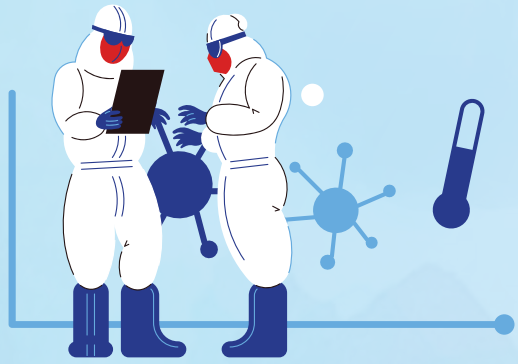
BCA umkm FEST

> 1.700 UMKM
18 ribu pilihan produk
372 ribu pengunjung

- **Restrukturisasi Kredit (kategori lancar)**
  (dalam Rp triliun)



▸ 10% dari total kredit



NASABAH

Meningkatkan kenyamanan *#BankingFromHome*



Limit transfer di KlikBCA naik2x lipat jadi **Rp500** juta/hari



Aktivasi transaksi finansial BCA mobile & KlikBCA bisa lewat Halo BCA



Limit setor tunai via ATM Setor Tarik BCA naik menjadi **Rp100** juta/hari menggunakan kartu debit BCA dengan *chip*



Limit transfer di myBCA menjadi **Rp300** juta/hari

Meningkatkan kenyamanan di cabang

- Penerapan protokol kesehatan yang ketat
- Sarana dan prasarana dilakukan disinfektan secara berkala

SUPPLIER/VENDOR

- Pembayaran tepat waktu
- Mempertahankan kontrak dengan *supplier*/vendor terutama untuk berskala kecil dan menengah

#CaringOurEmployee



Layanan COVID-19
- Vaksinasi kepada pekerja dan keluarga pekerja
- *Call center* COVID-19
- *Contact tracing*
- Penggantian biaya perawatan/pengobatan yang direkomendasikan oleh dokter

Aktivitas kerja
- Pengaturan kapasitas kerja sesuai level PPKM
- Kebijakan *flexi hour* dan pembagian area kerja

Kesejahteraan pekerja
- Tidak ada pemotongan gaji, pemutusan kerja, dan pengurangan fasilitas

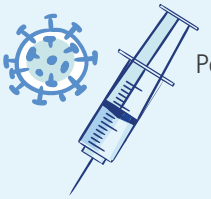
Pelaksanaan COVID-19

Rapid Self-Assessment for Business





COVID-19 Assistance



>98,5%
Pekerja telah divaksinasi



#HelpingOurCommunity



BANTUAN bakti BCA UNTUK PENANGANAN COVID-19

Swab Antigen Kit	*Gloves*
Coverall/ Surgical Gown	Masker & Beras
Face Shield	Sembako
Head Cap	Vaksinasi **238.157** dosis



TOTAL BANTUAN COVID-19
Maret 2020 – Desember 2021

Rp57,8 M

2020	2021
Rp20,7 M	**Rp37,1 M**

Pelibatan secara Daring untuk Memperkuat Komitmen Keberlanjutan

Acara Daring Eksternal BCA

BCA EXPOVERSARY ONLINE



Jumlah pengunjung: 1,2 juta
Pengajuan aplikasi KPR: Rp15 triliun
Pengajuan aplikasi KKB: Rp5 triliun

INDONESIA KNOWLEDGE FORUM (IKF)



Jumlah peserta: 7 ribu

KPR BCA ONLINE EXPO



Developers > 300; *Property agents*: > 170

RUPSLB



INSTAGRAM LIVE @goodlifeBCA



Acara daring eksternal lainnya

- UMKM Fest
- Acara daring bersama nasabah Prioritas & Solitaire
- Beragam webinar untuk nasabah, debitur dan masyarakat
- *Analyst Meeting*
- RUPST
- BCA *Staycation Concert*
- Lomba Desa Wisata *Award*
- Wayang Youth Festival 2021

Acara Daring Internal BCA

RAPAT KERJA NASIONAL (RAKERNAS)



BCA INNOVATION AWARD (BIA)



VIRTUAL PEKAN OLAHRAGA & SENI (PORSENI)



BCA VIRTUAL WALK



COP SERIES DARING



Acara daring internal lainnya

- Instagram live @bcasemuaberes
- Beragam webinar dan pelatihan daring
- Smart Solution Representative Agent (SSRA)
- Dialog Layanan Kanwil

Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

Ekonomi

Uraian	Satuan	2021	2020	2019
Kinerja Internal				
Pendapatan operasional	Rp miliar	78.473	75.165	71.623
Laba bersih	Rp miliar	31.440	27.147	28.570
Kredit yang Diberikan	Rp miliar	622.013	574.590	586.940
Pembiayaan infrastruktur (termasuk *non-cash loan*)	Rp miliar	54.882	45.470	41.734
Dana Pihak Ketiga (DPK)	Rp miliar	968.607	834.284	698.980
Total frekuensi transaksi di *internet* dan *mobile banking*	Juta kali	14.361	9.585	6.356
Jumlah pajak yang dibayarkan	Rp miliar	7.401	6.421	7.719
Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan				
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) *)	Rp miliar	154.358	127.626	124.929
Penyaluran kredit UMKM	Rp miliar	88.206	77.174	81.429
Penyaluran KUR	Rp miliar	206,4	132,7	125,7
Persentase total portofolio pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) terhadap total portofolio kredit	%	24,8	22,2	21,3
Kinerja Keuangan Inklusif (LAKU BCA)				
Jumlah agen	Agen	2.625	2.633	2.375
Jumlah rekening	Rekening	177.659	152.678	139.470
Jumlah dana nasabah Laku BCA	Rp miliar	25,5	23,5	14,6

Keterangan:
*) Portofolio pembiayaan KUBL Non UMKM 31 Desember 2019 dan 2020 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2021.

Pembiayaan pada Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) [FS6, FS8]

Uraian	2021		2020*		2019*	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Total Portofolio Pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)	154.358	100,0	127.626	100,0	124.929	100,0
a. Energi terbarukan	2.348	1,5	4.643	3,6	3.020	2,4
b. Efisiensi energi	221	0,1	441	0,3	547	0,4
c. Pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan	52.835	34,2	31.761	24,9	28.455	22,8
d. Transportasi ramah lingkungan	5.967	3,9	8.589	6,7	5.965	4,8
e. Pengelolaan air dan air limbah	892	0,6	1.014	0,8	1.014	0,8
f. Produk yang menghasilkan lebih sedikit polusi (*eco-efficient*)	3.808	2,5	3.925	3,1	4.414	3,5
g. Bangunan berwawasan lingkungan	81	0,1	77	0,1	85	0,1
h. Kegiatan UMKM	88.206	57,1	77.174	60,5	81.429	65,2
Portofolio pembiayaan KUBL non UMKM berdasarkan segmen	66.152	100,0	50.452	100.0	43.500	100,0
- Korporasi	65.320	98,7	49.431	98,0	42.434	97,5
- Komersial	832	1,3	1.020	2,0	1.066	2,5
Portofolio pembiayaan infrastruktur (termasuk *non-cash loan*)	8.804	100,0	11.295	100,0	8.436	100,0
- Jalan tol	889	10,1	3.780	33,5	2.945	34,9
- Kelistrikan	1.945	22,1	1.690	15,0	1.457	17,3
- Kereta api	2.318	26,3	1.955	17,3	1.096	13,0
- Bandara dan pelabuhan	2.760	31,3	2.855	25,3	1.923	22,8
- Air minum dan sanitasi	892	10,1	1.014	9,0	1.014	12,0

Keterangan:
Portofolio pembiayaan keseluruhan berdasarkan sektor industri dapat dilihat pada Laporan Tahunan BCA 2021. [FN-CB-410a.1]
*) Portofolio pembiayaan KUBL Non UMKM 31 Desember 2019 dan 2020 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2021.

Lingkungan

Uraian	Satuan	2021	2020	2019
Kinerja Internal				
Emisi GRK yang dihasilkan (cakupan 1, 2, 3)	tCO_2eq	104.442	71.046	71.340
Penggunaan energi listrik	kWh	118.611.628[a)]	80.048.325	80.073.145
Intensitas penggunaan energi listrik	kWh/m^2	159	185	186
	kWh/transaksi	0,007	N/A	N/A
	kWh/pekerja	6.030	N/A	N/A
Penggunaan kertas di kantor pusat	Ton	57	63	81
Pengurangan limbah kertas [b)]	Ton	6	18	12
Jarak tempuh mobil dinas	Km	1.750	1.484	N/A
Penggunaan air	m^3	47.823	67.365	55.322
Kantor cabang yang menerapkan *environmentally-friendly building features*	Kantor	71	66	61
Kegiatan Tanggung Jawab Lingkungan				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab lingkungan	Rp juta	1.135	575	685
Reintroduksi orangutan di Kalimantan	Ekor	5	-	6
Rehabilitasi orangutan	Ekor	5	31	-
Pelestarian penyu	Sarang	-	100	100
Pemantauan pohon *mangrove*	Pohon	14.700	14.700	20.200
Penanaman pohon di area restorasi lahan kritis	Pohon yang ditanam	4.000	2.100	-

Keterangan:
a) Cakupan data tahun 2021 lebih luas dibandingkan tahun 2020 dan 2019. Data tahun 2021 meliputi 8 lokasi kantor pusat, 4 lokasi data center, dan 603 kantor cabang. Data tahun 2020 dan 2019 hanya mencakup 6 lokasi kantor pusat, 1 lokasi data center dan 115 kantor cabang.
b) *Printer pooling* yang dilaporkan adalah lokasi WSA I, WSA II, WPI, Menara BCA, Chase Plaza, Halo Serpong, Landmark Pluit.

Sosial

Uraian	Satuan	2021	2020	2019
Kinerja Internal				
Pekerja perempuan dari total pekerja yang mendapatkan kesempatan promosi	%	61,4	64,1	63,8
Perempuan yang menduduki posisi Direktur	%	16,7	16,7	27,3
Pekerja perempuan dibanding total pekerja	%	61,6	61,3	60,8
Jumlah hari pelatihan untuk pekerja	Hari	137.499	106.047	160.363
Jumlah jam pelatihan untuk pekerja	Jam	673.040	600.266	1.041.290
Biaya pelatihan dan pendidikan pekerja	Rp juta	193.417	208.954	395.659
Jumlah masyarakat peserta edukasi literasi keuangan	Orang	117.058	105.522	107.267
Indeks *Customer Engagement* (CE)	Skala 1-5	4,73	4,67	4,67
Indeks *Branch Service Quality* (BSQ)	Skala 1-5	4,87	4,87	4,86
Tingkat penyelesaian keluhan nasabah	%	99,5	99,3	99,4
Persentase pengaduan (*whistleblowing)* yang telah diselesaikan dari total pengaduan diterima	%	91,0	81,8	100,0
Kegiatan Tanggung Jawab Sosial				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab sosial	Rp miliar	136,2	116,8	122,8
Jumlah lulusan pendidikan non gelar	Orang	174	164	142
Jumlah pasien klinik binaan	Orang	16.074	16.611	17.976
Jumlah pasien operasi katarak	Orang	529	-	864

Strategi Keberlanjutan dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Visi

Keuangan Berkelanjutan [102-16]

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

Misi

Keuangan Berkelanjutan [102-16]

Menyelaraskan kegiatan usaha perusahaan dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan.

Tata Nilai

Keuangan Berkelanjutan

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

Pilar Keberlanjutan BCA

Penetapan dukungan utama BCA pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)

BCA mendukung 17 TPB dengan semua kegiatannya dan memetakan 9 tujuan utama sesuai dengan strategi Bank:



Implementasi Kebijakan dan Strategi

Perbankan Berkelanjutan

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

Budaya Keberlanjutan

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

Berkarya Memberi Nilai

Pilar ini memuat program keterlibatan dan pemberdayaan masyarakat melalui:
- Program Bakti BCA
- Program literasi dan inklusi keuangan.

Strategi keberlanjutan

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

IMPLEMENTASI KEBERLANJUTAN



Kami melaksanakan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).



Kami memiliki unit kerja Sub-Divisi Environment Sustainability Governance (ESG).



Kami memiliki Pedoman Tata Kelola Keberlanjutan dan Kebijakan Keuangan Berkelanjutan serta kebijakan pembiayaan perkebunan dan industri kelapa sawit.



Kami memetakan prioritas dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).



Kami melakukan pendekatan dan pelibatan pemangku kepentingan (*stakeholder engagement*) internal dan eksternal untuk menggali isu keberlanjutan dan kebutuhan mereka.



Kami mengawasi dan melakukan evaluasi penyaluran kredit untuk memastikan patuh regulasi dan mendukung keberlanjutan.



Kami memiliki Key Performance Indicator (KPI) terkait keberlanjutan di setiap unit kerja. Selain itu, kami juga memiliki KPI bersama bagi seluruh jajaran Direksi untuk mendukung implementasi LST selaras dengan *roadmap* OJK.



Kami sedang menyusun Environmental & Social Risk Analysis (ESRA) untuk mendukung proses analisis kredit pada sektor-sektor berpotensi risiko LST tinggi.



Kami sedang menyusun rencana strategis untuk mengurangi dampak negatif perubahan iklim dengan inisiatif internal dan eksternal.

Dukungan pada Prioritas Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

TPB	Capaian 2021	Strategi Kami	Target Selanjutnya
	• 100% biaya perawatan untuk pekerja yang terpapar virus COVID-19 ditanggung perusahaan. • 98,5% pekerja telah mendapatkan dosis vaksin. • Pemetaan terhadap penyakit akibat kerja yang sering diderita oleh pekerja: 728 *low back pain* dan 7.596 menderita infeksi saluran pernapasan (ISPA). • Nihil kecelakaan major di tempat kerja. • >238 ribu dosis vaksin untuk masyarakat. • 529 pasien operasi katarak. • 16.074 masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan gratis melalui klinik mitra.	• Menjalankan protokol kesehatan yang ketat. • Menyesuaikan penerapan WFH dan WFO dengan level PPKM. • Menerapkan *flexi hour*. • Memberikan konsultasi rutin. • Menyediakan kursi yang ergonomis. • Memberikan video untuk mengingatkan peregangan. • Memberikan edukasi kesehatan melalui kampanye kesehatan. • Melakukan inspeksi internal berkala. • Melaksanakan kegiatan bakti sosial. • Menerapkan protokol kesehatan untuk nasabah yang berkunjung ke cabang. • Mengedukasi masyakarat melalui seminar atau webinar.	• Nihil kecelakaan *major* di tempat kerja. • Menyempurnakan kegiatan yang telah dilaksanakan pada tahun 2021. • Mendukung pelaksanaan vaksinasi bersama pihak terkait. • Mendukung pelaksanaan baksos operasi katarak. • Menyalurkan bantuan subsidi layanan kesehatan masyarakat melalui klinik kerja sama.
	• 47.706 pekerja mendapatkan pelatihan. • 33 pekerja mendapatkan beasiswa S1 dan S2. • 23.056 pekerja mengikuti pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan. • 840 mahasiswa mendapatkan beasiswa. • 496 peserta PPA/PPBP dan PPTI. • 180 guru mengikuti pelatihan *Smart Teacher.* • 26 PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini). • 117.058 masyarakat (termasuk pelajar dan mahasiswa) mendapatkan edukasi literasi keuangan.	• Mengembangkan program pelatihan *e-learning, in-class training* dan bekerja sama dengan lembaga pendidikan lain. • Menyelenggarakan seleksi dan pemberian beasiswa kepada mahasiswa sesuai kriteria dan memberikan pelatihan *softskill*. • Strategi PPA: melakukan perekrutan dan sosialisasi ke SMA/SMK terkemuka di seluruh Indonesia. • Melakukan pelatihan intensif mengenai *blended learning* dan pelatihan *softskills* kepada guru dengan metode kompetisi. • Menyelenggarakan edukasi literasi keuangan secara nasional yang berdampak positif sesuai SNLKI OJK dengan mengedepankan *volunteer* program yang dilaksanakan oleh pekerja.	• Peserta pelatihan Keuangan Berkelanjutan 25% dari total pekerja yang terkait langsung pembiayaan KB. • Sebanyak 40 pekerja tetap mendapat beasiswa S2. • Melaksanakan program Beasiswa Bakti BCA. • Melaksanakan program PPA/ PPBP & PPTI. • Memberikan pelatihan intensif kepada kepala sekolah untuk *monitoring* dampak program. • Meningkatkan jumlah dan kualitas edukasi literasi keuangan.
	• 61,4% pekerja perempuan dari total pekerja yang mendapatkan kesempatan promosi. • 41,2% kepala cabang perempuan dari total kepala cabang. • Sebanyak 898 perempuan menduduki posisi *middle-up manager.* • 70.642 perempuan mengikuti edukasi literasi keuangan dalam rangka peningkatan inklusi LAKU BCA.	• Penerapan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) bagian Mukadimah dan pasal 59 ayat 2 butir i terkait persamaan hak dan tidak diperkenankannya adanya diskriminasi dalam bentuk apapun terhadap pekerja. • Memberikan kesempatan yang setara dalam peningkatan karir hingga sampai level manajerial ataupun lebih. • Memberikan edukasi kepada ibu rumah tangga untuk mendapatkan pengetahuan pengelolaan keuangan.	• Mempertahankan persentase yang setara antara pekerja perempuan dengan laki-laki dalam memperoleh kesempatan untuk: - Menjabat sebagai kepala cabang. - Menduduki posisi *middle-up manager.* • Meningkatkan kuantitas dan kualitas edukasi literasi keuangan.

TPB	Capaian 2021	Strategi Kami	Target Selanjutnya
 	• 2 gedung menggunakan panel surya. • Perhitungan data pengukuran emisi mencakup 8 lokasi kantor pusat, 4 lokasi *data center* dan 603 kantor cabang. • 71 kantor cabang yang menerapkan *environmentally-friendly building features.* • Gedung kantor pusat Foresta mendapatkan *greenship* gedung terbangun v.1.1 peringkat Platinum dari Green Building Council Indonesia. • Peningkatan portofolio rata-rata 20,9% pada pembiayaan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB), termasuk debitur yang berwawasan lingkungan.	• Memetakan strategi mitigasi penurunan emisi CO_2 pada gedung BCA secara bertahap. • Perilaku adaptasi pada *smart buildings*, penerapan teknologi ramah lingkungan, budaya keberlanjutan, dan edukasi kepada pekerja melalui *Agents of Change*. • Pemberian kredit kepada usaha debitur yang berwawasan lingkungan.	• Perhitungan data pengukuran emisi mencakup semua kantor cabang. • Mengurangi emisi melalui peremajaan sarana pendukung kantor. • Menggalakkan aksi ramah lingkungan bersama *Agents of Change*. • Memperluas target pengurangan gas rumah kaca (GRK) untuk lingkup 1 dan 2. • Sebanyak 7% peningkatan portofolio pada KKUB, termasuk debitur yang berwawasan lingkungan.
 	• Tidak ada PHK selama pandemi yang dikarenakan penurunan usaha. • Remunerasi pekerja pada tingkat terendah di Jakarta dibandingkan UMR Jakarta lebih tinggi sebesar 130,2%. • 100% pekerja di Jakarta yang remunerasinya lebih besar dari UMR Jakarta. • 3 desa binaan BCA mendapatkan penghargaan sebagai desa wisata kreatif dan berkelanjutan. • Rekrutmen magang Bakti BCA baru sebanyak 3.634 peserta , sehingga total magang Bakti BCA aktif menjadi 9.028 peserta. • Peningkatan pembiayaan UMKM sebesar 14,3%. • Realisasi KUR Rp206,4 miliar. • 745 *merchant* ikut serta di Bangga Lokal. • Kegiatan literasi dan inklusi keuangan mencapai 117 ribu peserta. • Di masa pandemi, BCA senantiasa di sisi debitur melalui pemberian restrukturisasi kredit kepada 69 ribu debitur dengan total Rp64,9 triliun (kolektibilitas lancar). • Pengembangan Laku BCA: Jumlah agen: 2.625 orang Jumlah rekening: 177.659 rekening Jumlah dana: Rp25,5 miliar.	• Membuka lapangan pekerjaan untuk mendukung digitalisasi BCA dan *relationship*. • Mengembangkan peran dan kapabilitas *frontliner* BCA agar dapat memberikan solusi yang lebih komprehensif kepada nasabah. • Memperbanyak kerja sama *channeling* dengan *anchor.* • Melakukan pembinaan dan pendampingan cabang dalam penyaluran KUR. • Memperluas *line of business* yang dibiayai KUR. • Pemetaan layanan perbankan kepada masyarakat *unbankable*. • Bekerja sama dengan pengurus desa, masyarakat lokal setempat, pemerintah daerah. • Melaksanakan perekrutan untuk permagangan Bakti BCA.	• Target rekrutment 1.487 orang. • Target KUR Rp500 miliar. • Target UMKM Rp94,9 triliun. • Program khusus untuk UMKM berbasis ESG. • Pengembangan Laku BCA: Jumlah agen: 2.675 orang Jumlah rekening: 190.000 rekening Jumlah dana: Rp29 miliar.
	• Indeks Branch Service Quality (BSQ): 4,87 (dari skala 5). • Implementasi *digital workplace* seperti *i-tend, i-sign.* • Indeks *Customer Engagement* (CE): 4,73 (dari skala 5). • Pembukaan 3,2 juta rekening baru melalui *digital banking* sehingga total rekening menjadi 28,5 juta. • Peluncuran aplikasi haloBCA. • Rp8,8 triliun pada pembiayaan infrastruktur berkelanjutan. • Tidak menerima keluhan terkait kebocoran informasi.	• Mengembangkan inovasi digital. • Mengadakan BCA Innovation Award. • Memperkuat sistem BCA dengan cara menerapkan ISO 27001. • Menerapkan *machine learning* dan *artificial intelligence*. • Menjalankan Data Loss Prevention (DLP) dan *two factor authentication* untuk pengamanan informasi elektronik. • Memberikan pembiayaan untuk pembangunan infrastruktur. • Melakukan edukasi dan sosialiasi terkait keamanan data kepada nasabah. • Melakukan edukasi dan sosialisasi *digital banking*. • Memastikan implementasi ISO 27001 sistem manajemen keamanan informasi.	• Indeks BSQ minimum: 4,70. • Indeks CE minimum: 4,70. • Pembukaan 3,5 juta rekening baru melalui *digital banking.* • Tidak ada *major fraud.* • Nihil pengaduan terkait privasi dan keamanan data.

TPB	Capaian 2021	Strategi Kami	Target Selanjutnya
	• BCA telah memenuhi indikator kepatuhan yaitu Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM), Non Performing Loan (NPL) Net, Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK), Giro Wajib Minimum (GWM) Rupiah & Valas, Penyangga Likuiditas Makroprudential (PLM), Posisi Devisa Neto (PDN) dan Liquidity Coverage Ratio (LCR). • Nihil pelaporan tindak korupsi yang dilakukan oleh Perusahaan. • Tingkat kesehatan bank mendapat nilai 1. • BCA telah memenuhi 96,6% atas *self-assessment* COVID-19 *Rapid Self Assessment for Business* (RSAB). • Mempertahankan posisi BCA sebagai 'Best Financial Sector'.	• Evaluasi atas semua kegiatan usaha sesuai dengan regulasi. • Mengefektifkan *whistleblowing system*. • Menerapkan *Good Corporate Governance*. • Mematuhi peraturan perundang-undangan dan pasar modal. • Mengadopsi standar *best practice* yang relevan.	• Memenuhi indikator kepatuhan. • Nihil pelaporan tindak korupsi yang dilakukan oleh Perusahaan. • Minimal tingkat kesehatan bank adalah 2. • Tidak ada kasus hukum dan/atau sengketa yang material dan signifikan dengan nasabah.

Dukungan BCA terhadap TPB lainnya

TPB	Kegiatan Pendukung
	• Memberikan upah/gaji sesuai dengan ketentuan pemerintah. • Memberikan fasilitas pinjaman tanpa bunga untuk nominal tertentu kepada pekerja BCA. • Membuka lowongan pekerjaan untuk posisi pekerja maupun permagangan Bakti BCA.
	• Bantuan dalam bentuk sembako kepada masyarakat terdampak COVID-19. • Bantuan natura per bulan kepada pekerja dengan jenjang pramukarya.
	• Bantuan sarana sanitasi kebersihan kepada desa binaan kami. • Pembiayaan kredit ke pengelolaan air. • 3 gedung BCA telah memiliki pengelolaan air limbah termasuk *rain harvest tank* di Foresta.
	• Fasilitas *shuttle* kepada pekerja yang berlokasi di BLI-Sentul. • Bantuan program pembangunan infrastruktur, fasilitas umum dan fasilitas sosial pemerintah dan desa binaan BCA.
	• Peralihan penggunaan kertas HVS dari 80 gsm menjadi 75 gsm. • Inisiatif untuk mematikan lampu di area kerja saat jam makan siang. • Penggunaan i-sign untuk mengurangi pemakaian kertas dalam proses persetujuan.
	• Program kampanye pengurangan konsumsi plastik "*less plastic*". • Rehabilitasi 5 orangutan, pelepasliaran 5 orangutan dan penanaman 4.000 pohon di area konservasi orangutan seluas 10 hektar yang telah dimulai pada Desember 2021. • Program pemeliharaan/pemantauan *mangrove* seluas 12 hektar.
	• Bekerja sama dengan yayasan Tzu Chi untuk mengelola sampah. • Bekerja sama dengan WWF untuk melihat peluang/potensi terkait Keuangan Berkelanjutan. • Bekerja sama dengan BOSF dan Banyuwangi Sea Turtle Foundation untuk melindungi orangutan dan penyu. • Bekerja sama dengan WWF dan BOSF untuk kegiatan pemantauan dan penanaman pohon.

Sekilas Laporan Keberlanjutan

Profil Laporan

Laporan keberlanjutan PT Bank Central Asia Tbk (BCA) tahun 2021 merupakan kesinambungan dari laporan sebelumnya, yang terbit pada tanggal 26 Februari 2020. Kami menyiapkan laporan ini untuk periode tahunan. [102-50] [102-51]

Laporan ini merujuk pada:

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/ POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan;
- Laporan ini telah disiapkan sesuai dengan standar Global Reporting Initiatives (GRI)[102-54];
- GRI-G4 spesifik sektor: layanan keuangan atau Financial Sector Supplement Disclosures (FS);
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB) kategori *Commercial Banks*;
- Sustainable Banking Assessment (SUSBA) Environmental, Social, and Governance (ESG) Integration Pillars dari World Wide Fund for Nature (WWF); dan
- Kerangka acuan Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Isi laporan mencakup informasi dari 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2021, yang disertai komparasi data dua tahun sebelumnya. Laporan ini memaparkan kinerja, dampak, respons, dan aksi bank dalam menanggapi isu-isu ekonomi, sosial, lingkungan, dan tata kelola sesuai kebutuhan pemangku kepentingan. [102-52]

Pada aspek ekonomi, data keuangan berasal dari laporan keuangan konsolidasian yang mencakup seluruh entitas anak. Entitas anak terdiri dari PT BCA Finance, BCA Finance Limited, PT Bank BCA Syariah, PT BCA Sekuritas, PT BCA Multi Finance, PT Asuransi Umum BCA (BCA Insurance), PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life), PT Central Capital Ventura (CCV), dan PT Bank Digital BCA (BCA Digital). Selain data keuangan, data lainnya bersumber dari BCA sebagai induk perusahaan. [102-45]



Perubahan pada laporan terdapat pada penyesuaian topik material dan batasannya. Tahun lalu kami menyampaikan topik energi, emisi dan dampak ekonomi tidak langsung sebagai topik material kami, tetapi tahun ini, kami mengidentifikasi bahwa akses dan keterjangkauan layanan, serta tanggung jawab produk menjadi sangat siginifikan dan layak menjadi proritas topik material. Terdapat beberapa informasi dan data yang kami sajikan kembali (*restated*) dalam laporan ini, yaitu data peserta magang bakti, jumlah jam pelatihan yang terjadi karena adanya perubahan metode perhitungan. Selain itu, kami juga menyajikan kembali data portofolio pembiayaan KKUB tahun 2019 dan 2020 untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2021. [102-48] [102-49]

Kualitas laporan ini diperiksa oleh pihak internal dan diverifikasi oleh pihak eksternal independen, yaitu melalui proses penjaminan *(assurance)*. Pemeriksaan pihak internal melibatkan tim ESG, seluruh kontributor data dan pejabat tertinggi dari fungsi terkait, hingga mendapat persetujuan dari Direksi dan Dewan Komisaris. Pihak eksternal yang melakukan verifikasi/ *assurance service* adalah SR Asia, yang hasilnya terlampir pada bagian Laporan Keberlanjutan ini.

Proses *assurance* merupakan salah satu bagian kegiatan dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan untuk memastikan keandalan informasi dan data yang disajikan. *Assurance* menggunakan Standar AA1000 AS (V3), Tipe 1 dan Tipe 2 khusus untuk "kinerja ekonomi, keamanan data dan privasi nasabah" dengan *Moderate Level*. BCA memastikan tidak ada benturan kepentingan dalam proses verifikasi ini dan pemilihan *assuror* dilakukan secara independen. [102-56]

Dalam menyusun Laporan Keberlanjutan, BCA merujuk pada prinsip laporan yang mencakup akurasi, keseimbangan, kejelasan, keterbandingan, keandalan, dan ketepatan waktu.

DIVISI SEKRETARIAT & KOMUNIKASI PERUSAHAAN [102-53]

Hera F. Haryn
Menara BCA, Lantai 20
Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No.1 Jakarta 10310, Indonesia
Tel. (62 21) 2358 8000
Fax. (62 21) 2358 8300
E-mail: corcom_bca@bca.co.id, investor_relations@bca.co.id

TANGGAPAN UMPAN BALIK LAPORAN TAHUN SEBELUMNYA

Kami mengucapkan terima kasih atas semua input dari Laporan Keberlanjutan tahun 2020. Input yang kami terima secara garis besar terkait dukungan Bank terhadap pembiayaan Keuangan Berkelanjutan, terutama untuk membantu mengurangi dampak perubahan iklim yang ekstrem. Atas input ini, BCA menyampaikan upayanya untuk melaksanakan strategi perubahan iklim dan mengembangkan asesmen LST sebagaimana yang telah kami ungkapkan dalam Laporan Keberlanjutan 2021 ini. Pengungkapan ini juga merupakan respons kami terhadap pertanyaan yang disampaikan oleh pemangku kepentingan kepada kami.

Kami juga memperhatikan umpan balik yang diberikan oleh *stakeholders* dan hasil rekomendasi assuror atas Laporan Keberlanjutan 2020. Kami sudah menyampaikan jawaban dan respon kami dengan mengungkapan informasi yang diminta, sesuai dengan upaya dan kinerja kami sepanjang 2021. Kami yakin bahwa keberlanjutan adalah sebuah proses dan kami akan terus meningkatkan kinerja melalui pengungkapan yang memadai di dalam Laporan Keberlanjutan.

Topik Material [102-46, 102-47]

Topik disampaikan berdasarkan hasil survei, baik pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Terdapat sembilan topik yang menjadi prioritas dengan mempertimbangkan dampak potensial dan aktualnya pada pengambilan keputusan dan strategi bisnis di masa depan.

- Kinerja Sosial
- Kinerja Lingkungan
- Kinerja Ekonomi



Portofolio Kredit

Kinerja Ekonomi

Pelayanan Bank

Anti Korupsi/ Anti *Fraud*

Keamanan Data dan Privasi Nasabah

Penting

Sangat Penting



Batasan Dampak Topik Material [102-46, 102-47]

Batasan	
Dampak pada Pemangku Kepentingan	Identifikasi Dampak (Positif dan/atau Negatif)

Keamanan Data dan Privasi Nasabah

Pekerja, Nasabah, Regulator	Keamanan data dan privasi nasabah menjadi dasar bagi bisnis Bank yang akan memastikan perlindungan data, kepercayaan, dan merupakan bentuk penghormatan pada hak asasi manusia.

Topik Utama: Penggunaan teknologi dan sistem keamanan yang andal, di antaranya menerapkan Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) 3.2.1, dan ISO/IEC 27001:2013.

Anti Korupsi/Anti *Fraud*

Pekerja, Nasabah, Masyarakat, Mitra Bisnis/Pemasok/ Vendor, Regulator, Investor/Pemegang Saham	Bisnis yang beretika akan meningkatkan kepercayaan dan berdampak pada kepercayaan pemangku kepentingan.

Topik Utama: Penerapan tata kelola yang baik, termasuk pelatihan anti korupsi dan pencegahan *fraud*.

Pelayanan Bank

Pekerja, Nasabah, Masyarakat, Mitra Bisnis/Pemasok/ Vendor	Kualitas layanan dengan inovasi teknologi akan berdampak pada kepercayaan dan reputasi Bank. Kualitas layanan termasuk pentingnya memberikan layanan yang setara bagi setiap nasabah.

Topik Utama: Penerapan layanan digital yang andal.

Kinerja Ekonomi

Pekerja, Nasabah, Masyarakat Mitra bisnis/Pemasok/ Vendor, Regulator, Investor/Pemegang Saham	Dampak pengelolaan kinerja ekonomi yang positif akan memberikan nilai bagi semua pemangku kepentingan.

Topik Utama: Pertumbuhan kinerja berkelanjutan dengan memperhatikan risiko LST.

Portofolio Kredit

Pekerja, Nasabah, Investor/Pemegang Saham	Portofolio produk dan jasa akan berdampak bagi bisnis dan transaksi keuangan Bank. Di sisi lain, pengelolaan risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) akan membantu investor dalam mengambil keputusan berinvestasi.

Topik Utama: Peningkatan pembiayaan KKUB.

Batasan	
Dampak pada Pemangku Kepentingan	Identifikasi Dampak (Positif dan/atau Negatif)

Tanggung Jawab Produk dan Jasa

Nasabah, Regulator	Produk dan jasa menjadi fokus utama untuk memastikan BCA selalu di sisi nasabahnya. Produk dan jasa yang berkualitas sangat berdampak pada kepercayaan dan bisnis Bank.

Topik Utama: Patuh pada peraturan dan memberikan layanan prima bagi nasabah.

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Pekerja, Nasabah, Mitra Bisnis/Pemasok/Vendor	Kepatuhan pada protokol kesehatan akan berdampak bagi keselamatan dan kesehatan pekerja, nasabah, dan mitra bisnis/pemasok/vendor.

Topik Utama: Pemberian vaksin kepada semua pekerja BCA beserta keluarganya, termasuk memberikan kesempatan vaksin bagi masyarakat luas.

Pelatihan dan Pendidikan

Pekerja, Nasabah, Masyarakat Mitra Bisnis/Pemasok/ Vendor	Pelatihan dan pendidikan berdampak positif pada kualitas pekerja dan meningkatkan produktivitas kerja pekerja.

Topik Utama: Pelatihan dan pendidikan bagi pekerja dan nasabah, termasuk edukasi literasi keuangan kepada seluruh masyarakat.

Akses dan Keterjangkauan Layanan

Nasabah, Regulator, Masyarakat	Akses dan keterjangkauan produk dan layanan keuangan bagi nasabah akan meningkatkan kemanfaatan keberadaan bank dalam memberikan kenyamanan dalam bertransaksi.

Topik Utama: Pemberian akses yang lebih mudah bagi nasabah dalam bertransaksi.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [102-40, 102-43, 102-44]

Pengambilan keputusan dari pemangku kepentingan akan memengaruhi respons BCA dalam mengelola bisnisnya. Oleh sebab itu, BCA melakukan pendekatan dan menggali isu-isu signifikan dari pemangku kepentingan. BCA mengidentifikasi pemangku kepentingan kunci, yaitu pihak-pihak yang berhubungan dengan kegiatan usaha kami dan mempengaruhi keberlanjutan perusahaan maupun sebaliknya, termasuk pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses Keuangan Berkelanjutan. Proses ini dilakukan secara berkala terhadap tujuh kelompok pemangku kepentingan utama. Pelibatan pemangku kepentingan dikelola secara kolektif oleh berbagai unit, salah satunya oleh Divisi Sekretariat dan Komunikasi Perusahaan.

Pelibatan dan Frekuensi	Topik Utama	Respons BCA
REGULATOR		
• Semua laporan pelaksanaan kepatuhan, termasuk bukti pengumuman Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan dan Luar Biasa (RUPST dan RUPSLB), ringkasan Laporan Keuangan Konsolidasi. • Semua laporan disampaikan minimal setahun sekali atau insidentil setiap diperlukan.	• Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola. • Analisis risiko lingkungan dan sosial dalam pemberian kredit. • Anti *fraud* dan anti-korupsi, APU/PPT. • Pemberian kredit ke kegiatan usaha berkelanjutan serta UMKM. • Pembayaran pajak dan kewajiban lainnya.	• Melaksanakan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, terhadap pasar modal, peraturan perbankan, dan peraturan perbankan relevan lainnya. • Memastikan implementasi tata kelola perusahaan dan terintegrasi dijalankan dengan baik. • Mengembangkan Sub Divisi ESG untuk memantau implementasi RAKB dan meningkatkan kualitas implementasi Keuangan Berkelanjutan. • Membayar pajak sesuai dengan kewajiban dan tepat waktu. • Meningkatkan pembiayaan UMKM memenuhi ketentuan *threshold* regulator.
INVESTOR DAN PEMEGANG SAHAM		
• RUPS, setahun sekali dan RUPSLB insidentil. • *Analyst meeting* dan publikasi laporan keuangan setiap triwulan. • Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan, setahun sekali.	• Kinerja keuangan. • Peningkatan informasi atas kinerja lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). • Dukungan pada aksi penanganan perubahan iklim. • Nilai saham yang dianggap premium oleh masyarakat luas.	• Pengungkapan informasi kinerja LST dengan lebih komprehensif di Laporan Keberlanjutan dan *analyst meeting*. • Tindak lanjut rekomendasi aspek LST dari lembaga pemeringkat maupun pengamat. • Penyusunan strategi dan peta jalan aksi penanganan perubahan iklim. • Pelaksanaan *stock split* saham BCA 1:5 sehingga memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memiliki. saham.
PEKERJA		
• Media komunikasi internal, secara berkala. • Rapat internal sesuai dengan kebutuhan divisi terkait, minimal setahun sekali. • Acara berolahraga dan berkesenian, secara berkala.	• Pelatihan, pendidikan dan pengembangan kompetensi. • Jenjang karir. • Pemahaman pekerja terhadap aplikasi. pendukung manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). • Kesejahteraan, kesetaraan, kesehatan, keselamatan, dan keamanan pekerja dan purna bakti. • Kebebasan berserikat. • *Work life balance.*	• Ketersediaan sarana komunikasi internal, antara lain media internal, *gathering, sharing session*, dan halo SDM. • Ketersediaan *whistleblowing system.* • Pelatihan internal dan eksternal secara daring dan *e-learning.* • Sistem penilaian kinerja dan promosi. • Penyediaan fasilitas kerja yang memadai. • Adanya Serikat Pekerja. • Jaminan hak-hak pekerja sesuai Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

Pelibatan dan Frekuensi	Topik Utama	Respons BCA



NASABAH

• Aktivitas perbankan di kantor cabang, *call center* dan solusi digital perbankan lainnya, frekuensi setiap saat dan/atau sesuai kebutuhan. • Pertemuan lainnya, frekuensi sesuai kebutuhan.	• Ketersediaan informasi produk dan jasa keuangan yang memadai. • Layanan prima. • Suku bunga kredit yang kompetitif. • Kerahasiaan data dan privasi nasabah. • Inovasi produk. • Akses perbankan. • Pencegahan *fraud*.	• Peluncuran aplikasi Halo BCA pada tahun 2021. • Pengkinian informasi produk dan jasa di situs perusahaan melalui berbagai teknologi. • Pelaksanaan layanan prima berdasarkan prinsip SMART SOLUTION. • Pemberian suku bunga kredit sesuai acuan dan kompetitif. • Pelaksanaan survei nasabah secara berkala. • Pengelolaan Security Monitoring Center (SMC) dan Data Loss Prevention (DLP), serta peningkatan sistem inovasi teknologi untuk mengantisipasi *cybercrime*. • Pelaksanaan inklusi dan literasi keuangan. • Menjaga kerahasiaan data nasabah.



MITRA BISNIS/PEMASOK/VENDOR

• Interaksi melalui berbagai sarana komunikasi, setiap saat. • Kode etik yang berhubungan dengan vendor, sosialisasi syarat pengadaan setiap setahun.	• Keterbukaan dalam membangun kerja sama. • Prosedur tender yang jelas. • Kelancaran komunikasi. • Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). • Pembayaran tepat waktu.	• Pemberian informasi yang dibutuhkan. • Proses pemilihan mitra yang adil dan sesuai ketentuan. • Sosialisasi kebijakan prosedur pengadaan. • Memastikan kondisi kerja yang sehat dan aman. • Sistem pembayaran sesuai kontrak kerja. • Penilaian kinerja vendor.



MASYARAKAT

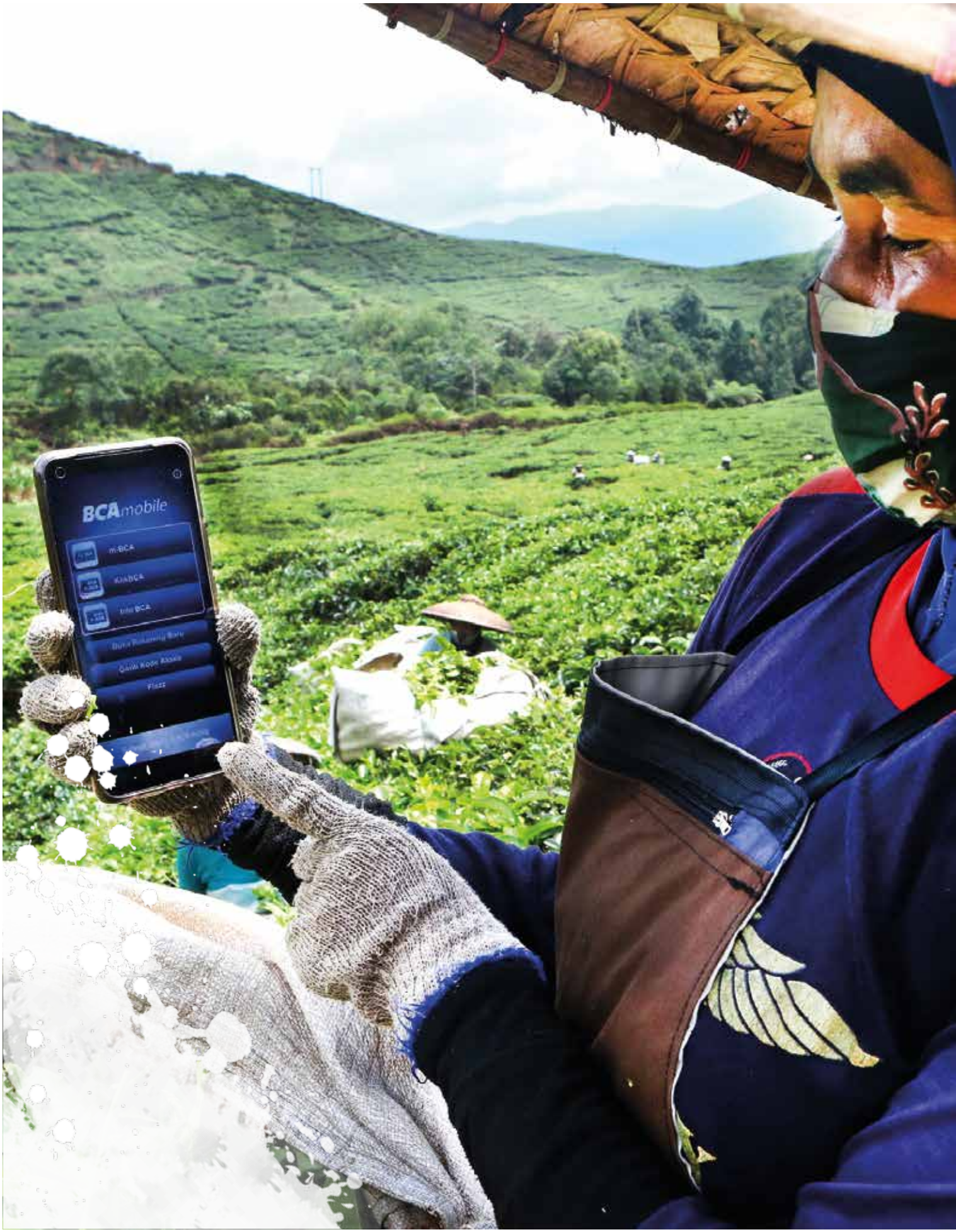
• Seminar atau pelatihan umum, diadakan secara berkala. • Kegiatan pengembangan masyarakat.	• Pendampingan program Bakti BCA. • Pendidikan dan pelatihan. • Inklusi dan literasi keuangan.	• Program Bakti BCA. • Pemagangan dan penyediaan kesempatan kerja sesuai kebutuhan. • Program inklusi dan literasi keuangan.



MEDIA

• Informasi perbankan, secara berkala atau insidentil. • Media *coverage* (cetak, *online*, elektronik).	• Jadwal pertemuan saat konferensi pers. • Kejelasan materi yang akan diberitakan. • Kesamaan persepsi dan pengetahuan terkait LST untuk memudahkan pemberitaan.	• Menyediakan 142 siaran pers sepanjang tahun 2021. • Pengembangan sarana komunikasi, antara lain jumpa pers, *pressroom* di situs *web* BCA, *e-mail*: corcom_bca@bca.co.id. • Pengkinian informasi terkait solusi perbankan atau kinerja perusahaan yang disampaikan dalam situs *web* www.bca.co.id.

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


BCAmobile
m-BCA
KlikBCA
Info BCA



BCA dan Keberlanjutan

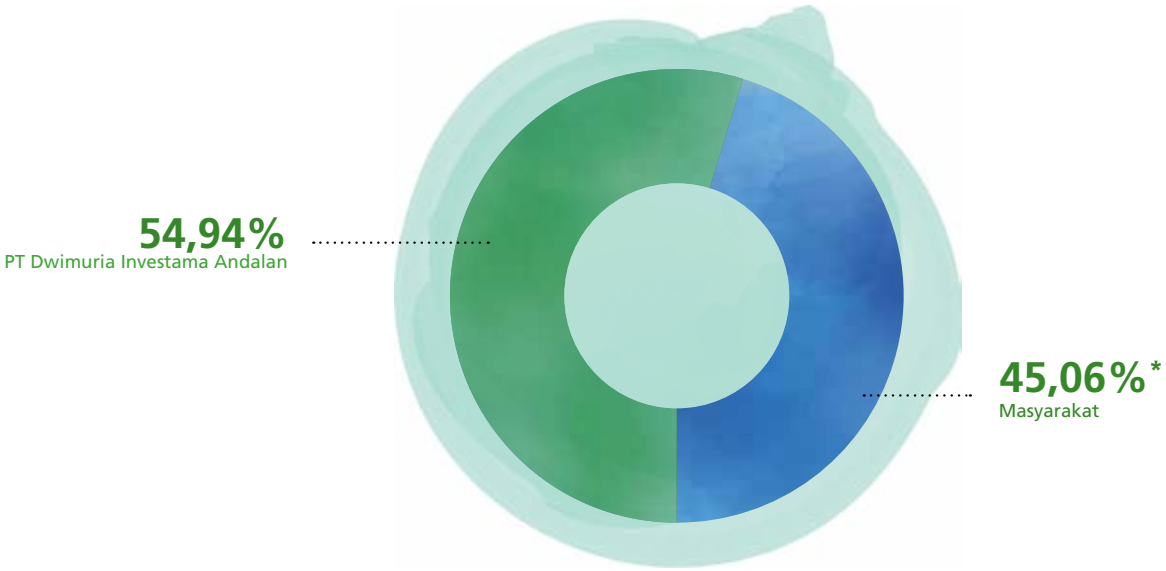
Dengan adanya Sub-Divisi Environment Sustainability Governance (ESG), BCA memperkuat budaya keberlanjutan dan implementasi Keuangan Berkelanjutan untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.



Sekilas BCA

Nama Perusahaan [102-1]	PT Bank Central Asia Tbk (BCA)
Bentuk Legal [102-5]	Perseroan Terbatas
Akta Pendirian	Akta Pendirian Perusahaan No.38 dengan Akta Notaris Raden Mas Soeprapto tanggal 10 Agustus 1955. Disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/89/19 tanggal 10 Oktober 1955.
Bidang Usaha [102-2]	Bank umum yang menjalankan kegiatan perbankan. Bidang usaha BCA sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar terdapat dalam Laporan Tahunan 2021. Produk dan jasa keuangan dapat diakses pada https://www.bca.co.id/id/Individu/Produk.
Kantor Pusat [102-3]	Menara BCA, Grand Indonesia Jl. M.H. Thamrin No.1, Jakarta 10310
Telepon	(62 21) 2358 8000
Faksimili	(62 21) 2358 8300
Situs *Web*	www.bca.co.id
Call Center	Halo BCA 1500888 +6281 1150 0998 (Whatsapp) halobca@bca.co.id (e-mail)

BCA merupakan perusahaan publik dengan persentase kepemilikan saham: [102-5]



* Pada komposisi saham BCA yang dimiliki masyarakat per 31 Desember 2021, sebesar 2,49% dimiliki oleh pihak yang terafiliasi dengan PT Dwimuria Investama Andalan. Komisaris (tidak termasuk Komisaris Indipenden) dan Direksi memiliki 0,19% saham BCA.

SKALA PERUSAHAAN [102-4, 102-7, 102-10][FN-CB-000.A]

Total Pekerja
2021 23.952 orang
2020 24.603 orang
2019 24.789 orang

Total Rekening Nasabah
2021 28,5 juta
2020 24,5 juta
2019 21,7 juta

Total ATM
2021 18.033 ATM
2020 17.623 ATM
2019 17.928 ATM

Total Kantor Cabang
2021 1.242 cabang
2020 1.248 cabang
2019 1.256 cabang

Total Aset
2021 Rp1.228,3 triliun
2020 1.075,6 triliun
2019 919,0 triliun

Utang (Liabilitas)
2021 Rp1.025,5 triliun
2020 890,9 triliun
2019 744,8 triliun

Modal (Ekuitas)
2021 Rp 202,8 triliun
2020 184,7 triliun
2019 174,1 triliun

Pendapatan Operasional
2021 Rp 78,5 triliun
2020 75,2 triliun
2019 71,6 triliun

Produk dan Layanan

Giro
2021 Rp 284,6 triliun
2020 229,0 triliun
2019 184,9 triliun

Tabungan
2021 Rp 480,0 triliun
2020 413,2 triliun
2019 345,6 triliun

Deposito
2021 Rp 204,0 triliun
2020 192,1 triliun
2019 168,4 triliun

Kredit Bruto
2021 Rp 622,0 triliun
2020 574,6 triliun
2019 586,9 triliun

Visi, Misi, dan Nilai Perseroan

VISI

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

MISI

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



Tata Nilai [102-16]



PASAR YANG DILAYANI [102-6], 102-10]

BCA beroperasi di Indonesia. BCA memiliki 1 Kantor Pusat, 137 Kantor Cabang Utama (KCU), 878 Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan 227 KCP Kas yang tersebar di seluruh wilayah Nusantara. Melalui *digital banking,* nasabah yang berada di luar negeri tetap dapat melakukan transaksi finansial. Keberadaan BCA telah menjangkau berbagai jenis nasabah, di antaranya individu/perorangan, lembaga/organisasi, korporasi, komersial, hingga Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Sektor-sektor yang dilayani mencakup sektor swasta, pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), serta pihak asing.

Selama tahun 2021, terdapat perubahan signifikan atas jumlah kantor cabang sejalan dengan peraturan OJK No. 12 /POJK.03/2021 yang menetapkan bahwa KCP dapat berbentuk permanen atau berpindah (*mobile*). Tahun ini, BCA belum termasuk dalam daftar Global Systemically Important Banks (G-SIB), namun kami akan terus berupaya dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja bank untuk mempertahankan posisi sebagai salah satu bank swasta terbesar dan terbaik di Indonesia. [FN-CB-550A.1]

INISIATIF EKSTERNAL DAN KEANGGOTAAN ASOSIASI [102-12] [102-13]

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

Budaya Keberlanjutan

Dalam mengembangkan budaya keberlanjutan di lingkungan BCA, kami terus menanamkan nilai-nilai dan menerapkan prinsip keberlanjutan sesuai dengan pilar keberlanjutan. Keberlanjutan yang diciptakan oleh BCA diharapkan dapat memaksimalkan semua potensi untuk memberikan nilai bagi kehidupan saat ini dan generasi masa depan.

Pilar keberlanjutan BCA mengandung tiga aspek penting yaitu lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Di internal, seluruh Insan BCA harus bersinergi menjalankan tata nilai perusahaan, pilar keberlanjutan, budaya peduli lingkungan, dan mencapai target LST. Budaya keberlanjutan ini diharapkan tercermin dalam setiap perilaku insan BCA yang dapat menjadi *'Agent of Change'*, baik untuk sesama insan BCA maupun nasabah.

Guna meningkatkan semangat dan keterlibatan seluruh pekerja, BCA menyelenggarakan *Sustainability Awareness Month*. Program ini menjadi bentuk kampanye budaya dan penerapan keberlanjutan di internal. Melalui *Sustainability Awareness Month*, diharapkan kesadaran pekerja meningkat, serta dapat mendorong dan menginspirasi aksi-aksi keberlanjutan. Kampanye ini terdiri dari 3 fase, yaitu *Awareness, Engagement*, dan *Retention*.

Selain itu, BCA aktif dalam menyosialisasikan pemahaman Keuangan Berkelanjutan bagi seluruh pekerja, melalui berbagai media komunikasi internal, khususnya melalui Instagram internal BCA @bcasemuaberes. Tema yang dikomunikasikan antara lain hemat listrik, cara mengelola limbah masker, tips mengajak keluarga lebih ramah lingkungan, ide bingkisan ramah lingkungan dan ramah sampah, *earth hour*, hari sampah, *gender equality*.



Menerapkan budaya keberlanjutan di tubuh BCA melalui beragam media internal.

Tata Kelola Keberlanjutan

Pelaksanaan pengelolaan aspek keberlanjutan menjadi bagian dari tanggung jawab seluruh unit kerja, di bawah pengawasan Dewan Komisaris dan Direksi. Untuk memastikan implementasi tata kelola keberlanjutan, dan pengawasan implementasi Keuangan Berkelanjutan, BCA memiliki unit kerja khusus yaitu Sub-Divisi Environment Sustainability Governance (ESG). Sub Divisi ESG menjadi bagian dari Divisi Sekretariat & Komunikasi Perusahaan. Divisi ini bertanggung jawab kepada Executive Vice President, yang kemudian disampaikan kepada Direktur Perencanaan & Keuangan untuk melaporkan kinerja Keuangan Berkelanjutan kepada Presiden Direktur.

STRUKTUR TATA KELOLA KEBERLANJUTAN [102-18]







Penyelenggaraan RUPST 2021 sebagai bagian dari Tata Kelola BCA.



Penghargaan Corporate Governance Award 2021.

Tugas pokok Sub-Divisi ESG:

Aspek Sekretariat Perusahaan dan GCG Terintegrasi	Meningkatkan nilai perusahaan melalui pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (GCG).
Aspek Economy & Environmental Sustainability	Meningkatkan nilai ekonomi dan pengelolaan risiko perubahan iklim ke dalam kegiatan bisnis bank.
Aspek Social & Sustainability Governance	Membangun dan menerapkan *social sustainability* dan *governance* menjadi budaya Keuangan Berkelanjutan.

TUGAS DIREKTUR PENANGGUNG JAWAB KEUANGAN BERKELANJUTAN [FS 12]

Dalam tata kelola keberlanjutan, secara kolektif dan kolaborasi, Presiden Direktur melaksanakan penerapan Keuangan Berkelanjutan bersama dengan Direktur lain yang dikoordinasi oleh Direktur Perencanaan & Keuangan. Direktur lain yang terlibat adalah Direktur Kredit & Hukum, Direktur Perbankan Korporasi, Direktur Jaringan Wilayah & Cabang, Direktur Perbankan Komersial & SME, Direktur Sumber Daya Manusia, dan Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko. Selaku koordinator, Direktur Perencanaan & Keuangan memiliki tanggung jawab dan tugas pokok, di antaranya:

- Membangun dan menerapkan budaya Keuangan Berkelanjutan dalam berbagai aspek organisasi; memastikan penerapan delapan prinsip Keuangan Berkelanjutan & implementasi RAKB;
- Bertanggung jawab atas publikasi Laporan Keberlanjutan; dan
- Mengikuti perkembangan isu Keuangan Berkelanjutan.

Manajemen yang terlibat langsung dalam tata kelola keberlanjutan wajib melaksanakan fungsinya sesuai Surat Keputusan Direksi No. 193/SK/DIR/2020 tanggal 14 Desember 2020 tentang Tata Kelola Keberlanjutan. Dengan terlaksananya tata kelola keberlanjutan yang sejalan dengan semua peraturan dan kebijakan, denda ataupun sanksi pelanggaran hukum yang dihadapi BCA dan/atau perusahaan anak sepanjang tahun 2021 secara material tidak berpengaruh terhadap kedudukan dan kelangsungan usaha BCA. [FN-CB-510a.1]

Manajemen BCA senantiasa melaporkan kinerja keberlanjutannya kepada pemegang saham dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Saat ini, BCA belum memiliki kebijakan khusus terkait pemberian suara untuk membahas isu lingkungan atau sosial, meskipun seluruh pemegang saham memiliki hak suara yang sama untuk menyampaikan pendapat dalam rapat. Dalam setiap RUPS, Direksi memastikan tidak adanya konflik kepentingan dengan manajemen dalam mengelola aspek LST. [FS 12]

Memahami BCA

Informasi lengkap terkait komposisi badan tata kelola tertinggi dan komite ada di https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/Struktur-Organisasi, serta evaluasi kinerja organ tertinggi perusahaan ada di https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/ACGS/Kebijakan-GCG dan tersaji juga di dalam Laporan Tahunan 2021.

PENGEMBANGAN KOMPETENSI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Sejalan dengan RAKB 5 tahunan, BCA menargetkan pada tahun 2023 terdapat 100% dari total pekerja mengikuti pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan. Hingga akhir tahun 2021, sebanyak 97% dari total pekerja (pekerja tetap dan magang bakti) telah mengikuti pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan. Realisasi ini melampaui target 20% yang telah ditetapkan. Pelatihan tersebut dilaksanakan rutin setiap tahun sebagai langkah *refreshment* terkait perkembangan Keuangan Berkelanjutan.

Pekerja BCA juga mengikuti pelatihan yang diselenggarakan pihak eksternal seperti OJK, Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) dan Global Reporting Initiative (GRI). Tema pelatihan di antaranya adalah risiko perubahan iklim, ekonomi rendah karbon, menuju Indonesia Emas 2045 & G20 Summit 2022 dan ISO 26000 Guidance for Social Responsibility. Selain itu, salah satu pekerja kami mengikuti pelatihan Srikandi Konservasi Energi yang diadakan oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), bekerja sama dengan United Nations Development Programme (UNDP) melalui proyek Market Transformation for Renewable Energy and Energy Efficiency (MTRE3).

BCA memberikan pelatihan secara internal yaitu melalui *e-learning* yang diwajibkan untuk seluruh pekerja tetap, penyelenggaraan webinar rutin internal dan webinar dengan tema khusus lainnya. Webinar rutin yang dilakukan antara lain pengembangan kapasitas terkait Keuangan Berkelanjutan untuk Dewan Komisaris dan Direksi BCA, anggota komite BCA serta Direksi atau perwakilan dari perusahaan anak setiap tahunnya. Untuk webinar dengan tema khusus yang diberikan tahun ini yaitu pelatihan terkait *Environmental & Social Risk Analysis* (ESRA). Pelatihan yang dihadiri oleh 5 (lima) anggota Direksi dan 47 pekerja membahas pentingnya *assessment* kredit terkait LST. Disamping itu Direksi dan Dewan Komisaris mengikuti webinar bertajuk ESG *and Climate Change Impact*.

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan berdasarkan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	Jumlah Peserta (orang) 2021	2020	2019
Komisaris	4	0	3
Direktur	11	6	8
Senior Manager	171	36	70
Middle Manager	4.607	306	162
Line Manager	6.847	341	221
Staf	10.921	185	185
Non staf	495	0	7
Jumlah	**23.056**	**874**	**656**

BCA juga berperan aktif dalam memberikan edukasi dengan menjadi narasumber seperti di acara Indonesia International Conference for Sustainable Finance & Economy yang diadakan oleh Kementerian Keuangan dan Implications of Sustainable Finance Application in Indonesia yang diadakan oleh Ikatan Dosen Pasar Modal Indonesia (IDPMI).

PENGEMBANGAN MODUL PELATIHAN KEUANGAN BERKELANJUTAN [FS4]

Pada tahun 2021, BCA telah menyelesaikan pembuatan modul pelatihan Keuangan Berkelanjutan berbasis *e-learning*. Penyusunan *e-learning* ini melibatkan beragam pemangku kepentingan. Modul ini menjadi salah satu sarana pengembangan kompetensi Keuangan Berkelanjutan pada pekerja BCA.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

RENCANA AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN (RAKB)

RAKB disusun untuk periode lima tahunan yang setiap tahunnya dievaluasi. Secara garis besar, selama tahun 2021, BCA merealisasikan RAKB dengan baik. Isi RAKB diselaraskan dengan strategi bisnis dan dukungan pada TPB, serta mencakup rencana target, pengawasan, dan evaluasi terkait:

- Penyediaan pembiayaan Keuangan Berkelanjutan.
- Pengembangan kapasitas internal.
- Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola dan/atau standar prosedur operasional.

Realisasi RAKB diawasi dan dievaluasi oleh berbagai unit kerja, termasuk unit kerja yang menangani manajemen risiko kredit. Unit kerja ini melakukan pengawasan dan evaluasi pada kualitas kredit, dan peringkat risiko debitur. Secara berkala, Sub-Divisi ESG menerima laporan dan mengadakan pertemuan dengan unit-unit terkait Keuangan Berkelanjutan sebagai bagian dari pengawasan. Sub-Divisi ESG bertanggung jawab untuk berkoordinasi dengan unit kerja lainnya yang terlibat dalam penyediaan data dan informasi Keuangan Berkelanjutan, dan melaporkan kinerja Keuangan Berkelanjutan dalam Laporan Keberlanjutan. Selain itu, kami juga melakukan audit berkala minimal 3 tahun sekali, untuk memastikan kebijakan, prosedur dan kinerja keberlanjutan berjalan sesuai dengan target yang diharapkan.

PROSEDUR IDENTIFIKASI RISIKO ATAS PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

[102-11][FS2, FS9] [FN-CB-410A.2][FN-CB-550a.2.]

Pemantauan atas implementasi Keuangan Berkelanjutan dilakukan setiap tiga bulan dan dipaparkan dalam *Analyst Meeting* dengan memperhatikan capaian RAKB. Khusus untuk pengelolaan kredit berwawasan LST, pengawasan dilakukan oleh Grup Corporate Banking, Transaction & Finance, Divisi Bisnis Komersial & SME, Grup Analisa Risiko Kredit, di bawah tanggung jawab Direktur Perbankan Korporasi, Direktur Perbankan Komersial & SME dan Direktur Kredit & Hukum.

Dalam proses menyalurkan kredit berwawasan LST, perlu dilakukan beberapa identifikasi dan analisis terhadap risiko lingkungan dan sosial pada sektor industri. Rencana ke depan, BCA terus meningkatkan kualitas pembiayaan kredit berwawasan lingkungan dengan menerbitkan kebijakan sektor industri yang memiliki dampak terhadap lingkungan, melakukan analisis dampak lingkungan & sosial pada pembiayaan serta melakukan *engagement* dengan debitur untuk mengimplementasikan praktik LST antara lain perolehan sertifikasi yang sesuai dengan usahanya.

Secara periodik, Satuan Kerja Manajemen Risiko memantau portofolio kredit, termasuk memastikan diversifikasi yang sesuai dengan *risk appetite* Bank. Hasil pemantauan akan disampaikan kepada Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko dan/atau Direktur masing-masing unit bisnis. Dalam merespons risiko keberlanjutan, BCA melakukan *stress test* secara rutin untuk memastikan bahwa perusahaan memahami dinamika bisnis. [FN-CB-550a.2]

Debitur yang sudah mematuhi persyaratan dasar kredit, namun baru memenuhi minimum dari aspek-aspek LST akan terus didorong untuk meningkatkan kinerjanya (*time-bound action plan*). *Action plan* ini berisi permintaan komitmen debitur untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja LST dalam waktu yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing debitur. Selama masa perbaikan, debitur diharapkan dapat menerapkan komitmennya dan BCA melakukan pengawasan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun Tim Kredit melakukan pengawasan minimal satu tahun sekali bersamaan dengan proses perpanjangan dan/atau telaah fasilitas kredit.



Implementasi kredit berwawasan LST dalam sektor infrastruktur.



Kredit berwawasan lingkungan untuk pembangunan berkelanjutan.

PENGELOLAAN PORTOFOLIO KREDIT BERWAWASAN LINGKUNGAN, SOSIAL, & TATA KELOLA (LST) [FS2, FS3]

Isu sosial dan lingkungan akan mempengaruhi jalannya bisnis. Pengelolaan dampak Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) perlu dilakukan bersama-sama antara perusahaan dan pemangku kepentingan. Dalam merespons pengelolaan dampak lingkungan dan sosial, BCA menerapkan Keuangan Berkelanjutan/*Sustainable Finance*. Pengelolaan risiko LST pada penyaluran kredit merujuk pada Surat Keputusan Direksi No. 169/SK/DIR/2020 tanggal 23 Oktober 2020 terkait *exclusion list*/kredit yang dilarang untuk usaha-usaha yang menimbulkan risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST).

BCA memahami setiap kerusakan lingkungan dapat memberikan dampak negatif pada kondisi ekonomi dan sosial, yang secara tidak langsung mempengaruhi kegiatan usaha, dan akan berpengaruh pada kualitas hidup manusia. Oleh sebab itu, BCA terus mendorong debitur untuk memperhatikan aspek lingkungan dan sosial dari kegiatan usahanya, seperti mencegah penebangan hutan, pencemaran lingkungan (air, tanah, udara, dan ekosistem laut), banjir, krisis air, kekeringan, hilangnya keanekaragaman hayati, serta memperhatikan hak asasi manusia dan hak pekerja.

Dukungan BCA dapat terlihat melalui pembiayaan yang disalurkan kepada beberapa sektor Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL). Proses pemberian kredit pada sektor tersebut sesuai dengan kebijakan BCA untuk memastikan debitur menerapkan upaya perlindungan dan pelestarian lingkungan, tidak terjadi penebangan hutan (*no deforestation*), memperhatikan nilai konservasi tinggi/*high conservation value* (HCV) dan stok karbon tinggi/*high carbon stock* (HCS) dalam kegiatan penanaman baru, serta memastikan tidak adanya kegiatan *conversion of natural ecosystems* di area operasi debitur sejalan dengan *accountability framework initiative.* Selain itu, secara berkala kami juga meninjau progres dari setiap debitur kami dalam merealisasikan *action pla*n yang telah disampaikan, sehingga sesuai dengan *time-bound plan* untuk mencapai sertifikasi.

Kami turut mengelola aspek lingkungan, termasuk dampak perubahan iklim melalui penilaian aspek lingkungan. Penilaian ini menjadi salah satu kriteria dalam proses penyaluran kredit, terutama bagi debitur yang mempunyai usaha pertanian maupun pengelolaan lahan lainnya. Selain itu, penilaian aspek lingkungan juga mencakup identifikasi ada atau tidaknya pencemaran air, tanah, dan udara, serta ekosistem laut.

Prosedur untuk mengidentifikasi dan menilai risiko lingkungan dan sosial dilakukan BCA dengan meminta debitur dari segmen korporasi untuk melengkapi dokumen AMDAL, PROPER, memantau dan memonitor perolehan sertifikasi terkait lingkungan, seperti *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO) atau *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO) untuk perusahaan kelapa sawit; *Forest Stewardship Council* (FSC) dan *Programme for the Endorsement of Forest Certification* (PEFC) untuk perusahaan pengolahan kayu atau hutan; *International Sustainability and Carbon Certification* (ISCC) untuk produk energi terbarukan yaitu biofuel dan bioenergi; UTZ *Certification* untuk produk kopi dan kakao; dan sertifikat *Green Building* untuk sektor bangunan, serta Peringkat PROPER untuk semua industri yang wajib mengikuti evaluasi kinerja lingkungan. Selain itu, BCA secara periodik melakukan *review* atas kebijakan LST yang telah diterapkan untuk setiap debitur sehingga kebijakan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik dan selalu mengikuti perkembangan bisnis. *Review* terakhir telah kami lakukan pada tahun ini.

Ke depannya, BCA akan melakukan penajaman dalam melakukan prosedur *due diligence* untuk menilai dan mengidentifikasi risiko LST menggunakan Environmental & Social Risk Analysis (ESRA). Melalui *due diligence* ini, BCA akan menggali informasi mengenai ada tidaknya teguran/pelanggaran/permasalahan terkait LST, *track record, capacity*, dan komitmen yang dimiliki oleh debitur.

MEKANISME PROSES PERSETUJUAN KREDIT

BCA menerapkan mekanisme proses persetujuan kredit, termasuk memperhatikan hasil asesmen LST yang menjadi pertimbangan persetujuan kredit. BCA juga memiliki mekanisme eskalasi untuk persetujuan kredit yang membutuhkan analisis kredit yang lebih mendalam dan komprehensif, melalui Komite Kredit. Komite ini bertugas untuk memberikan pengarahan, menganalisis, dan memberikan keputusan/rekomendasi atas debitur besar, ataupun debitur yang memiliki industri spesifik.

Pelaksana	Mitigasi aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola
Marketing	• BCA melakukan *due diligence* terhadap calon debitur melalui *Know Your Customer* dan memperhatikan prinsip APU PPT. • BCA hanya memberikan kredit kepada individu dan perusahaan yang memiliki bisnis sehat, tata kelola yang layak dipercaya, dan memiliki kemampuan untuk melunasi pinjamannya serta industri debitur tidak termasuk dalam daftar industri kredit yang dilarang (*exclusion list*). • Menentukan salah satu Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) pada debitur dengan klasifikasi pembiayaan berkelanjutan (segmen SME dan komersial kecil).
Analis Kredit	• Menilai prospek usaha (calon) debitur, di antaranya berdasarkan potensi pertumbuhan usaha, kondisi pasar, kualitas manajemen dan tenaga kerja, dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), serta Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER). • Menentukan salah satu Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) pada debitur dengan klasifikasi pembiayaan berkelanjutan (segmen korporasi dan komersial besar).
Satuan Kerja Kepatuhan	• Menelaah kepatuhan pada peraturan, termasuk restrukturisasi kredit, dan perpanjangan/ perubahan kredit.
Pejabat Pemutus	• Pejabat pemutus dari sisi pengembangan bisnis dan pejabat pemutus dari sisi analisis risiko kredit secara bersama-sama mempunyai tanggung jawab utama untuk pengambilan keputusan kredit.
Cabang Pelaksana	• Memantau dan menindaklanjuti transaksi perkreditan dari hasil penilaian PROPER. Jika hasil penilaian PROPER masih belum memenuhi ketentuan maka diperlukan informasi atas tindak lanjut debitur dan dipantau hasilnya dalam jangka waktu tertentu.
Pengawasan	• Mengawasi dan mendeteksi potensi kredit bermasalah secara dini dan mengambil tindakan untuk menghindari kerugian. Pengawasan dilakukan oleh Divisi Audit Internal dan Satuan Kerja Manajemen Risiko.

MANAJEMEN RISIKO LINGKUNGAN, SOSIAL, DAN TATA KELOLA (LST) [102-11,102-30] [FS1, FS2, FS3]

Pendekatan kehati-hatian (*precautionary approach)* diterapkan pada identifikasi pemberian kredit sesuai dengan Manual Ketentuan Umum Kredit. Namun demikian, BCA tidak memberikan pembiayaan kepada kegiatan yang melanggar hukum dan peraturan perundang-undangan serta berisiko LST sesuai kebijakan No. 169/SK/DIR/2020 tanggal 23 Oktober 2020. Kegiatan yang dikecualikan (*exclusionary list*) dalam pemberian kredit adalah:

- Kegiatan *illegal logging* (pembalakan liar), produksi dan perdagangan kayu atau produk kehutanan lainnya dari hutan yang tidak dikelola secara lestari.
- Kegiatan yang melibatkan segala macam bentuk kerja paksa atau eksploitasi pada anak di bawah umur atau pelanggaran Hak Asasi Manusia.
- Kegiatan produksi, perdagangan, pengiriman dan impor senjata di luar badan usaha/institusi resmi yang mendapat izin khusus/legalitas khusus dari pemerintah.
- Kegiatan produksi, perdagangan narkotika, zat psikotropika dan zat adiktif di luar badan usaha/ institusi resmi yang mendapat izin/legalitas dari pemerintah.
- Kegiatan yang berdampak negatif pada Situs Warisan Dunia UNESCO (UNESCO *World Heritage Sites*) atau kawasan lindung nasional dan/atau internasional.
- Kegiatan yang melanggar hak-hak masyarakat setempat, seperti kegiatan yang mengambil alih kepemilikan lahan dari masyarakat adat/penduduk asli tanpa persetujuan dari masyarakat/penduduk tersebut.
- Kegiatan perdagangan satwa liar atau produk satwa liar (seperti gading, tanduk, sirip hiu).

Untuk memastikan pengelolaan risiko LST pada proses pemberian kredit, BCA menerapkan kebijakan-kebijakan umum, di antaranya Panduan Implementasi Integrasi LST bagi Bank yang diterbitkan OJK tahun 2015; Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) BCA; serta Undang-undang No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. BCA menerapkan kebijakan manajemen risiko LST dengan memastikan:

- Persyaratan bagi debitur/calon debitur untuk memenuhi peraturan lingkungan hidup, di antaranya izin lingkungan yang disertai dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), Upaya Pengelolaan Lingkungan/Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL/UPL).
- Hasil penilaian kinerja pengelolaan lingkungan hidup (PROPER) yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup. Syarat minimum untuk mendapatkan pembiayaan adalah PROPER Biru yang merupakan hasil evaluasi atas kepatuhan pada semua regulasi lingkungan hidup.
- Pencegahan atas risiko perubahan iklim, salah satunya melalui pengelolaan manajemen risiko dan *three lines of defences*.
- BCA akan terus memantau komitmen debitur yang memiliki potensi risiko lingkungan untuk memitigasi risiko perubahan iklim, kerusakan hutan, dan keanekaragaman hayati.
- Pemantauan terhadap kualitas kredit secara rutin, baik per kategori kredit (Korporasi, Komersial, *Small & Medium Enterprise*/SME, Konsumen, dan Kartu Kredit) maupun portofolio kredit secara keseluruhan.
- Sistem pemeringkat risiko debitur atau *Internal Credit Risk Rating/Scoring System*. *Internal Credit Risk Rating/Scoring System* terdiri dari sebelas kategori peringkat risiko mulai dari RR1 sampai dengan RR10, dan yang paling buruk (*loss*).

BCA juga melakukan penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola dan/atau standar prosedur operasional dengan melakukan:

1. Kebijakan Anti Korupsi dan Pengendalian Gratifikasi (SK DIR No. 269/SK/DIR/2021).
2. Kebijakan Pembiayaan Perkebunan dan Industri Kelapa Sawit (268/SK/DIR/2021).
3. Kebijakan Hak Asasi Manusia (SK DIR No. 214/SK/ DIR/2021)
4. Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat (SK DIR No. 197/SK/DIR/2021).
5. Penerbitan Revisi Kebijakan Perpajakan (SK DIR No. 184/SK/DIR/2021).
6. Kebijakan Lingkungan BCA (SK DIR No. 179/SK/ DIR/2021).
7. Pengembangan halaman *Sustainability* pada situs *web* www.bca.co.id.
8. Pelaksanaan *due diligence* HAM untuk Rekanan BCA.
9. Berpartisipasi mengikuti *Corporate Sustainability Assessment* (CSA) yang diselenggarakan oleh S&P Global.
10. Berpartisipasi dalam Program pendampingan *self -assessment* COVID-19 *Rapid Self-Assessment for Business* (RSAB).
11. Restrukturisasi Kredit untuk Debitur KPR, SME, Komersial dan Korporasi BCA yang terdampak COVID-19.

TANTANGAN DAN PELUANG DALAM PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

TANTANGAN

- Terus memberikan dukungan terhadap pertumbuhan perekonomian nasional melalui pembiayaan terhadap sektor-sektor industri prioritas/esential yang sering kali dianggap memiliki potensi risiko LST oleh negara-negara yang lebih *mature* dalam *green financing*.
- Akselerasi teknologi informasi dan persaingan dari industri *financial technology (fintech).*
- Meningkatnya ancaman keamanan teknologi.
- Banyaknya lembaga pemeringkat yang menuntut penerapan LST dengan standar yang berbeda-beda.
- Terjadinya pandemi COVID-19 yang menyebabkan perubahan model bisnis.
- Meningkatnya risiko lingkungan, terutama perubahan cuaca yang memengaruhi usaha para debitur.



PELUANG

- Adanya perhatian yang semakin tinggi dari Pemerintah dan investor terkait penerapan bisnis berkelanjutan yang diharapkan dapat menciptakan produk-produk berwawasan lingkungan.
- Banyaknya UMKM yang mulai menjalankan usahanya dengan memanfaatkan limbah.
- Munculnya UMKM yang berbasis teknologi sehingga dapat mengurangi penggunaan transportasi atau kertas.
- Semakin banyaknya dunia usaha yang mulai memperhatikan aspek lingkungan dalam melakukan bisnisnya.
- Terbukanya peluang pembiayaan untuk mendukung ekonomi rendah karbon antara lain sektor Energi Baru Terbarukan (EBT), kendaraan listrik, daur ulang limbah.


2018
JULI
AGUSTUS



Bersama Berperan Menerapkan Perbankan Berkelanjutan

Perjalanan panjang untuk menerapkan Keuangan Berkelanjutan menjadikan BCA belajar dan terus terlibat dalam mendukung transformasi menuju usaha berkelanjutan.

Kinerja Ekonomi dan Portofolio Hijau

Komitmen
BCA berkomitmen untuk menerapkan Keuangan Berkelanjutan, termasuk meningkatkan penyaluran kredit pada usaha berwawasan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST).

PENGUNGKAPAN MANAJEMEN [103-1, 103-2, 103-3]

Mengapa topik ini material:
Kinerja ekonomi menjadi dasar bagi pengelolaan semua kegiatan usaha Bank. Portofolio produk, terutama pembiayaan berwawasan LST sangat penting dalam implementasi Keuangan Berkelanjutan untuk mengurangi risiko lingkungan dan sosial yang berdampak pada kinerja keuangan.

Tantangan untuk dikelola:
- Transisi menuju ekonomi rendah karbon.
- Risiko fisik dan transisi terkait perubahan iklim.
- Regulasi terkait pembiayaan pada sektor ramah lingkungan.
- Pemahaman yang masih beragam tentang Keuangan Berkelanjutan.

Penanggung jawab:
- Direktur Perencanaan dan Keuangan.
- Grup Corporate Banking, Transaction & Finance, Grup Analisa Risiko Kredit, Divisi Bisnis Komersial dan SME, Satuan Kerja Manajemen Risiko.

Kebijakan/Peraturan terkait:
- POJK No. 60/POJK.04/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan (*Green Bond*).
- POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.
- Standar Akuntansi Keuangan, peraturan Bapepam-LK No. KEP-347/BL/2012 tanggal 25 Juni 2012 yaitu peraturan No. VIII G.7 tentang Penyajian dan Pengungkapan Laporan Keuangan Emiten atau Perusahaan Publik
- Surat Keputusan Direksi No. 268/SK/DIR/2021 tentang Kebijakan Pembiayaan Perkebunan dan Industri Kelapa Sawit.
- Surat Keputusan Direksi No. 179/SK/DIR/2021 perihal Kebijakan Lingkungan.
- Surat Keputusan Direksi No. 196/SK/DIR/2019 perihal Ketentuan Keuangan Berkelanjutan.
- Kebijakan perpanjangan masa pelaksanaan restrukturisasi kredit untuk Debitur KPR, SME, Komersial, dan Korporasi BCA yang terdampak COVID-19.

Mekanisme evaluasi:
Audit finansial dilakukan secara periodik oleh audit internal dan eksternal. Auditor eksternal pada tahun 2021 yaitu KAP Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (firma anggota jaringan global PwC). Pengawasan implementasi Keuangan Berkelanjutan dilakukan setiap tiga bulan.



Komitmen untuk mendukung perbankan berkelanjutan.



Senantiasa mendorong pembangunan dan pertumbuhan ekonomi masyarakat.

CAPAIAN KINERJA TERHADAP TARGET

Capaian kinerja ekonomi dibandingkan dengan target yang ditetapkan menunjukkan hasil yang baik. Pendapatan operasional tahun 2021 tercatat Rp78,5 triliun meningkat 4,4% dibandingkan dengan capaian tahun lalu Rp75,2 triliun. Pendapatan operasional terdiri atas pendapatan bunga bersih dan pendapatan operasional lainnya. Laba bersih meningkat 15,8% menjadi Rp31,4 triliun dibandingkan tahun lalu sebesar Rp27,1 triliun.

Kinerja operasional bank telah berhasil menghimpun dana pihak ketiga (DPK) meningkat 16,1% menjadi Rp968,6 triliun. Peningkatan ini lebih tinggi dibandingkan yang ditargetkan sebesar 4%-6%. Total kredit yang disalurkan di tahun 2021 sebesar Rp622,0 triliun naik 8,3% dari tahun lalu yang sebesar Rp574,6 triliun. Kenaikan ini lebih tinggi dibandingkan yang ditargetkan sebesar 4%-6%.

Kinerja dan Rasio Keuangan

Uraian	2021	2020	2019
Kinerja Keuangan (Rp miliar)			
Kredit yang Diberikan – Bruto	622.013	574.590	586.940
Dana Pihak Ketiga	968.607	834.284	698.980
Pendapatan Operasional	78.473	75.165	71.623
Beban Operasional	(30.308)	(29.969)	(30.742)
Laba Bersih	31.440	27.147	28.570
Rasio * (%)			
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM)	25,7	25,8	23,8
Aset Produktif Bermasalah dan Aset Non-Produktif Bermasalah terhadap Total Aset Produktif dan Aset Non Produktif	1,1	0,9	0,9
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Aset Keuangan terhadap Aset Produktif	3,0	2,8	1,9
NPL *Gross*	2,2	1,8	1,3
NPL *Nett*	0,8	0,7	0,5
Return on Asset (ROA)	3,4	3,3	4,0
Return on Equity (ROE)	18,3	16,5	18,0
Net Interest Margin (NIM)	5,1	5,7	6,2
Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	54,2	63,5	59,1
Loan to Deposit Ratio (LDR)	62,0	65,8	80,5
Liquidity Coverage Ratio (LCR)	396,3	379,2	276,3

Keterangan:
*) Induk perusahaan saja, rasio keuangan disajikan sesuai dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.9/SEOJK.03/2020 tanggal 30 Juni 2020 tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank Umum Konvensional.



Penyaluran kredit untuk komoditas ekspor Jahe Emprit.



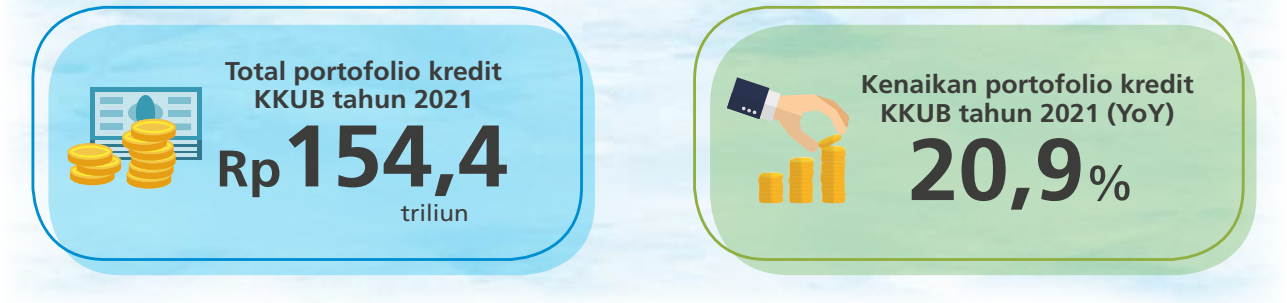
Realisasi Keuangan Berkelanjutan dalam bentuk transportasi umum dapat mengurangi emisi karbon.

Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan (Rp juta) [201-1]

Uraian	2021	2020	2019
A. Nilai Ekonomi Dihasilkan			
Pendapatan Bunga dan Syariah	65.626.976	65.403.161	63.837.795
Pendapatan Operasional Lainnya	22.337.794	21.004.028	21.145.101
Penghasilan Komprehensif Lain	426.906	3.889.342	2.568.287
Jumlah Nilai Ekonomi Dihasilkan	**88.391.676**	**90.296.531**	**87.551.183**
B. Nilai Ekonomi Didistribusikan			
Beban Bunga dan Syariah	9.491.401	11.241.891	13.360.347
Beban Operasional Lainnya (Biaya Tenaga Kerja dan Biaya Umum & Administrasi)	30.308.200	29.968.715	30.742.208
Beban Penyisihan Kerugian Penurunan Nilai Aset	9.323.995	11.628.076	4.591.343
Pembayaran Dividen	13.732.840	13.634.221	8.752.529
Pembayaran Kepada Pemerintah	7.401.015	6.421.398	7.719.024
Pengeluaran untuk Masyarakat	136.205	116.772*	122.827*
Jumlah Nilai Ekonomi Didistribusikan	**70.393.656**	**73.011.073**	**65.288.278**
C. Nilai Ekonomi Ditahan (A-B)	**17.998.020**	**17.285.458**	**22.262.905**

Keterangan:
*) Pengeluaran untuk Masyarakat tahun 2019 dan 2020 disajikan kembali sesuai metode perhitungan tahun 2021.

PORTOFOLIO KEUANGAN BERKELANJUTAN



Kinerja Pembiayaan Keuangan Berkelanjutan

Uraian	Satuan	2021	2020*	2019*
Jumlah produk yang memenuhi kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB)				
1. Penghimpunan dana	Jumlah Produk	0	0	0
2. Penyaluran dana **)	Jumlah Produk	3	1	1
Total aset produktif KKUB				
1. Total Kredit/Pembiayaan KKUB	Rp miliar	154.358	127.626	124.929
2. Total Non-Kredit/Pembiayaan Non KKUB	Rp miliar	467.655	446.964	462.011
Total kredit/pembiayaan Bank	**Rp miliar**	**622.013**	**574.590**	**586.940**
Persentase total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/ pembiayaan bank (%)	%	24,8	22,2	21,3

Keterangan:
*) Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2019 dan 2020 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2021.
**) Produk yang digunakan untuk penyaluran dana KKUB diintegrasikan dengan produk kredit yang sudah ada di BCA.

Komposisi *Outstanding* Portofolio Kredit KKUB berdasarkan Segmen Usaha [FS6]

Uraian	2021		2020*		2019*	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio kredit kegiatan usaha berwawasan lingkungan (KUBL) Non UMKM	66.152	42,9	50.452	39,5	43.500	34,8
- Korporasi	65.320	42,3	49.431	38,7	42.434	34,0
- Komersial	832	0,5	1.020	0,8	1.066	0,8
Portofolio kredit UMKM	88.206	57,1	77.174	60,5	81.429	65,2
Total Portofolio KKUB	**154.358**	**100,0**	**127.626**	**100,0**	**124.929**	**100,0**

Keterangan:
*) Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2019 dan 2020 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil indentifikasi KKUB per 31 Desember 2021

Portofolio kredit KKUB tercatat sebesar Rp154,4 triliun di tahun 2021, naik 20,9% dibandingkan tahun lalu yaitu Rp127,6 triliun. Kenaikan ini lebih tinggi dibandingkan dengan target yaitu 5,5%. Portofolio kredit KKUB yang terdiri dari KUBL non UMKM 42,9% dan UMKM 57,1% merupakan 24,8% dari total kredit tahun 2021. Untuk tahun 2022, BCA sudah menetapkan target pertumbuhan pembiayaan KKUB sebesar 7%, dengan mempertimbangkan kondisi pandemi COVID-19 yang belum sepenuhnya pulih. [FS10]

Penjelasan terkait portofolio kredit secara keseluruhan yang dibagi berdasarkan sektor usaha, dan segmen (korporasi, komersial & UKM, dan konsumer) dapat dilihat secara lengkap pada Laporan Tahunan 2021. [FN-CB-410A.1] [FN-CB-000.B]

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

Energi Terbarukan
2021: Rp 2.348 miliar (3,5%)
- 2020*: Rp4.643 miliar (9,2%)
- 2019*: Rp3.020 miliar (6,9%)

Efisiensi Energi
2021: Rp 221 miliar (0,3%)
- 2020*: Rp441 miliar (0,9%)
- 2019*: Rp547 miliar (1,3%)

Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan
2021: Rp 52.835 miliar (79,9%)
- 2020*: Rp31.761 miliar (63,0%)
- 2019*: Rp28.455 miliar (65,4%)

Transportasi Ramah Lingkungan
2021: Rp 5.967 miliar (9,0%)
- 2020*: Rp8.589 miliar (17,0%)
- 2019*: Rp5.965 miliar (13,7%)

Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan
2021: Rp892 miliar (1,3%)
- 2020*: Rp 1.014 miliar (2,0%)
- 2019*: Rp 1.014 miliar (2,3%)

Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (*Eco-Efficient*)
2021: Rp3.808 miliar (5,8%)
- 2020*: Rp3.925 miliar (7,8%)
- 2019*: Rp4.414 miliar (10,1%)

Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional
2021: Rp81 miliar (0,1%)
- 2020*: Rp77 miliar (0,2%)
- 2019*: Rp85 miliar (0,2%)

Total Portofolio Kredit KUBL non UMKM
2021: Rp66.152 miliar (100%)
- 2020*: Rp50.452 miliar (100,0%)
- 2019*: Rp43.500 miliar (100,0%)

*) Portofolio pembiayaan KUBL Non UMKM 31 Desember 2019 dan 2020 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2021.

Pada akhir tahun 2021, BCA memasarkan produk hijau berupa Reksadana BNP Paribas Sri-Kehati. Reksadana ini disediakan bagi investor sebagai salah satu alternatif investasi yang berwawasan LST.

Pembiayaan Sektor Sumber Daya Alam Hayati Berkelanjutan

KUBL non UMKM didominasi oleh sektor pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan. Total pembiayaan ke sektor ini mencapai Rp52,8 triliun. Mayoritas jenis usaha yang dibiayai adalah perusahaan berwawasan lingkungan dan sudah mendapatkan sertifikasi *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO) dan *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO).

Dalam rangka mendukung pengawasan dan pengelolaan portofolio kredit di sektor kelapa sawit yang berkelanjutan, BCA mengeluarkan Surat Keputusan Direksi No. 268/SK/DIR/2021 tentang Kebijakan Pembiayaan Perkebunan dan Industri Kelapa Sawit.

Pembiayaan pada Perusahaan Industri Kelapa Sawit yang Bersertifikasi [FS10] [FS11]

Status Sertifikasi	2021		2020		2019	
	Jumlah Perusahaan	*Outstanding* (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	*Outstanding* (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	*Outstanding* (Rp miliar)
Tersertifikasi ISPO	25	9.659	28	7.749	27	6.818
Tersertifikasi RSPO	15	19.624	12	8.208	11	8.643
Tersertifikasi ISPO dan RSPO	13	6.088	8	5.810	8	5.840
Total	**53**	**35.371**	**48**	**21.767**	**46**	**21.301**

Keterangan: Seluruh perusahaan yang memperoleh sertifikasi merupakan debitur korporasi, yaitu berjumlah 53 perusahaan atau sekitar 48% dari total jumlah debitur korporasi dengan *outstanding* 68% dari total *outstanding* yang bergerak di sektor Perkebunan Kelapa Sawit dan Industri Minyak Kelapa Sawit.

Perusahaan kelapa sawit bersertifikat
ISPO dan/atau RSPO
53 perusahaan

Perusahaan pengolahan kopi/coklat bersertifikat
UTZ: 1 perusahaan

Perusahaan pengolahan kayu/hutan bersertifikat
FSC: 7 perusahaan
PEFC: 5 perusahaan

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

Untuk mendukung akselerasi pembangunan infrastruktur di Indonesia, BCA memberikan pembiayaan untuk proyek jalan tol, kelistrikan, kereta api, menara telekomunikasi, bandara dan pelabuhan, serta air minum dan sanitasi yang bersifat komersial. Secara keseluruhan, penyaluran kredit untuk sektor ini termasuk *non-cash loan* mencapai Rp54,9 triliun di tahun 2021, atau meningkat 20,7% dari tahun lalu.

Pembiayaan Infrastruktur (termasuk *non-cash loan*)

Uraian	2021		2020		2019	
	Outstanding (Rp miliar)	Komposisi (%)	*Outstanding* (Rp miliar)	Komposisi (%)	*Outstanding* (Rp miliar)	Komposisi (%)
Jalan Tol	24.171	44,0	17.293	38,0	12.946	31,0
Kelistrikan	10.170	18,5	14.498	31,9	19.155	45,9
Kereta Api	4.067	7,4	3.353	7,4	2.080	5,0
Menara Telekomunikasi	12.591	22,9	6.408	14,1	4.593	11,0
Bandara dan Pelabuhan	2.897	5,3	2.904	6,4	1.946	4,7
Air Minum dan Sanitasi	986	1,8	1.014	2,2	1.014	2,4
Total Portofolio Pembiayaan Infrastruktur (termasuk *non-cash loan*)	**54.882**	**100,0**	**45.470**	**100,0**	**41.734**	**100,0**

Pembiayaan Infrastruktur Berkelanjutan (Rp miliar) [FS6]

Uraian	2021	2020*	2019
Jalan Tol	889	3.780	2.945
Kelistrikan	1.945	1.690	1.457
Kereta Api	2.318	1.955	1.096
Bandara dan Pelabuhan Eksekutif	2.760	2.855	1.923
Air & Sanitasi	892	1.014	1.014
Total Portofolio Pembiayaan Infrastruktur Berkelanjutan	**8.804**	**11.295**	**8.436**

Keterangan: *) Data per 31 Desember 2020 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio 31 Desember 2021.

Pembiayaan Energi Baru Terbarukan

Dari pembiayaan pada proyek-proyek pembangkit listrik, BCA mendukung agenda Pemerintah untuk mewujudkan pembangunan pembangkit listrik 35.000 MW. Kami mengidentifikasi pembiayaan pembangkit tenaga listrik yang bersumber dari energi baru & terbarukan (EBT) di antaranya proyek pembangkit listrik bertenaga surya, mini-hydro, biomass, dan biogas.

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

Uraian	2021	2020	2019
Sumatera	1.141	1.103	779
Jawa	546	353	251
Nusa Tenggara	73	49	50
Sulawesi	81	54	202
Kalimantan	104	131	175
Total	**1.945**	**1.690**	**1.457**

PROGRAM BANGGA LOKAL

4 QUALITY EDUCATION | 5 GENDER EQUALITY | 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

Program ini berhasil mendapatkan penghargaan pada kategori *Best Campaign for Driving Positive Change in Society* yang diselenggarakan oleh Twitter.

BCA BANGGA LOKAL

'Bangga Lokal' merupakan dukungan kami untuk membantu UMKM mengembangkan bisnis, mendapatkan mitra baru, menjadi lebih dikenal hingga mereka 'naik kelas'. Program ini mulai dilaksanakan pada 20 November 2020 dan merupakan inisiatif dari Divisi Pengembangan Bisnis dan Pemasaran Transaksi Perbankan. Bagi UMKM yang lolos seleksi, kami akan membantu promosi, marketing, memberikan edukasi dan bahkan kesempatan untuk mendapatkan pembiayaan modal kerja. Program ini juga memiliki program pengembangan dengan beragam aktivitas seperti webinar dengan topik yang relevan untuk bisnis, kolaborasi UMKM dengan kreator untuk pengembangan produk baru, dan *coaching clinic*. Per Desember 2021, terdapat 745 UMKM yang tergabung di program Bangga Lokal.

Hasil Survei Peserta UMKM Bangga Lokal

56,1%
Peserta merasakan kemanfaatan Program Bangga Lokal

88%
UMKM merasakan dampak melalui promosi Bangga Lokal di media sosial

88,5%
Setuju bahwa kegiatan perlu dilanjutkan

PORTOFOLIO KREDIT USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (UMKM)

BCA menyalurkan kredit ke sektor UMKM sebesar Rp88,2 triliun atau 14,2% dari total kredit yang disalurkan di tahun 2021.

Produk Kredit UMKM berbasis LST (ESG) [203-2] [FS8] [FN-CB-240a.1]

BCA mendukung sektor UMKM melalui penyaluran kredit yang mencapai Rp88,2 triliun di tahun 2021, atau 14,2% dari total kredit. Sebagai bentuk inovasi, kami mengembangkan program khusus kredit UMKM yang mendukung lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dengan memberikan bunga yang lebih ringan. Hingga akhir tahun 2021, portofolio Program Kredit UMKM berbasis LST yang telah disalurkan mencapai Rp21,3 miliar kepada debitur yang bergerak dalam bidang usaha pengolahan limbah.



Acara UMKM Fest

Untuk mendukung UMKM, BCA mengadakan 'UMKM Fest'. BCA menjadi mediator antara pelaku UMKM dengan pebisnis lainnya, sehingga dapat membantu nasabah UMKM dengan meningkatkan penjualan di masa pandemi COVID-19. Kegiatan ini dilaksanakan pada 16 April hingga 2 Mei 2021 melalui penjualan secara daring dengan *platform* yang disediakan oleh BCA.

Kegiatan BCA UMKM Fest diikuti oleh lebih dari 1.700 penjual di seluruh Indonesia, yang seluruhnya merupakan nasabah BCA. Program ini berhasil menjual secara daring lebih dari 18.000 jenis produk secara retail. Selain itu, terjadi *business matching* yang telah diikuti oleh 76 penjual dengan mempertemukan sebanyak 64 kali pertemuan, antara penjual dengan pembeli di luar negeri yang difasilitasi oleh BCA. Dengan demikian, BCA secara langsung memberikan dampak ekonomi positif kepada UMKM.

Post event dari kegiatan ini adalah melakukan *onboarding* dengan Blibli melalui webinar khusus yang diselenggarakan sebanyak dua kali. Webinar ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada *merchant* UMKM Fest, baik yang sudah atau belum berjualan secara daring di *marketplace*.

KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) menjadi bagian dari sektor UMKM. BCA menyalurkan KUR sebesar Rp206,4 miliar, naik 55,5% dibandingkan dengan penyaluran KUR tahun lalu. Beberapa KUR yang telah kami biayai memberikan dampak langsung, yaitu mampu mendorong peningkatan aktivitas dan kreativitas masyarakat di daerah yang tertinggal (*unbankable*). Jenis usaha rakyat yang mendapatkan KUR di antaranya usaha kerajinan tangan, produk olahan hasil bumi, peternakan, dan pembibitan. [FS7][FN-CB-240a.1]

Penyaluran KUR Tahun 2021 [FS6][FN-CB-240a.1]

Jenis KUR	Jumlah Debitur	Kredit yang Disalurkan (Rp miliar)	Komposisi (%)
Mikro	544	24,1	11,7%
Ritel	983	182,3	88,3%
Jumlah	**1.527**	**206,4**	**100,0%**

Untuk mendapatkan KUR, masing-masing calon debitur harus memenuhi persyaratan kredit yang ditetapkan, termasuk *screening* pada pengelolaan aspek sosial dan lingkungan. BCA menerapkan prinsip kesetaraan, tanpa membedakan latar belakang dalam menyalurkan kredit. Beberapa debitur KUR juga merupakan mitra binaan BCA yang sebelumnya telah mendapatkan pendampingan dan pelatihan terkait EST untuk membantu kelancaran transaksi usaha. [FS5]

Di tahun 2021, nilai NPL KUR BCA sebesar Rp250 juta, atau 1,7%, di bawah batas maksimum yaitu 5% per tahun. Penyaluran KUR, selama ini telah didukung oleh cabang-cabang BCA yang tersebar di seluruh Indonesia. BCA juga menjalankan strategi kerja sama dengan skema *off-taker* dan *channeling* untuk menjangkau usaha-usaha produktif skala rakyat. [FN-CB-240a.2]

Kredit Pembelian Panel Surya – SUNterra

BCA memberikan penawaran khusus bagi pemegang kartu kredit BCA untuk pembelian produk Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS) atau panel surya dengan cicilan tanpa bunga sampai dengan 36 bulan. Upaya ini dilakukan oleh BCA untuk mendukung penggunaan energi terbarukan. Hingga akhir tahun 2021, terdapat 22 nasabah yang menerima fasilitas tersebut.

DAMPAK POSITIF DAN NEGATIF YANG DITIMBULKAN DARI PRODUK DAN/ATAU JASA KEUANGAN BERKELANJUTAN

Seluruh perencanaan dan peluncuran solusi perbankan dari BCA bertujuan untuk memberikan dampak positif dan kemudahan nasabah dalam bertransaksi maupun mengakses layanan keuangan lainnya. Seiring dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan, BCA menyesuaikan solusi perbankan yang memperhatikan aspek LST. Pada pengelolaan kredit berwawasan LST, dilakukan *screening* terhadap aspek LST pada usaha calon debitur untuk mengidentifikasi risiko yang mungkin.

Beberapa dampak positif dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan yaitu meningkatnya debitur yang termasuk dalam portofolio KKUB. Selain mendapatkan pembiayaan, debitur juga menerima literasi terkait risiko LST dari proses *screening* yang dilakukan oleh BCA.

Beberapa dampak positif dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan pada aspek sosial yaitu solusi perbankan BCA yang digunakan untuk mendukung usaha dari masyarakat marginal, kelompok wanita, dan penyandang disabilitas. Tersedianya ATM Wicara dapat berdampak positif bagi nasabah berkebutuhan khusus. BCA memiliki 17 ATM Wicara yang tersebar di 7 kota besar. Selain itu, LAKU BCA juga memiliki dampak sosial yaitu mampu menjangkau masyarakat yang belum *bankable.* [FS14]

Melalui pembiayaan berwawasan LST, kami berharap dapat memberikan dampak positif lingkungan, misalnya pelestarian kawasan berbasis lahan, proses usaha yang lebih banyak efisiensi energi, dan pengurangan emisi GRK.

Di sisi lain, identifikasi dampak negatif produk dan/atau jasa keuangan yaitu adanya risiko lingkungan dan sosial pada penyaluran kredit. Untuk risiko sosial, kami mengidentifikasi adanya potensi tenaga kerja di bawah umur, pemberian upah di bawah upah minimum, atau risiko pelanggaran hak asasi manusia pada jenis usaha industri padat karya maupun UMKM. Untuk mengatasi risiko ini, BCA memberlakukan persyaratan kredit dengan ketat dan meningkatkan pengawasan survei lapangan.

Adapun untuk aspek lingkungan, kami mengidentifikasi adanya potensi deforestasi, kebakaran hutan dan lahan, risiko ketertelusuran, dan risiko perubahan cuaca. Semua risiko ini merupakan ancaman pada degradasi lingkungan pada pembiayaan di sektor berbasis lahan. Di samping itu, risiko ekonomi pada industri ini adalah proses rantai pasok, fluktuasi harga *crude palm oil*, risiko likuiditas, volatilitas harga valuta asing, dan fluktuasi tingkat suku bunga pinjaman. Kami menerapkan *due diligence* ketat untuk mengatasi risiko lingkungan dan ekonomi ini, termasuk adanya sertifikat ISPO dan RSPO, serta laporan keuangan yang sudah diaudit.



LAKU BCA.

Risiko Keuangan terkait Iklim [102-11, 201-2]

BCA merujuk pada standar internasional dan pedoman Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) dalam menjalankan penilaian-penilaian terhadap perubahan iklim. Upaya ini merupakan tanggung jawab untuk ikut serta mengurangi pemanasan global dan mendorong keberlangsungan usaha terlepas dari dampak negatif akibat perubahan iklim. Ke depannya, BCA akan mengimplementasikan secara bertahap kebijakan pemberian kredit terhadap risiko LST dengan menerapkan Environmental & Social Risk Analysis (ESRA). Tahun 2021, BCA sedang dalam tahap penyusunan kebijakan ESRA untuk sektor kelapa sawit dan menargetkan sektor lainnya di tahun 2022. Identifikasi dan analisis ini akan diteruskan untuk memetakan risiko finansial akibat perubahan iklim. Pada akhir tahun 2021, BCA juga telah meluncurkan Kebijakan Pembiayaan Perkebunan dan Industri Kelapa Sawit dengan No. 268/SK/DIR/2021. Ke depannya, BCA sedang mengembangkan kebijakan untuk sektor lainnya.

Tanggung Jawab Produk dan/atau Layanan Keuangan

Komitmen
BCA mematuhi peraturan perbankan yang berlaku di Indonesia. Setiap solusi perbankan yang akan diluncurkan telah melalui serangkaian proses evaluasi dan persetujuan dari pihak-pihak berwenang.

PENGUNGKAPAN MANAJEMEN [103-1, 103-2, 103-3]

Mengapa topik ini material:
Solusi perbankan yang diluncurkan oleh BCA menjadi produk utama bisnis BCA dalam melayani kebutuhan transaksi keuangan nasabah.

Tantangan untuk dikelola:
- Dorongan dari pemangku kepentingan untuk meluncurkan produk dan/atau layanan keuangan berwawasan LST.
- Regulasi terkait produk dan/atau layanan keuangan yang mendukung aspek LST.
- Dampak perubahan perilaku dan preferensi nasabah.
- Perkembangan teknologi yang cepat.

Penanggung jawab:
Divisi Pengembangan Produk Transaksi Perbankan, Divisi Strategi dan Pengembangan Operasi Layanan, Satuan Kerja Manajemen Risiko, Satuan Kerja Kepatuhan.

Kebijakan/Peraturan terkait:
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dan peraturan pelaksanaannya.
- Surat Keputusan Direksi No. 080/SK/DIR/2015 tanggal 18 Juni 2015 tentang Penerbitan Produk/Aktivitas dan Penyediaan Sistem Teknologi Informasi Pendukungnya.

Mekanisme evaluasi [FS15]**:**
- Produk baru yang akan diluncurkan harus mendapatkan persetujuan dari regulator.
- Dilakukan *user acceptance test* dan sertifikasi sebelum produk diluncurkan.
- Evaluasi hasil implementasi dilakukan oleh produk *owner.*
- *Risk assessment* oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko, uji kepatuhan oleh Satuan Kerja Kepatuhan, atau lainnya yang diawasi oleh Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko.

PROSEDUR EVALUASI PRODUK [417-1][417-2]

BCA memastikan bahwa seluruh produk dan/atau jasa keuangan maupun solusi perbankan yang telah diluncurkan yang telah memperoleh persetujuan Bank Indonesia maupun OJK. Hingga saat ini, tidak terdapat produk dan/atau jasa keuangan solusi perbankan yang ditangguhkan atau ditarik kembali setelah diluncurkan.

PEMASARAN YANG BERTANGGUNG JAWAB

BCA melakukan *Know Your Customer* (KYC) untuk mengetahui profil nasabah. Setelah itu BCA menggali kebutuhan para nasabah sehingga BCA bisa menawarkan solusi yang tetap sesuai dengan *risk appetite* nasabah. BCA juga meminta persetujuan nasabah (*customer consent*) untuk penggunaan data sebagai materi promosi/*cross selling*.

KOMUNIKASI PEMASARAN PRODUK DAN/ATAU JASA KEUANGAN [417-3] [FN-CB-510A.1]

Produk dan jasa keuangan BCA dipasarkan dan dikomunikasikan melalui beberapa sarana, yaitu media digital, cetak, penjualan langsung, serta *cross selling*. Materi komunikasi pemasaran untuk solusi keuangan melalui media digital selalu disesuaikan dengan kode etik periklanan berdasarkan peraturan yang berlaku. Di tahun 2021, tidak ada insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran yang menyebabkan sanksi ataupun denda.

INOVASI DAN PENGEMBANGAN PRODUK DAN/ATAU JASA KEUANGAN

Dalam pengembangan produk dan jasa, BCA mengajak pekerjanya untuk menyumbangkan ide-ide kreatif dan inovatif. Setiap pekerja diberi kesempatan untuk mengikuti BCA Innovation Award (BIA). Ajang ini mendorong ide-ide kreatif dan inovatif pekerja untuk mengembangkan dan menyempurnakan solusi perbankan dan proses operasional, yang lebih efisien, mendukung kemudahan akses, kenyamanan, serta perilaku ramah lingkungan yang mendukung aspek lingkungan dan sosial.

Beberapa inovasi dan pengembangan solusi perbankan yang diimplementasikan di tahun 2021, yaitu:

1. MyBCA
   Pada bulan Mei 2021, BCA merilis MyBCA sebagai solusi perbankan yang bisa diakses melalui aplikasi di *smartphone* ataupun melalui situs *web* di *desktop*. Kehadiran MyBCA memudahkan nasabah untuk dapat mengakses seluruh informasi rekening yang dimilikinya di BCA dengan menggunakan *single user* BCA ID. MyBCA dilengkapi dengan *user interface* dan *user experience* yang modern.
2. Aplikasi HaloBCA
   Pada bulan Juli 2021, BCA meluncurkan aplikasi layanan *contact center* HaloBCA yang dapat diunduh melalui Playstore dan AppStore. Aplikasi HaloBCA telah menggabungkan seluruh *channel contact center* yang dapat diakses 24 jam.
3. Aplikasi Merchant BCA
   Merupakan *mobile application* yang digunakan sebagai sarana pengajuan kerja sama untuk menjadi *merchant* BCA, serta memberikan akses terkait berbagai informasi dan layanan untuk *merchant*. Aplikasi ini dilengkapi dengan Merchant Care dan Merchant Report.
4. Fitur *Lifestyle* pada Mobile BCA
   Fitur *lifestyle* merupakan fitur pada BCA mobile yang mampu memfasilitasi nasabah dalam melakukan pembelian dan pembayaran barang dan/atau jasa seperti *voucher game*, tiket transportasi, dan akomodasi.
5. Outward Remittance di KlikBCA Individu
   Untuk meningkatkan layanan kepada nasabah pengguna KlikBCA Individu, maka dikembangkan layanan Outward Remittance (OR) di KlikBCA Individu.
6. Konversi Cicilan Kartu Kredit pada BCA mobile
   Untuk meningkatkan layanan kepada pemegang Kartu Kredit BCA, maka dilakukan pengembangan pengajuan konversi cicilan dan informasi Kartu Kredit BCA pada BCA mobile.



Inovasi terbaru, *customer service* BCA kini dapat diakses dalam genggaman.

Kebersamaan untuk Melayani

Komitmen
BCA memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh nasabah setianya. Pelayanan ini mempertimbangkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi, konsultasi terkait solusi perbankan, serta kepuasan nasabah.

PENGUNGKAPAN MANAJEMEN [103-1, 103-2, 103-3]

Mengapa topik ini material:
Pelayanan prima menjadi dasar kepercayaan bagi setiap nasabah.

Tantangan untuk dikelola:
- Kompetensi pekerja terkait pelayanan.
- Menangani keluhan nasabah.
- Variasi layanan dan keluhan.

Kebijakan/Peraturan terkait:
- Standar layanan SMART SOLUTION.
- Surat Edaran OJK No. 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018 tentang pengaduan nasabah dan mediasi perbankan.

Penanggung jawab:
- Wakil Presiden Direktur.
- Divisi Strategi Pengembangan Operasi Layanan, Sentra Layanan Digital.

Mekanisme evaluasi:
Secara berkala pekerja kami menerima *refreshment* berupa sosialisasi kebijakan, prosedur, dan standar layanan kepada pelanggan. BCA mengukur dan mempertahankan kualitas layanan menggunakan survei *customer engagement*, survei *branch service quality*.

MEMPERLAKUKAN NASABAH DENGAN ADIL

Guna mencapai *service excellence*, BCA memiliki komitmen untuk melayani nasabah maupun klien lainnya sesuai standar SMART SOLUTIONS. BCA juga menanamkan nilai 'Fokus pada Nasabah, Integritas, Kerja Sama Tim, dan Berusaha Mencapai yang Terbaik' guna menjaga sinergi internal perusahaan.

BCA menghormati HAM sehingga seluruh pekerja harus memperlakukan nasabah ataupun siapa saja yang datang ke bank secara adil dan bijaksana. Kami menanamkan cara berkomunikasi dengan transparan dan menjelaskan produk dan layanan perbankan dengan cara yang inklusif, serta menghormati keberagaman pelanggan yang dilayani.



Melayani seluruh nasabah dengan solusi perbankan terbaik.



Melayani sesuai standar SMART SOLUTION.

MENJAGA KUALITAS LAYANAN

BCA melakukan pendekatan kepada pelanggan dengan menggali kebutuhan solusi perbankan sehingga mereka mendapatkan produk dan/atau layanan keuangan yang tepat. Prinsip ini kami tanamkan kepada pekerja, terutama *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah. Tak hanya itu, kami juga membekali mereka dengan berbagai pelatihan terkait konsultasi dan komunikasi agar dapat memberikan saran yang konsisten dengan tujuan dan sesuai dengan situasi setiap nasabah.

Survei Kepuasan Nasabah (skala 5)



Hasil Survei
Branch Service Quality
2021: 4,87
2020: 4,87
2019: 4,86



Hasil Survei
Customer Engagement
2021: 4,73
2020: 4,67
2019: 4,67

BCA memiliki Contact Center Halo BCA yang telah menjadi pemenang Grand Champion di the Best Contact Center Indonesia selama 10 kali berturut turut.

MENANGANI KELUHAN NASABAH

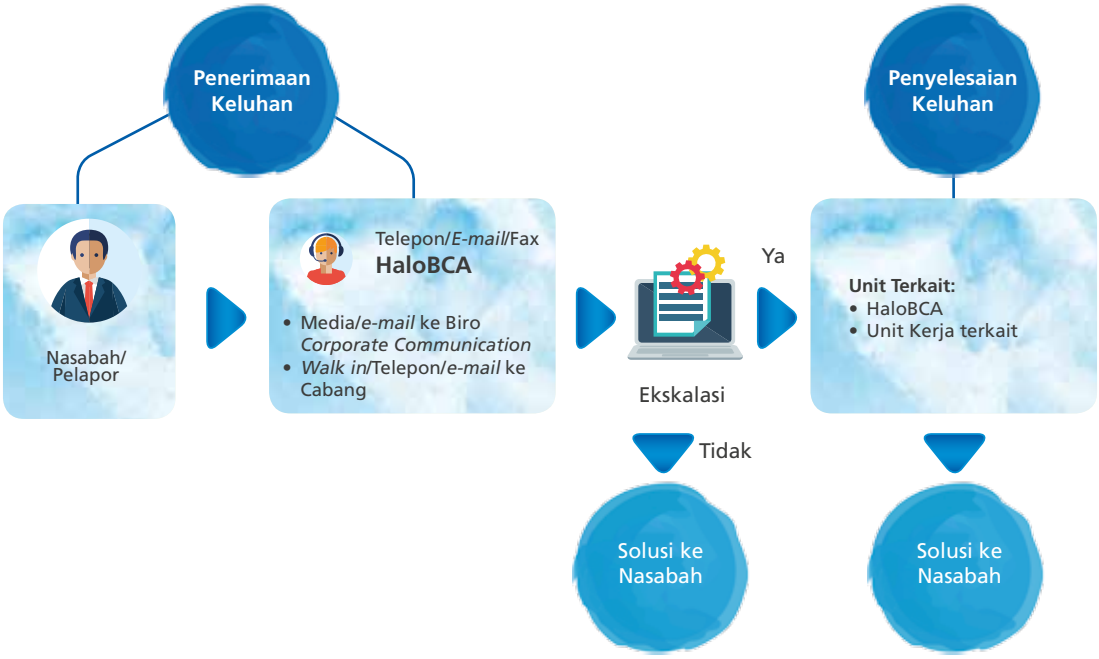
Dalam rangka menjalin hubungan baik dan menjaga kepercayaan nasabah, BCA mengelola setiap keluhan yang disampaikan nasabah. Pada tahun ini, kami meluncurkan aplikasi HaloBCA sebagai salah satu solusi bagi nasabah. Standar penyelesaian keluhan mengacu pada *Service Level Agreement* (SLA) dengan waktu penyelesaian yang berbeda-beda untuk setiap permasalahan.

Kanal komunikasi resmi HaloBCA sebagai berikut:

1. **Twitter resmi Bank BCA adalah @halobca** dengan logo *verified* (centang biru).
2. **Nomor resmi HaloBCA adalah 1500888** (tanpa *prefix* tambahan apapun di bagian depan nomor).
3. Webchat di **www.bca.co.id**
4. E-mail ke **halobca@bca.co.id**
5. **WhatsApp resmi Bank BCA adalah 0811-1500-998** dengan logo *verified* (centang warna hijau).
6. Aplikasi **HaloBCA**



Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaiannya



Penyelesaian Keluhan Masuk

Tahun	Jumlah Keluhan (dalam ribu)	Keluhan Diselesaikan sesuai SLA (dalam ribu)	Persentase Penyelesaian (%)
2021	1.772	1.763	99,5
2020	1.796	1.784	99,3
2019	1.746	1.735	99,4

BCA melakukan dua pendekatan untuk mengurangi keluhan, yakni dengan meningkatkan sistem manajemen layanan di internal, dan untuk kepentingan eksternal dilakukan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan solusi perbankan, beserta kelengkapan dan fitur-fiturnya. Strategi edukasi ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan penggunaan yang dilakukan oleh nasabah, sebagai sosialisasi tips keamanan bertransaksi, serta mendorong kewaspadaan terhadap modus kejahatan perbankan. Sarana edukasi tersedia di berbagai media sosial resmi BCA.

PENANGANAN PENGADUAN YANG BERKAITAN DENGAN FINANSIAL

BCA menyampaikan Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen, baik yang berkaitan dengan finansial nasabah ataupun tidak, kepada Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan secara berkala/setiap 3 bulan sekali. Dokumen yang dilaporkan ke regulator terdiri atas:

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

Apabila terdapat kasus nasabah tidak puas dengan penyelesaian dari pihak BCA, maka nasabah diberi kesempatan untuk melakukan mediasi ke Bank Indonesia. Dalam hal ini, unit kerja HaloBCA bersama unit terkait akan membantu proses mediasi tersebut agar mendapatkan solusi terbaik untuk kedua belah pihak.

Teknologi dan Digitalisasi untuk Keberlanjutan

Pengembangan teknologi informasi dan digitalisasi telah menjadi salah satu kunci untuk mendukung kemudahan bertransaksi sekaligus penerapan Keuangan Berkelanjutan. Penerapan *digital banking* dapat memberikan dampak positif pada lingkungan, seperti mengurangi penggunaan kertas dan pengurangan mobilitas transportasi yang berpotensi mengurangi emisi karbon.

Salah satu faktor keberhasilan BCA dalam memenangkan hati nasabah adalah dengan menyediakan solusi perbankan yang berkualitas, meningkatkan *customer experience*, dan mendorong produktivitas internal. Kami mendayagunakan teknologi secara efektif dan efisien untuk menghasilkan solusi perbankan yang andal dan aman. Perbankan digital perlahan telah menggeser transaksi secara tradisional dalam arti yang positif. Fungsi kantor cabang yang sebelumnya 80% melayani transaksi dan 20% membangun hubungan dengan nasabah, kini berubah menjadi 80% ke arah membangun hubungan dan keterikatan dengan nasabah, sementara 20% melayani transaksi keuangan.

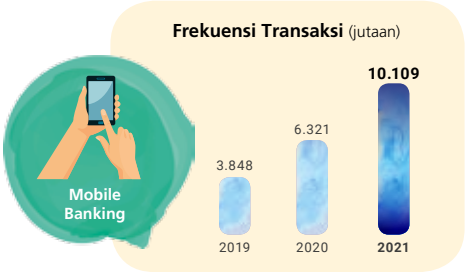
BCA membangun transformasi digital melalui program *digital factory-project based*, untuk mendorong insan BCA secara mandiri mewujudkan ide inovasi dan Pengembangan program berbasis IT.

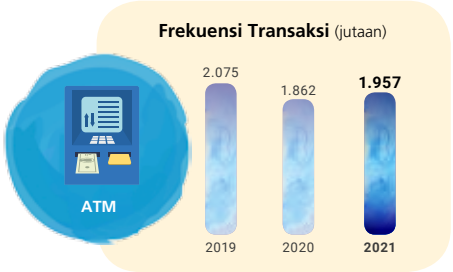
Pada 22 Juli 2021, BCA melalui anak perusahaan PT Bank Digital BCA (BCA Digital) meluncurkan 'blu', *mobile platform* perbankan *all-in-one*, yang menjadi solusi untuk menjawab kebutuhan finansial para *digital savvy* di Indonesia. Sebagai *Bank-as-a-Service*, BCA Digital berhasil mewujudkan sinergi kemitraan antara perbankan dan industri lain lewat ekosistem digital yang terintegrasi dan saling terkoneksi untuk menghadirkan nilai tambah kepada nasabah.

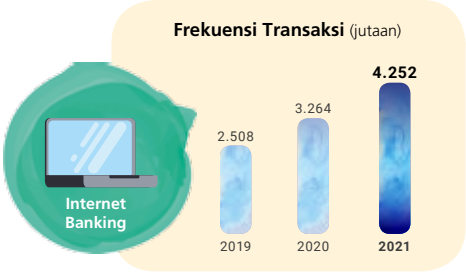
Potensi Penurunan Emisi dari Transaksi di Cabang

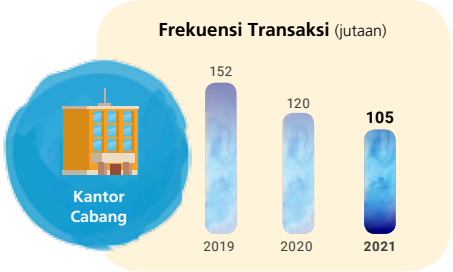
Inovasi digital terbukti melambungkan jumlah transaksi digital BCA secara signifikan dan menggerus transaksi di cabang. Pada akhir tahun 2021, transaksi di cabang menurun sekitar 15 juta transaksi YoY, berkontribusi hanya sekitar 0,6% dari total transaksi BCA. Nasabah semakin nyaman bertransaksi secara digital selama masa pandemi dengan *#BankingFromHome*. Secara tidak langsung nasabah turut berkontribusi dalam penurunan emisi karbon akibat berkurangnya transportasi menuju cabang. Kami mengestimasi penurunan emisi karbon sekitar 3.257 tCO_2 eq per tahun yang berasal dari penurunan 15 juta transaksi cabang yang beralih ke transaksi digital, dengan asumsi jarak rumah nasabah ke cabang terdekat sekitar 1 km.

BCA mobile kini menjadi primadona nasabah dan menjadi fitur *digital banking* dengan peningkatan transaksi yang signifikan.
Pada November 2021 BCA mobile mencatatkan jumlah transaksi *all-time high* hingga mencapai 1 miliar transaksi dalam sebulan, tumbuh tiga kali lipat dalam dua tahun terakhir.









Akses dan Keterjangkauan Layanan

Komitmen
BCA berupaya memaksimalkan akses dan keterjangkauan solusi perbankan bagi seluruh nasabah. Digitalisasi perbankan menjadi salah satu strategi kami agar nasabah mendapatkan akses di mana pun dan kapan pun. Digitalisasi perbankan diikuti dengan sistem keamanan data yang andal dan BCA menerapkan standar ISO 27001.

PENGUNGKAPAN MANAJEMEN [103-1, 103-2, 103-3]

Mengapa topik ini material:
Akses akan solusi perbankan yang luas dan terjangkau akan meningkatkan kenyamanan nasabah, memperkuat kemanfaatan keberadaan Bank dalam mendukung perekonomian.

Tantangan untuk dikelola:
- Jangkauan akses produk dan/atau jasa keuangan ke seluruh wilayah di Indonesia.
- Penerima literasi keuangan yang belum merata di seluruh wilayah di Indonesia.
- Ketersediaan jaringan komunikasi.

Kebijakan/Peraturan terkait:
- Peraturan OJK No. 76/POJK.07/2017 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.
- Peraturan OJK No. 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif.
- Surat Keputusan Direksi No. 070/SK/DIR/2018 tanggal 7 Mei 2018 perihal Duitt.
- Surat Keputusan Direksi No. 179/SK/DIR/2017 tanggal 7 Desember 2017 perihal LAKU.

Penanggung jawab:
- Divisi Pengembangan Solusi Kerja sama Transaksi Perbankan.

Mekanisme evaluasi:
Melaporkan target dan realisasi triwulanan Rencana Bisnis Bank (RBB) ke OJK terkait dengan program layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.

Akses solusi perbankan yang luas dan terjangkau akan meningkatkan kenyamanan nasabah, memperkuat kemanfaatan keberadaan Bank dalam mendukung perekonomian. Dalam rangka peningkatan akses dan keterjangkauan solusi perbankan bagi seluruh nasabah, digitalisasi perbankan menjadi salah satu strategi kami. Selain untuk mempermudah nasabah mendapatkan akses di mana pun dan kapan pun, digital perbankan dilengkapi dengan sistem keamanan data yang andal. BCA menerapkan standar ISO 27001 untuk memastikan keamanan data terjaga. BCA terus memperluas jaringan layanan solusi perbankan dengan cara yang inklusif, adil, dan menghormati setiap nasabah. Layanan yang kami berikan berbasis budaya 'SMART SOLUTION' yaitu sigap, menarik, antusias, ramah, teliti, simak, *open-minded*, lengkap, utamakan kebutuhan nasabah, *telling solutions*, inisiatif, dan *on-time*.



CS Digital BCA, kenyamanan perbankan di masa pandemi.


Seremoni capaian sertifikasi ISO 27001.

Keamanan Data dan Menjaga Privasi Nasabah

Komitmen

BCA berkomitmen untuk mempertahankan kepercayaan nasabah setianya dengan menjaga keamanan data dan privasi. Keamanan data dan privasi nasabah dikelola melalui sistem TI yang memadai. Komitmen ini menjadi bagian dari upaya kami dalam menghormati hak asasi manusia (HAM). Kebijakan privasi yang dimiliki BCA juga berlaku di seluruh kegiatan operasional bank tak terkecuali kerja sama dengan seluruh mitra.

PENGUNGKAPAN MANAJEMEN [103-1][103-2][103-3]

Mengapa topik ini material:
Privasi nasabah yang mencakup data pribadi, data simpanan, dan keamanan finansial dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Privasi dan keamanan data dikelola sesuai dengan kode etik perbankan, kebijakan, dan peraturan.

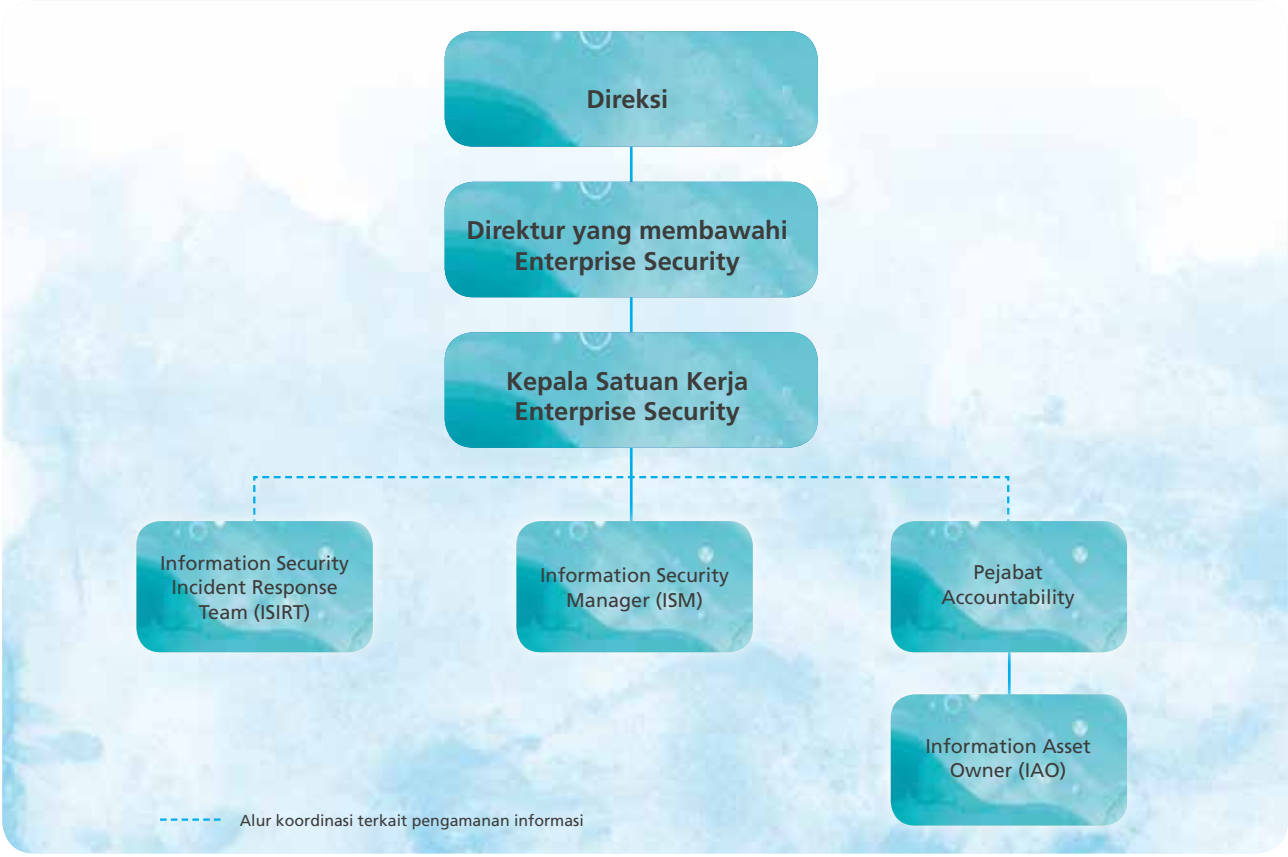
Tantangan untuk dikelola:
- Kecurangan/pencurian data.
- Ancaman siber.
- Keamanan siber.

Penanggung jawab:
- Wakil Presiden Direktur, Direktur Teknologi Informasi.
- Satuan Kerja Enterprise Security, Strategic Information Technology Group.

Kebijakan/Peraturan terkait:
- Surat Keputusan Direksi No. 011/SK/DIR/2019 tanggal 25 Januari 2019 tentang Revisi Kebijakan Pengamanan Informasi Kantor Pusat dan Kebijakan Pengamanan Informasi Kanwil - Cabang.
- Surat Keputusan Direksi No. 035/SK/DIR/2017 tanggal 24 Maret 2017 tentang Kebijakan Manajemen Risiko Operasional.
- Surat Edaran No. 154/SE/POL/2016 tentang Penawaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan dengan Memperhatikan Prinsip Perlindungan Konsumen.
- Surat Keputusan Direksi No. 164/SK/DIR/2015 tanggal 20 November 2015 tentang Ketentuan Perlindungan Konsumen.
- Surat Edaran No. 257/SE/POL/2015 tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
- Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

Mekanisme evaluasi:
Pengawasan privasi dan keamanan data nasabah dilakukan oleh manajemen di berbagai tingkatan termasuk Satuan Kerja Enterprise Security dan dilaporkan ke Direktur Teknologi Informasi. Secara berkala dilakukan pemeriksaan atas efektivitas implementasi kebijakan dan praktik *cyber security* guna meningkatkan keamanan yang berkesinambungan. Untuk memastikan keamanan layanan solusi perbankan, Direktur Teknologi Informasi turut mengawasi melalui laporan yang disampaikan oleh Strategic Information Technology Group secara berkala.

PENANGGUNG JAWAB KEAMANAN DATA DAN PRIVASI NASABAH



UPAYA MENJAGA KEAMANAN, KERAHASIAAN DATA, DAN PRIVASI NASABAH [FN-CB-230a.2]

BCA menghormati hak asasi manusia (HAM) dan memahami bahwa menjaga privasi adalah bagian dari HAM. Kami menjaga informasi pribadi nasabah melalui berbagai langkah di antaranya keamanan teknologi, proses & administratif, organisasi, dan fisik. Kami juga melaksanakan kode etik/perilaku dan etika bisnis mencakup standar bagaimana pekerja harus menjaga informasi rahasia nasabah. Kode etik BCA dapat diakses melalui https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index/Kebijakan/20210528-ASP-kode-etik-ID.pdf.

Kode etik kami mengatur terkait larangan pekerja mengungkapkan rahasia Perusahaan, baik sengaja maupun tidak, termasuk informasi pelanggan, sistem informasi manajemen, data personel Perusahaan, informasi pemasok/mitra, dan informasi perjanjian dengan Pemerintah. Seluruh pekerja BCA dilarang untuk memperjualbelikan/menyebarluaskan data nasabah kepada pihak luar. Dalam upaya menjaga keamanan informasi dan privasi nasabah, BCA patuh terhadap Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang berlaku di Indonesia. Informasi lebih lanjut terkait kebijakan privasi dan pengamanan data dapat diakses melalui https://www.bca.co.id/id/informasi/Kebijakan-Privasi.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi sekaligus mengantisipasi ancaman siber, strategi BCA dalam menjaga keamanan data dan privasi nasabah diperkuat oleh sistem Teknologi Infomasi (TI) yang andal. Sistem TI terus ditingkatkan terutama terkait infrastruktur sistem keamanan. Kami juga memastikan sistem TI BCA dapat selalu siap melayani nasabah pada transaksi *real-time*, terjaga keamanan data dan privasinya, termasuk menangkal dan mengantisipasi *cybercrime,* serta potensi *fraud.*

Upaya-upaya yang telah dilaksanakan BCA meliputi:
People:
1. Meningkatkan *awareness* terhadap *cybercrime* dan meningkatkan pengetahuan *cyber security* pekerja, nasabah, dan klien.
2. Peningkatan kompetensi tim SMC dan tim Enterprise Security.
3. Melakukan simulasi *phishing* secara rutin untuk seluruh pekerja.

Process:

1. Meningkatkan Sistem Manajemen Keamanan Informasi dengan menambahkan sertifikasi standar ISO 27001 untuk Sistem Jaringan, *Data Center*, dan tim Enterprise Security.
2. Melakukan pengkajian secara berkala penerapan pengamanan informasi terus dilakukan terhadap Unit Kerja Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan seluruh Kantor Cabang agar pengamanan aset informasi tetap terpelihara dan dapat diyakini pelaksanaannya sesuai dengan standar atau kebijakan yang ditetapkan.
3. Meningkatkan jam operasional Security Monitoring Center (SMC) menjadi 16 jam sehari selama hari kerja.
4. Menerapkan *security incident drill* secara berkala memastikan kesiapan dalam menghadapi risiko serangan *cyber.*
5. Membuat dan memperbarui kebijakan terkait pengamanan informasi yang dibutuhkan untuk lebih meningkatkan pengamanan aset informasi di BCA sejalan dengan aturan pemerintah, regulator, dan standar internasional terkait *cyber security.*
6. Menerapkan *standard patch management* untuk mencegah risiko *cyber attack* akibat kerentanan perangkat aset informasi.

Technology:

1. Menerapkan proteksi terhadap kanal Internet Banking BCA untuk dapat mendeteksi *malware* pada komputer nasabah.
2. Mengembangkan teknologi proteksi data antara lain: Data Loss Prevention (DLP), Database Activity Monitoring (DAM), *data masking* untuk melindungi informasi sensitif dari akses pihak yang tidak berkepentingan, kontrol penggunaan USB *storage*, dan solusi yang dapat memisahkan data pribadi dan data pekerjaan.
3. Mengembangkan teknologi pengamanan jaringan yang dapat mendeteksi potensi serangan *malware* dan serangan *vulnerability exploit*.
4. Pengamanan sistem komputer termasuk *container* dengan *visibility cyber risk* yang lebih komprehensif dengan kemampuan deteksi dan respons secara otomatis.
5. Menerapkan proteksi aplikasi dengan kemampuan deteksi *behavior* nasabah sehingga dapat mendeteksi transaksi anomali dengan pengembangan ke arah *fraud detection system.*
6. Menerapkan *security information & event management* dengan *event correlation* yang lebih baik dari berbagai sistem IT, serta memanfaatkan teknologi *machine learning* dan *artificial intelligence.*

BCA menjadi bank swasta nasional pertama yang memiliki sertifikasi Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) 3.2.1 untuk seluruh entitas yang mengelola transaksi dan data pemegang kartu, termasuk *data center*. Selain itu, BCA juga terus meningkatkan sistem manajemen layanan IT atau Service Management System (SMS) IT dalam perencanaan, desain, transisi, pengiriman, dan peningkatan layanan untuk memenuhi persyaratan layanan dan memberikan nilai hingga memiliki sertifikasi ISO 20000-1:2018. Dalam proses mendapatkan sertifikasi PCI DSS, diperlukan adanya audit eksternal, antara lain lokasi fisik *data center,* jaringan, perangkat, dan sistem di dalam seluruh *data center*. Proses audit tersebut telah dilaksanakan pada tanggal 16-18 November 2020.

CYBER SECURITY

Seiring dengan laju perubahan teknologi yang terus meningkat, serta solusi perbankan digital yang lebih terintegrasi, maka risiko kejahatan di dunia maya menjadi isu signifikan untuk dikelola. Keamanan siber *(cyber security)* menjadi prioritas utama kami di tahun ini. BCA memastikan pengamanan data yang andal melalui Data Loss Prevention (DLP) untuk meningkatkan keamanan informasi elektronik dari pencurian dan penyalahgunaan, maupun akses oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Dengan adanya DLP ini, maka insiden keamanan data, termasuk kebocoran data dapat dicegah. Untuk memastikan semua pekerja waspada terhadap keamanan data, BCA melakukan simulasi insiden secara periodik.

BCA telah melengkapi pengamanan untuk *data center* yang merupakan pusat data dan operasional layanan TI. BCA mengimplementasikan kode One Time Password (OTP) yang dihasilkan oleh sistem. Di samping itu, aplikasi digital BCA dilengkapi dengan pengamanan tambahan berupa *two factor authentication* untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut digunakan oleh pemilik akun/nasabah yang tepat.

BCA terus menyempurnakan sistem keamanan teknologi informasi (TI) untuk mengantisipasi ancaman *cybercrime*, kelalaian dan potensi *fraud*. BCA menerapkan kebijakan keamanan data di semua unit kerja. Sedangkan masing-masing perusahaan anak memiliki sistem dan kebijakan keamanan data tersendiri. Kualitas sistem manajemen keamanan informasi ini terdapat pada *Data Center Network Services* dan *Data Center Operation Services* yang telah menerima sertifikasi ISO/IEC 27001:2013 sejak tahun 2016. BCA telah menerima dua sertifikasi internasional untuk menjamin dan meningkatkan kualitas layanan melalui ISO 9001:2015 dan ISO 20000-1:2011. Di tahun 2021, BCA juga menambah sertifikasi terhadap penerapan sistem manajemen keamanan informasi yaitu ISO 27001:2013 untuk tim Enterprise Security pada tanggal 10 November 2021.

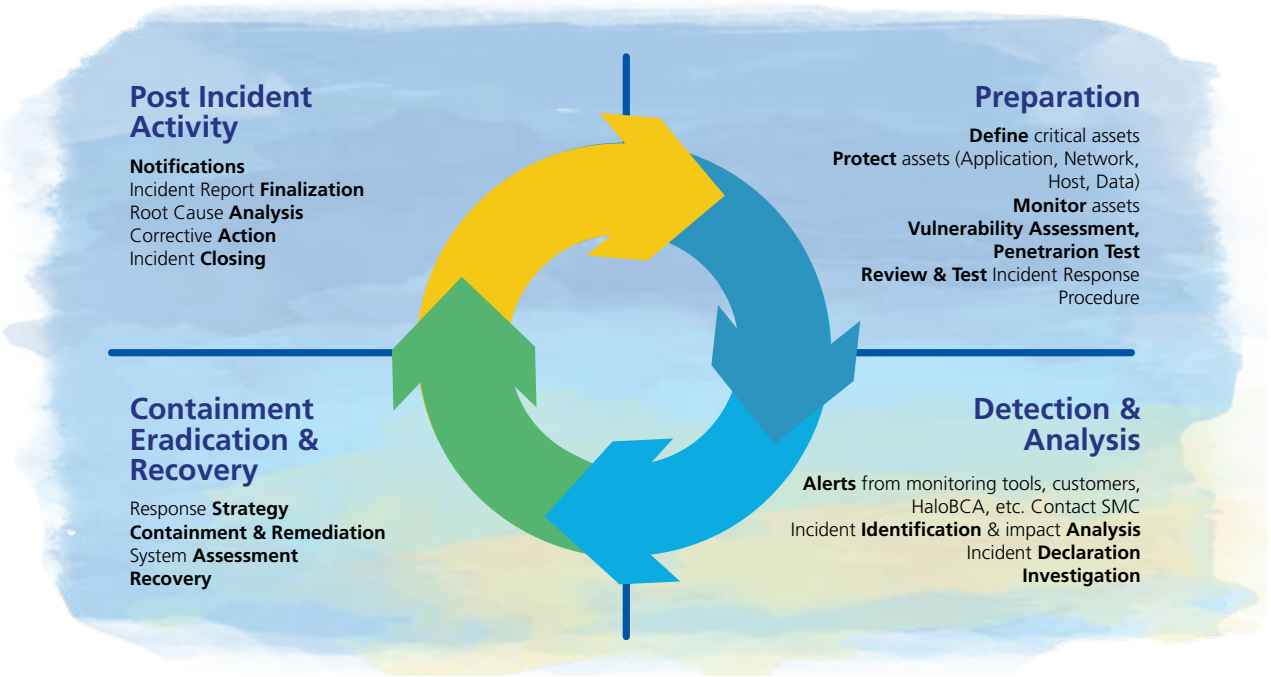
Kami juga mendidik, melatih, dan menguji semua pekerja kami tentang cara mengidentifikasi potensi ancaman siber terkini, serta pengetahuan tentang sistem keamanan guna melindungi sumber daya dan informasi perusahaan. Kesadaran terhadap keamanan siber disosialisasikan secara internal melalui intra BCA dan secara eksternal melalui situs *web*. Pekerja juga akan mendapatkan *e-mail phishing* dan *smishing test* secara berkala untuk meningkatkan kesadaran mereka. Seluruh pekerja diwajibkan untuk mengikuti *e-learning* terkait *cyber security.* Sebanyak 100% pekerja tetap sudah mendapat sosialisasi terkait *cyber security* melalui *e-mail blast*, dan media komunikasi internal lainnya. BCA juga melakukan sosialisasi secara terus menerus terkait *cyber security* melalui media digital, webinar, media sosial, serta kanal lainnya, yang dapat diakses secara bebas oleh nasabah dan debitur kami.

Pekerja yang Mendapatkan Pelatihan *Cyber Security* berdasarkan Level Jabatan

Level jabatan	Jumlah Pekerja
Pejabat Senior (Termasuk Dewan Komisaris dan Direksi)	159
Manager	11.113
Staf	8.676
Non Staf	304
Jumlah	**20.252**

BCA menerapkan *cyber risk management* mengikuti standar Federal Financial Institutions Examination Council's (FFIEC) dan Incident Response Framework, sebagaimana di bawah ini:

INCIDENT RESPONSE FRAMEWORK



Dalam rangka mengelola risiko terkait pihak ketiga, BCA mulai menjalankan *third party cyber risk management* melalui *IT Procurement* dengan *cyber security due diligence* untuk pihak-pihak yang terkait dengan aset informasi kritikal di BCA.

MELINDUNGI IDENTITAS DIGITAL

Kepercayaan nasabah setia BCA adalah yang utama, sehingga memverifikasi identitas pelanggan adalah fundamental untuk melindungi keuangan, aset, dan melindungi privasi mereka. Kami melakukan *review* dan *assessment* secara berkesinambungan dengan pihak konsultan, hingga membuat *roadmap* pengembangan *cyber security* untuk aspek SDM, proses, dan teknologi. Selain itu, kami juga mengamati tren, tantangan, dan peluang terkait dengan identitas digital dan untuk mengeksplorasi teknologi mutakhir yang memiliki potensi untuk memenuhi kebutuhan nasabah kami dalam melindungi privasinya.

TIDAK ADA KEBOCORAN DATA [418-1][FN-CB-230A1]

Hingga akhir tahun 2021, BCA tidak menerima keluhan terkait kebocoran informasi atas data-data nasabah.

BCA menerapkan perilaku bisnis yang etis sesuai dengan peraturan yang berlaku serta standar perbankan. Kebijakan internal BCA mengatur tentang larangan pemberian data dan/atau informasi mengenai konsumen kepada pihak ketiga, kecuali dengan persetujuan tertulis konsumen dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Selain itu, pada saat pembukaan rekening baru, nasabah diminta untuk menandatangani klausula yang memuat persetujuan terkait pemberian data kepada pihak lain.

Selama periode pelaporan, BCA juga tidak menghadapi kasus signifikan terkait pelanggaran maupun penyalahgunaan data dan privasi nasabah. Tidak ada data nasabah yang hilang, serta tidak ada sanksi/denda yang ditanggung Bank maupun pekerja kami. BCA memiliki mekanisme eskalasi apabila terjadi pelanggaran terhadap privasi nasabah sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB).





BCA senantiasa memprioritaskan keamanan data nasabah, terutama di masa akselerasi digital.

Mencegah Korupsi dan *Fraud*

Komitmen
BCA berkomitmen menjalankan usaha dengan menjunjung tinggi etika dan tata kelola yang baik.

PENGUNGKAPAN MANAJEMEN [103-1, 103-2, 103-3]

Mengapa topik ini material:
Pencegahan kejahatan keuangan mencakup anti *fraud*, anti-korupsi, anti pencucian uang, serta anti pendanaan terorisme (APU/PPT) menjadi dasar kepercayaan bisnis suatu Bank.

Tantangan untuk dikelola:
- Kemajuan teknologi yang pesat harus diimbangi dengan keamanan digital.
- Edukasi kepada pekerja dan nasabah untuk menjaga keamanan keuangan.
- Terus meningkatkan integritas dan etos kerja yang baik.

Penanggung jawab:
- Presiden Direktur, Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko.
- Fungsi Biro Anti *Fraud*, Satuan Kerja Kepatuhan.

Kebijakan/Peraturan terkait:
- SE KPK no. 19 tahun 2021 tentang Pengendalian Gratifikasi terkait Industri Jasa Keuangan.
- Peraturan OJK No. 39/POJK.03/2019 tentang Anti-*Fraud*.
- Surat Keputusan Direksi No. 269/SK/DIR/2021 tanggal 31 Desember 2021 tentang Kebijakan Anti Korupsi dan Pengendalian Gratifikasi.
- Surat Keputusan Direksi No.139/SK/DIR/2020 tanggal 20 Juli 2020 tentang Deklarasi Anti *Fraud* dan Pakta Integritas.
- Surat Keputusan Direksi No. 145/SK/DIR/2019 tanggal 20 September 2019 tentang APU PPT.
- Surat Keputusan Direksi No. 079/SK/DIR/2015 tanggal 18 Juni 2015 tentang Tata Nilai BCA.
- Surat Keputusan Direksi No. 219/SK/DIR/2003 tanggal 10 Oktober 2003 tentang Ketentuan mengenai Benturan Kepentingan.
- Surat Keputusan Direksi No. 778/SK/DIR/1995 tanggal 24 Agustus 1995 tentang Kode Etik Bankir BCA.
- Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

Mekanisme evaluasi:
Whistleblowing System *(WBS)*, audit berkala minimal tiga tahun sekali, *three lines of defence*.

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

Upaya BCA dalam mencegah *fraud* perlu dilakukan secara berkesinambungan melalui sistem pengendalian yang efektif. 23.214 pekerja BCA telah mengikuti pelatihan anti *fraud* dan anti korupsi melalui e-learning pada tahun 2021. BCA juga melakukan sosialisasi melalui *e-mail blast* dan media komunikasi internal lainnya sehingga 100% pekerja sudah teredukasi. Perusahaan memiliki unit anti *fraud* yang berfungsi untuk memantau pelaksanaan/perkembangan penerapan kebijakan/strategi Anti *Fraud* secara *bankwide*. Pemantauan ini meliputi pencegahan, deteksi, dan investigasi. Pada tahun ini, BCA telah menerbitkan kebijakan anti korupsi dan pengendalian gratifikasi. Ke depannya BCA secara bertahap akan melakukan sosialisasi kebijakan terkait anti korupsi/anti *fraud* baik kepada pekerja maupun mitra bisnis.

Upaya-Upaya Penyadartahuan, Komunikasi, dan Penegakan Anti *Fraud* [205-2]

- Setiap tahun seluruh jajaran organisasi meliputi Dewan Komisaris, Direksi dan seluruh pekerja wajib menandatangani Pakta Integritas.
- Seluruh pekerja wajib mengikuti pelatihan anti *fraud.*
- Memberikan edukasi dan sosialisasi anti *fraud* kepada seluruh pekerja melalui berbagai media komunikasi internal.
- Memberikan edukasi anti *fraud* kepada nasabah antara lain mengenai modus-modus kejahatan perbankan terkini untuk meningkatkan kewaspadaan nasabah yang disampaikan melalui situs *web* bca.co.id dan berbagai media sosial.

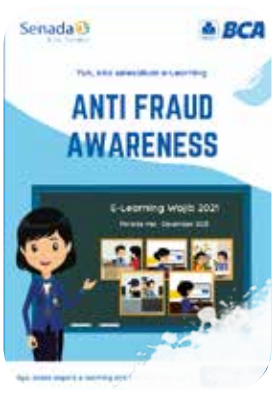
Pelatihan Anti Korupsi dan/atau Anti *Fraud* pada Pekerja di Tahun 2021 berdasarkan Level Jabatan [205-2]

Level jabatan	Jumlah Pekerja
Pejabat Senior	170
Manager	11.437
Staf	11.082
Non Staf	525
Jumlah	**23.214**

BCA melakukan pengawasan terhadap seluruh kantor cabang, secara berkala per tiga tahunan dengan skema prioritas berdasarkan hasil penilaian. Seluruh kantor wilayah, kantor cabang, dan unit kerja kantor pusat yang bersifat operasional, telah memiliki unit pengawasan internal. Perhatian khusus diberikan pada fungsi-fungsi yang berpotensi memiliki risiko *fraud* tinggi, di antaranya pada fungsi/pekerjaan *Teller* atau CSO *(frontliner)*.

Sebagai upaya pencegahan, BCA memiliki Kebijakan Anti Korupsi dan Pengendalian Gratifikasi yang berlaku wajib bagi seluruh pekerja di lingkungan BCA. BCA menemukan dua kasus *fraud* yang termasuk dalam pelanggaran yang dilakukan oleh pekerja dengan nilai nominal penyimpangan yang bernilai lebih dari Rp100 juta. Hingga akhir tahun 2021, satu kasus sudah terselesaikan, sedangkan satu kasus lainnya masih dalam proses penyelesaian. Apabila terdapat dugaan tindak korupsi, maka dugaan tersebut akan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur mekanisme pengenaan sanksi pemutusan hubungan kerja (PHK) atau sanksi lainnya sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB). [205-1, 205-3]





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

Sebagai bagian dari transparansi, sistem pengaduan pelanggaran (*Whistleblowing System*/WBS) diterapkan untuk mendeteksi dan mencegah *fraud* sedini mungkin. Siapa pun, baik dari pihak internal maupun eksternal dapat menyampaikan pengaduan terkait *fraud,* korupsi, ataupun tindakan yang menyalahi kode etik perbankan. Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui situs *web* bca.co.id dengan menyertakan data/informasi yang jelas sesuai dengan prinsip 4W1H (*What, Who, When, Where* dan *How*), yang secara otomatis laporan akan diterima langsung oleh pengelola *Whistleblowing System* (WBS) untuk divalidasi. BCA menjaga kerahasiaan identitas para pelapor.

Pengaduan *Whistleblowing System* [205-3]

Tahun	Status	Jumlah	Keterangan
2021	Dalam proses (*Open*)	2	Masih dalam proses.
	Sudah selesai (*Closed*)	20	Sebanyak 2 pengaduan mendapat sanksi (diberhentikan) dan satu kasus tidak terbukti, sedangkan laporan lain tidak memenuhi kriteria.
2020	Dalam proses (*Open*)	0	Telah diselesaikan.
	Sudah selesai (*Closed*)	22	Tidak terdapat pengaduan yang diselesaikan melalui jalur hukum, dan 22 pengaduan diselesaikan secara internal. Seluruh laporan tidak memenuhi kriteria.
2019	Dalam proses (*Open*)	0	Telah diselesaikan.
	Sudah selesai (*Closed*)	15	Tidak terdapat pengaduan yang diselesaikan melalui jalur hukum, dan 15 pengaduan diselesaikan secara internal. Sebanyak satu pengaduan mendapat sanksi (SP1) dan status kasus dalam proses pengenaan sanksi, dan laporan lain tidak memenuhi kriteria.

Memahami BCA

Informasi lengkap terkait *Whistleblowing System* (WBS) terdapat dalam Laporan Tahunan 2021 dan Laporan Whistleblowing pada https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/Whistleblowing-System.



Akses *whistleblowing system* di situs *web* bca.co.id bagian Tata Kelola.

ANTI PENCUCIAN UANG DAN PENCEGAHAN PENDANAAN TERORISME (APU PPT)

BCA membangun kesadaran kepada seluruh pekerja untuk meningkatkan kewaspadaan terhadap praktik pencucian uang dan pendanaan terorisme. Untuk itu, kami menjalankan APU PPT bagi seluruh transaksi bernilai besar maupun yang mencurigakan. Informasi lebih lengkap terkait APU PPT dapat diakses melalui https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/Informasi-Lain/APU-PPT. 100% pekerja tetap sudah mendapatkan sosialisasi terkait APU PPT melalui *e-mail blast*, dan media komunikasi internal lainnya.

Pelatihan APU/PPT pada Pekerja di Tahun 2021 berdasarkan Level Jabatan

Level jabatan	Jumlah Pekerja
Pejabat Senior	135
Manager	10.369
Staf	10.658
Non Staf	501
Jumlah	**21.663**



Modul 2: Penerimaan Nasabah



Modul 3: RBA dan Kriteria Area Berisiko T



Modul 4: Pengkinian Data dan Penatausahaan D



Modul 5: Pelaporan dan Perlindungan H


FINANCIAL PLANNING
FINANCIAL PLANNING
FINANCIAL PLANNING



Bersama Berperan Mengembangkan Budaya Keberlanjutan

Pekerja dan nasabah adalah keluarga kami, teman kami dalam berkarya, dan mitra kami dalam berkembang bersama.

Menerapkan Operasi yang Adil

BCA mempertahankan praktik operasi yang adil dengan mematuhi undang-undang, peraturan, norma sosial, dan kode etik. Berdasarkan hal tersebut, kami mengelola aset intelektual dengan efektif, membangun dan memelihara hubungan yang adil, menghilangkan konflik kepentingan dengan pemasok atau pihak terkait lainnya, serta melakukan persaingan yang sehat dengan mematuhi undang-undang anti-monopoli.

Selain upaya internal, BCA membuat kebijakan terkait dengan penghormatan hak asasi manusia, ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja, dan praktik pengadaan yang adil kepada pemasok. Keterlibatan BCA dengan pemangku kepentingan dalam inisiatif bisnis maupun aspek-aspek keberlanjutan dilakukan melalui kerja sama yang jelas dengan pakta integritas dan kepatuhan terhadap kebijakan yang adil bagi kedua belah pihak.



Rantai Pasokan [102-9]

Dalam rantai pasokan, BCA melibatkan pihak-pihak lokal untuk mendukung peningkatan perekonomian di Indonesia. Pemasok maupun mitra kerja lainnya yang bekerja sama di antaranya kantor akuntan publik, vendor pengembang IT, pemasok pengadaan barang, jasa, termasuk transportasi, kontraktor *maintenance* dan perbaikan gedung/kantor cabang, serta penyedia peralatan elektronik. Secara bertahap, BCA telah melakukan *due diligence* HAM terhadap vendor dalam rantai pasokan kami di tahun 2021. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa BCA bekerja sama dengan vendor-vendor yang menghormati prinsip-prinsip HAM dalam operasinya. BCA meminta vendor untuk mematuhi prinsip HAM seperti tidak ada tenaga kerja anak, tidak ada pekerja paksa serta memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja.

BCA menggunakan aplikasi Enterprise Backoffice Integration (EBI) untuk mengelola sistem pengadaan mulai dari proses *budgeting*, pengadaan, pembuatan *purchase order*/kontrak, sewa menyewa, pemeliharaan gedung, pengadaan, hingga pembayaran. Setiap calon vendor akan diseleksi sebelum diterima untuk bekerja sama, termasuk seleksi atas aspek LST. Kebijakan pengadaan memuat informasi strategi dan proses pengadaan, kebijakan terkait kompetensi calon vendor, larangan tindakan diskriminasi terhadap calon vendor, serta kepatuhan terhadap kode etik.

Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2021 [102-9]

Jenis Pemasok/Mitra Kerja	Jumlah Pemasok/Mitra Kerja	Nilai Pengadaan Barang (Rp miliar)	Nilai Pengadaan Jasa (Rp miliar)	Total Nilai Pengadaan (Rp miliar)
Lokal	5.285	2.693	6.688	9.381
Luar Negeri	48	30	121	151
Total	5.333	2.723	6.809	9.532

Menghargai dan Melindungi Pekerja

MENGENAL PEKERJA BCA [102-8]

Dalam manajemen sumber daya manusia, terdapat Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak, serta informasi seperti kesetaraan dan keadilan dalam penilaian kinerja, kebijakan promosi dan pendidikan, serta kebebasan berserikat.

Jumlah Pekerja berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan

Status	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Tetap	8.590	13.937	8.913	14.280	9.049	14.162
Tidak tetap (kontrak, percobaan, *trainee*)	595	830	617	793	658	920
Jumlah berdasarkan gender	**9.185**	**14.767**	**9.530**	**15.073**	**9.707**	**15.082**
Jumlah keseluruhan	**23.952**		**24.603**		**24.789**	

Jumlah Pekerja berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Dewan Komisaris	5	0	5	0	5	0
Direktur	10	2	10	2	8	3
Senior Manager	104	85	105	81	105	76
Middle Manager	854	811	843	795	846	759
Line Manager	3.679	6.136	3.678	6.068	3.677	5.929
Staf	3.869	7.251	4.096	7.719	4.131	7.946
Non Staf	664	482	793	408	935	369
Jumlah berdasarkan gender	**9.185**	**14.767**	**9.530**	**15.073**	**9.707**	**15.082**
Jumlah keseluruhan	**23.952**		**24.603**		**24.789**	

Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Masa Kerja

Masa Kerja	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
> 20 Tahun	3.860	5.537	4.434	5.991	4.772	6.049
> 15 - 20 Tahun	222	372	292	532	489	947
> 10 - 15 Tahun	467	695	380	528	352	489
> 5 - 10 Tahun	2.022	4.408	1.782	3.806	1.317	2.547
> 1 - 5 Tahun	1.923	2.885	1.990	3.328	2.016	3.969
≤ 1 Tahun	691	870	652	888	761	1.081
Jumlah berdasarkan gender	**9.185**	**14.767**	**9.530**	**15.073**	**9.707**	**15.082**
Jumlah keseluruhan	**23.952**		**24.603**		**24.789**	

Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Wilayah Kerja

Wilayah Kerja	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Jabodetabek (termasuk Kantor Pusat)	5.486	7.853	5.537	8.038	5.419	7.969
Jawa Barat (luar Jabodetabek)	535	1.088	535	1.021	612	1.059
Jawa Tengah & Yogyakarta	551	1.128	624	1.177	661	1.218
Jawa Timur	1.142	2.010	1.229	2.062	1.310	2.070
Pulau Sumatera	741	1.296	815	1.372	865	1.380
Pulau Kalimantan	242	475	257	489	279	478
Wilayah Indonesia Timur	488	917	533	914	561	908
Jumlah berdasarkan gender	**9.185**	**14.767**	**9.530**	**15.073**	**9.707**	**15.082**
Jumlah keseluruhan	**23.952**		**24.603**		**24.789**	

Keterangan: Jabodetabek adalah gabungan kota yang terdiri dari Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi

Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Jenjang Pendidikan

Pendidikan	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
S3	9	3	6	1	4	1
S2	530	470	499	433	484	399
S1	6.824	11.862	6.758	11.841	6.596	11.581
Diploma (D1-D4)	374	1.004	439	1.174	455	1.253
SMA (atau kurang dari)	1.448	1.428	1.828	1.624	2.168	1.848
Jumlah berdasarkan gender	**9.185**	**14.767**	**9.530**	**15.073**	**9.707**	**15.082**
Jumlah keseluruhan	**23.952**		**24.603**		**24.789**	

Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Rentang Usia

Rentang Usia	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
< 25 Tahun	1.302	1.706	1.181	1.786	1.056	1.756
> 25 - 30 Tahun	1.885	3.696	1.972	3.967	1.992	4.129
> 30 - 35 Tahun	1.462	2.822	1.240	2.278	1.020	1.742
> 35 - 40 Tahun	476	714	408	622	369	638
> 40 - 45 Tahun	605	1.330	845	1.710	1.059	2.108
> 45 - 50 Tahun	1.527	2.588	1.827	2.805	2.133	2.945
> 50 Tahun	1.928	1.911	2.057	1.905	2.078	1.764
Jumlah berdasarkan gender	**9.185**	**14.767**	**9.530**	**15.073**	**9.707**	**15.082**
Jumlah keseluruhan	**23.952**		**24.603**		**24.789**	

TINGKAT PERPUTARAN PEKERJA [401-1]

Selama tahun 2021, tingkat perputaran (*turnover rate*) pekerja sebesar 5,1%. Jumlah ini relatif lebih tinggi dibandingkan dengan tahun lalu, sejalan dengan penurunan dari jumlah pekerja BCA di tahun 2021.



Pekerja Baru berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Dewan Komisaris	0	0	0	0	0	0
Direktur	1	0	0	0	0	0
Senior Manager	2	4	5	2	1	3
Middle Manager	5	1	7	7	4	1
Line Manager	18	12	23	18	28	31
Staf	568	669	593	797	582	803
Non Staf	159	255	133	191	0	0
Jumlah berdasarkan gender	**753**	**941**	761	1.015	615	838
Jumlah keseluruhan	**1.694**		**1.776**		**1.453**	

Pekerja Baru berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan

Wilayah Kerja	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Jabodetabek (termasuk Kantor Pusat)	683	787	672	812	566	732
Jawa Barat (luar Jabodetabek)	10	19	18	39	11	12
Jawa Tengah & Yogyakarta	5	22	21	24	6	15
Jawa Timur	25	39	17	39	16	41
Pulau Sumatera	2	5	25	45	8	19
Pulau Kalimantan	21	32	1	30	5	10
Wilayah Indonesia Timur	7	37	7	26	3	9
Jumlah berdasarkan gender	**753**	**941**	**761**	**1.015**	**615**	**838**
Jumlah keseluruhan	**1.694**		**1.776**		**1.453**	

Keterangan: Jabodetabek adalah gabungan kota yang terdiri dari Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi

Pekerja Baru berdasarkan Gender dan Rentang Usia

Rentang Usia	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
< 30 Tahun	659	798	670	899	600	819
30 - 50 Tahun	89	137	81	107	15	19
> 50 Tahun	5	6	10	9	0	0
Jumlah berdasarkan gender	753	941	**761**	**1.015**	**615**	**838**
Jumlah keseluruhan	**1.694**		**1.776**		**1.453**	

Pekerja yang Keluar berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Dewan Komisaris	0	0	0	0	0	0
Direktur	2	0	0	1	1	0
Senior Manager	5	5	4	4	2	2
Middle Manager	31	19	26	16	26	13
Line Manager	193	276	130	204	154	249
Staf	286	438	219	368	311	537
Non Staf	217	181	171	150	174	129
Jumlah berdasarkan gender	**734**	**919**	**550**	**743**	**668**	**930**
Jumlah keseluruhan	**1.653**		**1.293**		**1.598**	

Pekerja yang Keluar berdasarkan Gender dan Rentang Usia

Rentang Usia	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
< 30 Tahun	229	279	186	264	254	408
30 - 50 Tahun	276	447	214	347	291	397
> 50 Tahun	229	193	150	132	123	125
Jumlah berdasarkan gender	**734**	**919**	**550**	**743**	**668**	**930**
Jumlah keseluruhan	**1.653**		**1.293**		**1.598**	

Pekerja yang Keluar berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan

Wilayah Kerja	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Jabodetabek (termasuk Kantor Pusat)	462	600	376	533	476	640
Jawa Barat (luar Jabodetabek)	52	65	40	42	35	69
Jawa Tengah & Yogyakarta	42	52	32	42	20	38
Jawa Timur	90	79	42	53	60	79
Pulau Sumatera	60	85	32	45	39	61
Pulau Kalimantan	8	13	7	16	14	15
Wilayah Indonesia Timur	20	25	21	12	24	28
Jumlah berdasarkan gender	**734**	**919**	**550**	**743**	**668**	**930**
Jumlah keseluruhan	**1.653**		**1.293**		**1.598**	

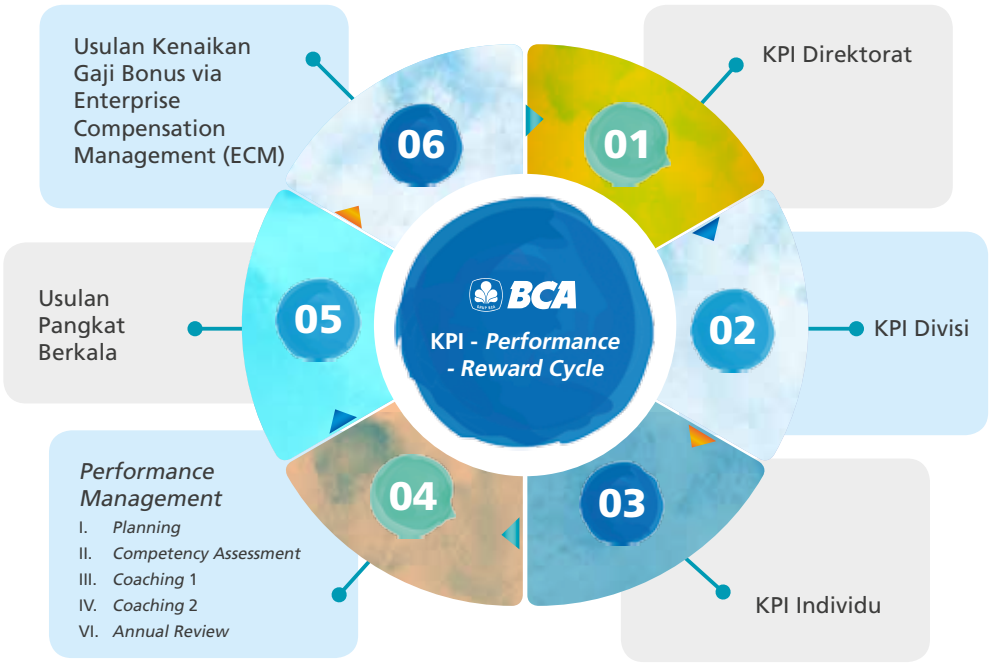
Keterangan: Jabodetabek adalah gabungan kota yang terdiri dari Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi

EVALUASI DAN PENILAIAN KINERJA [404-3]

Capaian Key Performance Indicator (KPI) secara keseluruhan tidak lepas dari kontribusi kinerja seluruh pekerjanya. Mekanisme penilaian kinerja dihitung menggunakan formulir Performance Appraisal (PA) dan Performance Management (PM) yang telah dilengkapi oleh masing-masing individu. Seluruh pekerja (100%) telah mendapatkan evaluasi dan penilaian kinerja di 2021. BCA menggunakan hasil penilaian kinerja sebagai rekomendasi pertimbangan promosi kenaikan jabatan, penyesuaian remunerasi, bonus, serta jenjang karir.

Pekerja Mendapatkan Promosi berdasarkan Gender dan Wilayah

Wilayah	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Kantor Pusat	408	468	433	495	406	464
Kantor Cabang & Wilayah	562	1.079	581	1.318	748	1.566
Jumlah berdasarkan gender	**970**	**1.547**	**1.014**	**1.813**	**1.154**	**2.030**
Jumlah keseluruhan	**2.517**		**2.827**		**3.184**	





BCA senantiasa mendukung pengembangan karyawan dengan adil dan setara.



Pelatihan untuk pekerja di BCA Learning Institute.

KETERIKATAN PEKERJA

Sebagai perusahaan yang berbasis pada kepercayaan dan pelayanan, BCA mengembangkan budaya kerja yang positif melalui program *Team Engagement* (TE). Program tersebut kami implementasikan dalam berbagai cara seperti mengadakan survei untuk mengukur tingkat keterikatan (*engagement*) pekerja tetap, kontrak, maupun peserta Magang Bakti BCA yang minimal sudah bekerja satu tahun dan berbagai kegiatan *fun* yang dilakukan secara bersama-sama. Pada tahun 2018, BCA telah melakukan survei *Team Engagement* yang bekerja sama dengan Gallup. Hasil survei tersebut menunjukkan nilai akhir 4,73 dari 5,00 dan tingkat *Team Engagement* memiliki hubungan dengan tingkat *Customer Engagement* pekerja. Selain itu, di tahun 2021, BCA mengadakan kegiatan *Share Your* TEX (*Team Engagement Xperience*), di mana setiap *leader* dapat membagikan cerita mengenai *action plan* untuk meningkatkan *Team Engagement* yang telah dilakukan di unit kerjanya melalui media sosial internal BCA, yaitu *MyXperience*. Dengan adanya kegiatan tersebut, setiap anggota tim diharapkan mampu bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan serta mampu memotivasi unit kerja lainnya. Saat ini, kami sedang mempersiapkan pelaksanaan survei *Team Engagement* selanjutnya di tahun 2022. Semangat One BCA: One Goal, One Soul, One Joy merupakan upaya untuk membuat BCA menjadi satu kesatuan yang utuh.

oneBCA
One Goal, One Soul, One Joy

BCA menyuarakan
"ONE BCA: *One Goal, One Soul, One Joy*" sebagai semangat kerja sama lintas tim. Selain itu, sosialisasi ONE BCA juga bertujuan untuk mengurangi *silo* antar unit kerja sehingga setiap pekerja tetap dapat berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama.

One Soul yang artinya satu jiwa yaitu bersama-sama dalam tekad mewujudkan tujuan BCA.

One Joy yang artinya satu kebahagiaan bersama yaitu bersama-sama menikmati kebahagiaan dalam mewujudkan tujuan BCA.

One Goal yang artinya satu tujuan yaitu bersama-sama memajukan BCA, mewujudkan visi BCA menjadi Bank pilihan utama andalan masyarakat.





Senada
Senantiasa di Sisi Anda

SENADA – SENAntiasa Di Sisi Anda

Terdapat tiga nilai yang terkandung dalam SENADA: SEtia, NAungi, dan DAmpingi. Dengan adanya SENADA, BCA berharap untuk tumbuh bersama pemangku kepentingan dan dapat menghadapi tantangan yang ada.

SETIA

Dilandasi dengan ketulusan dan kesungguhan untuk selalu memberikan yang terbaik dalam menjalankan komitmen bersama, sehingga tumbuh rasa percaya yang tinggi antar pihak untuk membangun hubungan jangka panjang yang sehat.

NAUNGI

Peduli untuk membimbing dan mendukung dengan banyak mendengar dan mengayomi sesama insan di rumah BCA untuk terus belajar, maju, dan berkembang sehingga tetap bisa unggul dalam tantangan dan perubahan. Insan BCA harus selalu siap dan tangkas serta memiliki *growth mindset* dalam mengelola perubahan.



DAMPINGI

Menanamkan nilai-nilai BCA kepada segenap Insan BCA dalam keseharian bersikap dan bertindak, Menjaga agar BCA senantiasa lebih baik dengan tetap berpegang pada nilai-nilai BCA.

Pengembangan Kompetensi Pekerja

Komitmen
BCA berupaya menciptakan sumber daya unggul, salah satunya dengan memberikan berbagai jenis pelatihan dan mendukung mereka untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

PENGUNGKAPAN MANAJEMEN [103-1, 103-2, 103-3]

Mengapa topik ini material:
Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan motor penggerak di perusahaan dalam memberikan layanan dan menjaga kelangsungan bisnis bank.

Tantangan untuk dikelola:
- Kesenjangan kompetensi.
- Pengembangan modul-modul pelatihan baru yang sangat dinamis.
- Penggunaan teknologi untuk mendukung kegiatan pelatihan.

Kebijakan/Peraturan terkait:
- Perjanjian Kerja Bersama (PKB) 2019-2021 Bab XXIV Pengembangan Sumber Daya Manusia pasal 71.

Penanggung jawab:
- Direktur Sumber Daya Manusia.
- Divisi Learning and Development.
- Divisi Human Capital and Management.

Mekanisme evaluasi:
BCA mengukur efektivitas program pelatihan dengan menggunakan model *Kirkpatrick* yaitu model penilaian 360^0.

Di bawah Divisi Learning & Development, BCA menjalankan dan mengembangkan modul dan sarana pelatihan untuk pekerja. Materi-materi yang dikembangkan sangat beragam, termasuk pengenalan Keuangan Berkelanjutan dan risiko terkait perubahan iklim.

Seiring dengan perubahan ke arah digitalisasi, BCA telah menerapkan metode pembelajaran *e-learning, video learning*, *video conference*, *gamification,* dan *micro learning.* Terdapat 167 modul *e-learning* yang dapat dipelajari oleh seluruh pekerja dan telah diakses sebanyak 305.822 kali oleh pekerja di sepanjang 2021. [404-2]



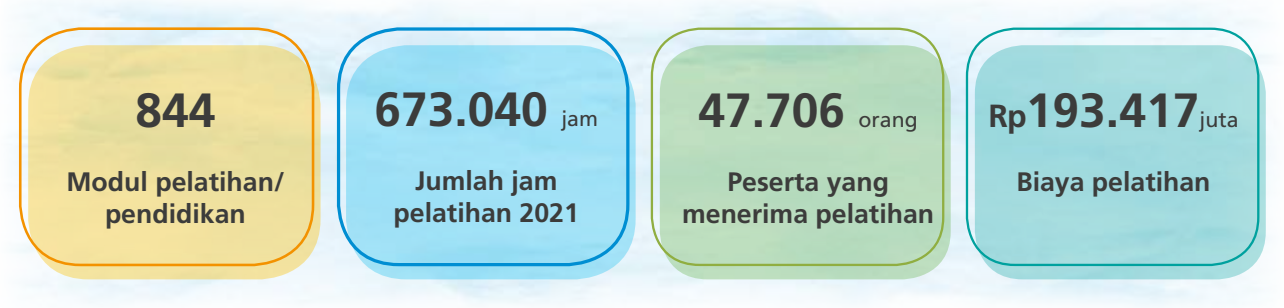
Fasilitas dan prasarana terbaik untuk mendukung perkembangan kompetensi karyawan.


Penerapan *e-learning* di masa pandemi.

Realisasi Pelatihan [404-1]

Uraian	2021	2020	2019
Jumlah peserta pelatihan	47.706	30.579	57.161
- Laki-laki	19.291	12.300	21.529
- Perempuan	28.415	18.279	32.614
Jumlah hari pelatihan	137.499	106.047	160.363
- Laki-laki	58.315	44.504	66.986
- Perempuan	79.184	61.543	93.377
Jumlah jam pelatihan	673.040	600.266	1.041.290
- Laki-laki	286.573	252.400	434.613
- Perempuan	386.467	347.866	606.677
Rerata jam pelatihan per peserta	14,1	19,6	18,2
- Laki-laki	14,9	20,5	20,2
- Perempuan	13,6	19,0	18,6
Rerata jam pelatihan per pekerja	28,1	24,4	42,0
- Laki-laki	31,2	26,5	44,8
- Perempuan	26,2	23,1	40,2

Catatan:
Data tahun 2020 dan 2019 disajikan kembali dengan tidak mengikutsertakan peserta magang dalam perhitungan.



Pada tahun 2021, BCA telah menyosialisasikan ESRA dan di tahun 2022 BCA akan mengembangkan modul pelatihan yaitu 'Integrasi ESRA dan ESG' sejalan dengan *Roadmap* ke-2 OJK 2021-2025. Pengembangan modul pelatihan ini bertujuan untuk merespons isu LST dalam penyaluran kredit. Kami berharap materi ini dapat meningkatkan pemahaman pekerja dalam mengidentifikasi, mengklasifikasi, dan menilai risiko LST pada usaha calon debitur maupun debitur.

PELATIHAN BAGI PEKERJA YANG MEMASUKI MASA PURNA BAKTI [404-2]

BCA menyelenggarakan program persiapan bagi pekerja yang memasuki usia pensiun yaitu melalui pelatihan yang berkaitan dengan kesehatan, manajemen keuangan, pelatihan keterampilan dan lain-lain. Program pelatihan untuk mereka terbagi dalam dua tahap, yakni program '*Ring the Bell*' yang diperuntukkan bagi pekerja berusia 50 tahun, dan program '*Beautiful Life*' untuk pekerja berusia 54 tahun. Di luar pelatihan yang diselenggarakan oleh BCA, pekerja yang akan memasuki purna bakti diberikan kebebasan untuk mengikuti pelatihan atau kursus yang dipilih sendiri dengan bantuan dana dari BCA sehingga pekerja bisa mengembangkan usaha atau mengisi kegiatan pasca pensiun.

Bagi mereka yang sudah pensiun dan masih dapat aktif berkarya, BCA masih membuka kesempatan untuk bekerja sama. Kerja sama tersebut di antaranya mewakili BCA dalam penandatanganan akad kredit di hadapan notaris pada saat proses kredit konsumer, memberikan pendampingan, *coaching*, kiat-kiat, dan motivasi bagi pekerja di cabang. Bagi pensiunan dari level manajerial, masih diberikan kesempatan dipekerjakan kembali untuk menjadi staf ahli yang membantu komite di bawah Dewan Komisaris, atau menjadi Direktur dan/ atau Komisaris di perusahaan anak BCA. Kerja sama ini dilakukan dengan mempertimbangkan prestasi selama bekerja, jenjang karir di BCA, serta kebutuhan perusahaan.

Memperhatikan Kesejahteraan Pekerja [401-2]

BCA memberikan remunerasi sebagai penghargaan kepada pekerja dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja. Remunerasi yang diberikan sesuai dengan kemampuan perusahaan dan ketentuan upah yang berlaku di wilayah Indonesia. Selain gaji dan tunjangan, BCA memberikan bonus ekstra berupa saham BCA untuk meningkatkan rasa kepemilikan pekerja terhadap perusahaan. Pemberian remunerasi juga tidak membedakan suku, ras ataupun golongan.

Tunjangan yang Diterima berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Jenis Tunjangan	Pekerja Tetap	Pekerja Kontrak	*Trainee*
Tunjangan Hari Raya	√	√	√
Tunjangan Akhir Tahun	√	N/A	√
Tunjangan Khusus Hari Raya Keagamaan	√	N/A	√
Tunjangan Jabatan	√	N/A	N/A
Bantuan Lainnya	√	√	√

Besaran gaji pokok setiap pekerja, tidak dibedakan berdasarkan gender baik perempuan maupun laki-laki di setiap level jabatan namun berdasarkan kinerja. Setiap pekerja menerima hak dan kewajiban yang setara, dan besaran gaji pokok pekerja pada level terendah di BCA masih lebih besar dari Upah Minimum Provinsi (UMP) yang berlaku di seluruh wilayah kantor cabang di Indonesia.

Perbandingan gaji pekerja perempuan dan laki-laki (Rp juta)

Jenjang jabatan	Rata-rata Perempuan	Rata-rata Laki-laki
Staf	13,44	13,27
Non Staf (non manajerial)	4,93	4,91
Cakupan data (% terhadap total pekerja)	**51,2%**	

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

Selain itu, kami juga menyediakan fasilitas Layanan Konseling BCA bagi pekerja di mana mereka dapat berkonsultasi dengan para konselor sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Layanan Konseling BCA bekerja sama dengan para profesional atau psikolog berpengalaman dalam bidangnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pekerja.

KEBIJAKAN TABUNGAN HARI TUA [201-3]

Kebijakan tabungan hari tua bagi pekerja diatur dengan skema pembayaran iuran yang ditanggung oleh perusahaan dan pekerja. Program dana pensiun iuran pasti bagi pekerja yang telah bekerja lebih dari setahun. Kontribusi pembayaran yakni 5% x *fixed pay* ditanggung perusahaan dan 3% x *fixed pay* ditanggung oleh pekerja. Program tabungan hari tua (pensiun) berlaku bagi seluruh pekerja mulai dari level staf hingga EVP. Program ini dikelola oleh lembaga dana pensiun yang didirikan oleh BCA.

BCA juga mengikutsertakan seluruh pekerja dalam program BPJS Ketenagakerjaan hari tua dan pensiun. Dengan skema pembayaran bulanan yang ditanggung oleh perusahaan dan pekerja. Persentase pembayaran disesuaikan dengan arahan pemerintah. Persentase BPJS Ketenagakerjaan untuk jaminan hari tua, 3,7% ditanggung perusahaan dan 2% ditanggung oleh pekerja. Jaminan pensiun BPJS, persentase pembayarannya 2% ditanggung perusahaan dan 1% ditanggung oleh pekerja.

SERIKAT PEKERJA DAN PERJANJIAN KERJA BERSAMA (PKB)

Kami memberikan kebebasan sepenuhnya kepada pekerja untuk bergabung dalam Serikat Pekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seluruh pekerja berhak atas kebebasannya dalam menyampaikan pendapat, berserikat, dan berkumpul. Serikat Pekerja merupakan mitra strategis manajemen dalam membina hubungan industrial yang baik dan harmonis, sehingga tercipta iklim kerja dan meningkatkan produktivitas yang optimal. Perwakilan pekerja yang menjadi anggota Serikat Pekerja sebanyak 69,7% dari total pekerja.

Dalam upaya membangun hubungan industrial yang baik dengan pekerja, BCA memiliki Perjanjian Kerja Bersama (PKB), yang setiap dua tahun sekali ditinjau oleh perwakilan dari Serikat Pekerja bersama manajemen. Sebanyak 100% pekerja tetap BCA terlindung hak dan kewajibannya melalui PKB ini. [102-41]

Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman [403-7]

Komitmen
Di masa pandemi COVID-19, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) menjadi hal utama untuk menjaga dan melindungi seluruh pekerja, nasabah, maupun pemangku kepentingan lainnya.

PENGUNGKAPAN MANAJEMEN [103-1, 103-2, 103-3]

Mengapa topik ini material:
Kesehatan menjadi sentral bagi kelangsungan hidup manusia yang menjadi dasar keberlanjutan.

Tantangan untuk dikelola:
- Tingkat kesadaran terhadap K3 yang berbeda-beda.
- Kerja sama dalam menerapkan K3.
- Pola hidup dan cara pikir terhadap K3 sebagai hal yang utama.

Kebijakan/Peraturan terkait:
- Perjanjian Kerja Bersama (PKB).
- Panduan Penanganan COVID-19.
- Berbagai kebijakan terkait penanganan COVID-19 di lingkungan BCA.
- *Code of Conduct.*

Penanggung jawab:
- Fungsi Business Continuity and Crisis Management pada Satuan Kerja Manajemen Risiko.
- Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko.

Mekanisme evaluasi:
Penerapan K3 mencakup seluruh pekerja, nasabah, vendor, maupun pemangku kepentingan lainnya yang berada di lokasi kantor BCA. Target efektivitas penerapan K3 di antaranya nihil kecelakaan kerja, serta meminimalkan jumlah hari kerja yang hilang karena sakit dan kecelakaan. Pengawasan, pencatatan, serta evaluasi kinerja K3 dilakukan secara berkala dan dilaporkan kepada Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko. Sejak tahun 2020, BCA telah menerapkan protokol kesehatan ketat sehingga aktivitas perbankan tetap berlangsung dengan aman. Di samping itu, tidak ada (nihil) kecelakaan kerja fatal di lingkungan BCA.

Sejak tahun 2020, BCA telah menerapkan protokol kesehatan dengan ketat yang diarahkan pada pencegahan dan pengendalian COVID-19. Kebijakan perlindungan pekerja termuat dalam PKB 2019-2021, antara lain pada Pasal 42, Pasal 47, Pasal 49, Pasal 57 Ayat 1, Pasal 58 Ayat 2, dan Pasal 59 Ayat 2, serta mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 86 Ayat 2 "Untuk melindungi keselamatan pekerja/buruh guna mewujudkan produktivitas kerja yang optimal diselenggarakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja."

Keselamatan kerja tercermin dari penataan ruang kantor yang mengacu pada beberapa hal, seperti kelengkapan dan kelayakan sarana maupun lingkungan kerja, serta sarana pengamanan. Secara berkala, pihak pengelola gedung semua kantor cabang akan mengadakan simulasi kebakaran dan gempa bumi. Selain itu, setiap pekerja akan diberi sosialisasi, pelatihan *fire drill*, serta latihan evakuasi bencana alam. Untuk meningkatkan kewaspadaan dan mencegah timbulnya korban, infrastruktur gedung kantor BCA telah dilengkapi sarana seperti alarm sebagai alat peringatan dini. [403-5, 403-7]

Selain itu, kami berupaya untuk menciptakan lingkungan bekerja yang layak, aman dan nyaman bagi setiap pekerja. Hal ini untuk menurunkan tingkat ketidakhadiran pekerja, yang sejalan dengan upaya meningkatkan produktivitas kerja.

Persentase Tingkat Ketidakhadiran Seluruh Pekerja

Uraian	2021	2020	2019
Pekerja	2,42%	1,34%	0,93%

Catatan: Persentase tingkat ketidakhadiran dibandingkan dengan total hari kerja.

SOSIALISASI PENCEGAHAN PENULARAN COVID-19 [403-4]

BCA telah menyediakan *call center* COVID-19 bagi seluruh pekerja. Selain itu, diterbitkan panduan penanganan COVID-19 untuk membantu Insan BCA memahami prosedur penanganan kasus suspek, kasus *probable,* kontak erat dan kasus konfirmasi. Kami juga melakukan *contact tracing* sebagai salah satu upaya dalam memutus mata rantai penyebaran COVID-19.

Kesadaran terhadap bahaya COVID-19 disosialisasikan melalui materi edukasi terkait pengetahuan tentang COVID-19, pencegahan, ciri-ciri umum, penanganan dan materi kesehatan lainnya. Materi ini disampaikan dalam bentuk *e-booklet*, video, poster yang dikomunikasikan melalui semua media komunikasi internal perusahaan antara lain MyBCA portal, *e-mail,* TV plasma, dan Instagram.

AKSES KE FASILITAS KESEHATAN [403-3, 403-6]

BCA memberikan fasilitas kesehatan, di antaranya menyediakan asuransi kesehatan, klinik kesehatan, edukasi kesehatan serta layanan konseling. Pekerja juga dapat menikmati manfaat kesehatan lain berupa manfaat rawat inap, rawat jalan, biaya persalinan, kacamata, perawatan gigi, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan medis berkala, dan *pap smear*. Tidak hanya pekerja, BCA juga memberikan fasilitas kepada pekerja dan keluarga inti pekerja untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Kami juga aktif memberikan sosialisasi pola hidup sehat (*health awareness),* antara lain melalui berbagai seminar kesehatan.

BCA juga telah melakukan pemetaan terhadap penyakit akibat kerja yang sering diderita oleh pekerja. Pemetaan tersebut dilakukan oleh konsultan independen. Berdasarkan hasil pemetaan, ditemukan penyakit infeksi saluran pernapasan akut atau ISPA sebanyak 7.596 pekerja, dan *Low Back Pain* (LBP) sebanyak 728 pekerja.

Kami memberikan fasilitas konsultasi melalui kunjungan ke dokter yang menjadi rujukan BCA. Hingga saat ini kami belum melakukan sertifikasi OHSAS 18000 dan eksternal verifikasi lainnya terkait K3.

BCA juga memberikan fasilitas Medical Check Up (MCU) setahun sekali kepada pekerja berusia 40 tahun keatas. MCU dapat dilakukan di rumah sakit/klinik/laboratorium provider BCA. Pada tahun 2018 – 2019 (sebelum pandemi), BCA pernah mengadakan MCU massal yang bekerja sama dengan *provider* kesehatan secara *on site* di lokasi BCA untuk pekerja berusia 40 tahun keatas dan melakukan pengawasan terhadap hasil MCU tersebut. Kami juga bekerja sama dengan beberapa rumah sakit dalam menyediakan dokter rujukan untuk pekerja berkonsultasi. Selain itu, kami juga sudah menggunakan meja dan kursi yang ergonomis untuk kenyamanan pekerja, mengingatkan pekerja untuk bergerak dan melakukan peregangan, serta edukasi kesehatan. Dalam menunjang pola kerja yang seimbang, para pekerja juga turut berpartisipasi dalam Badan Koordinasi Olahraga, Seni dan Hobi (BAKORSENI).

Diskusi terkait isu kesehatan juga rutin dilakukan melalui pertemuan secara berkala yang dilaksanakan oleh Departemen K3 dengan Direksi, khususnya saat adanya pandemi COVID-19. Selain itu, terdapat KPI untuk kinerja K3 di masing-masing unit kerja. Hasil KPI menjadi dasar untuk menyusun program K3 selanjutnya. Kinerja K3 menjadi tanggung jawab dan menjadi KPI Manajer *Human Capital Management* (HCM) dan K3.

Selain itu, BCA juga menerapkan langkah-langkah untuk mendorong kesehatan dan kesejahteraan pekerja, seperti:

Inisiatif kesehatan dan kesejahteraan	Deskripsi program
Jam kerja fleksibel	Diterapkan untuk Divisi IT dan seluruh pekerja di Kantor Pusat sesuai kondisi pandemi COVID-19.
Bekerja dari rumah (WFH)	Inisiatif ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dari Pemerintah.
Fasilitas penitipan anak	Fasilitas *Daycare* disediakan saat setelah libur lebaran, yang tersedia di Kantor Pusat dan di setiap Kantor Wilayah.
Lokasi bekerja untuk karyawati hamil	Selama pandemi, ibu hamil dapat bekerja dari rumah sesuai dengan ketentuan dan kondisi.
Izin mendampingi istri melahirkan/ keguguran	Pekerja laki-laki diizinkan selama tiga hari kerja untuk mendampingi istri sah melahirkan dan empat hari kerja jika istrinya mengalami keguguran kandungan. Jumlah hari cuti ini melebihi ketentuan yang diberikan Pemerintah.
Fasilitas kesehatan	Asuransi kesehatan, klinik kesehatan, konseling, edukasi kesehatan, serta program Bakorseni.
Ruang laktasi	Ruang laktasi disediakan di kantor pusat dan di setiap Kantor Wilayah.
Fasilitas rekreasi	Setiap tahun pekerja mendapatkan sejumlah dana tertentu untuk dapat digunakan dalam acara kebersamaan di unit kerja.

Menghormati Hak Asasi Manusia (HAM)

KEBIJAKAN HAK ASASI MANUSIA

Komitmen BCA dalam menghormati HAM diwujudkan dalam Kebijakan HAM. Kebijakan HAM yang kami miliki menjadi payung besar dari beberapa aspek HAM, di antaranya terkait pekerja, vendor, mitra kerja, nasabah, dan masyarakat pada umumnya. Adapun implementasi kebijakan HAM ini akan dilakukan secara bertahap, efektif, dan sesuai dengan ketersediaan sumber daya, kebutuhan, dan tingkat urgensi dari setiap aspek. Di tahun 2021, BCA melakukan *due diligence* HAM secara berkala sesuai dengan konteks tanggung jawab sosial dan bisnis bank termasuk kepada vendor. Implementasi kebijakan HAM dipantau oleh Sub Divisi ESG.

KESETARAAN DAN KEBERAGAMAN

Dalam kebijakan HAM, BCA secara tegas mengungkapkan penerapan praktik non diskriminasi dan adanya kesetaraan gender di tempat kerja. Kami mengkaji dan memastikan kebijakan, manual, dan prosedur BCA sesuai dengan regulasi HAM. Kebijakan dasar BCA dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah memberikan kesempatan yang sama bagi setiap pekerja tanpa memandang suku, agama, ras, golongan, dan gender. Untuk itu, kebijakan kami dalam penempatan pekerja senantiasa ditekankan kepada kinerja dan kompetensi individu yang bersangkutan. Demikian juga, komposisi organ tata kelola telah mencerminkan keberagaman anggotanya, baik dalam hal gender, pendidikan, pengalaman kerja, usia, maupun keahlian.

Sejalan dengan kebijakan non diskriminasi yang tertuang dalam SK HAM BCA No. 214/SK/DIR/2021, serta *code of conduct* BCA, dan Perjanjian Kerja Bersama, kami melarang adanya tindak pelecehan seksual maupun non-seksual di lingkungan kerja, dan tidak akan memberikan toleransi terhadap perilaku tersebut. Selain itu, BCA telah melakukan sosialisasi atau edukasi terkait anti diskriminasi dan pelecehan bagi para pekerja. Informasi lebih lengkap terkait *code of conduct* kami dapat diakses melalui https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index/Kebijakan/20210528-ASP-code-of-conduct.pdf.

Apabila pekerja merasa telah dilecehkan dan/atau diintimidasi atau melihat perilaku yang melanggar norma kesusilaan, pekerja dapat melapor kepada atasan langsungnya atau unit kerja Sumber Daya Manusia di kantor wilayah/kantor pusat. Hingga akhir tahun 2021, tidak terdapat kasus pelanggaran norma kesusilaan. Apabila terdapat kasus tersebut, maka kami dengan tegas akan menindak pekerja tersebut dengan memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan dalam PKB BCA yang berlaku.

Selain itu, kami juga memiliki mekanisme pelaporan eskalasi kasus kepegawaian (seperti kasus: diskriminasi, *harassment*, dan lainnya) dengan melibatkan Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian (KPKK). Komite ini bertugas untuk memberikan rekomendasi secara independen kepada Direksi, mengenai penyelesaian kasus dengan memenuhi prinsip keadilan dan

kesetaraan, melalui penelaahan kasus pelanggaran dan/atau kejahatan yang dilakukan pekerja. Komite ini berada di bawah pengawasan Direksi, yang diketuai oleh Kepala Divisi Human Capital Management.

TIDAK ADA TENAGA KERJA ANAK DAN TENAGA KERJA PAKSA

BCA berkomitmen untuk menghindari keterlibatan secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan atau aktivitas yang dapat menyebabkan insiden HAM, seperti perdagangan orang, prostitusi, dan penyelundupan tenaga kerja. Pada PKB 2019-2021 Pasal 7 ayat 2 diatur tentang informasi tidak adanya tenaga kerja anak dan tidak ada tenaga kerja paksa di BCA. Seluruh pekerja di BCA bekerja penuh waktu. Namun demikian, terdapat pengaturan jam kerja guna memastikan tidak ada kerja paksa. Hal ini tertuang dalam PKB Pasal 13, Pasal 14, Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21.

KESEMPATAN KERJA BAGI PENYANDANG DISABILITAS

BCA memberikan kesempatan bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik (difabel) dan menghormati hak-hak mereka. Kesempatan tersebut dilakukan untuk mendukung peningkatan kesejahteraan kaum disabilitas sesuai Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 1998 tentang Usaha Meningkatkan Kesejahteraan bagi Kaum Disabilitas. Saat ini, BCA telah mempekerjakan 10 (sepuluh) orang Tenaga Kerja Alih Daya penyandang disabilitas yang bekerja sebagai *Call Center Officer* di Sentra Layanan Digital.

COVID-19 *RAPID SELF-ASSESSMENT FOR BUSINESS* (C19 RSAB)

Dalam rangka mengelola dampak HAM dari operasi selama pandemi COVID-19, BCA bersama beberapa perusahaan lain telah melakukan Human *Rights Due Diligence* & COVID-19: RSAB. C-19 RSAB digunakan sebagai alat ukur dalam mengelola risiko dan dampak hak asasi manusia dari kegiatan operasional selama pandemi COVID-19. Penilaian ini dilakukan dengan merujuk pada UNDP COVID-19 *Integrated Response Offer.* Ketentuan Traktat HAM PBB, Konvensi Fundamental ILO, UNICEF dan UN *Guiding Principles on Business and Human Rights* menjadi landasan dalam penyusunan panduan C-19 RSAB ini. Penilaian C-19 RSAB mencakup enam area utama, yaitu: Keselamatan dan Kesehatan Kerja, hak pekerja, dampak lingkungan dan masyarakat, kebijakan perlindungan, pencegahan stigma dan diskriminasi, serta kebijakan perusahaan dan pertimbangan manajemen. Hasil atas *self-assessment* ini, BCA telah memenuhi 96,6%.

HAK CUTI MELAHIRKAN [401-3]

Hak dasar bagi seluruh pekerja seperti waktu istirahat dan cuti telah diatur dalam PKB. Khusus bagi pekerja perempuan berhak atas cuti melahirkan maksimal 3 bulan, namun tidak mengurangi cuti tahunan mereka. Masa cuti ini juga berlaku bagi mereka yang mengalami keguguran tidak disengaja atau *abortus provocatus* dengan alasan medis. Bagi pekerja laki-laki yang menunggu kelahiran anak dari istri sah, diberikan izin selama 3 hari kerja untuk mendampingi istrinya, sedangkan ketika istrinya mengalami keguguran, maka diberikan izin 4 hari kerja. Di masa pandemi, pekerja perempuan yang sedang mengandung minimal usia kandungan 5 bulan akan diarahkan untuk *work from home* (WFH) hingga 1,5 bulan setelah melahirkan.

Uraian	2021	2020	2019
Pekerja yang berhak mengambil cuti melahirkan	15.207	15.984	16.542
- Perempuan	9.380	9.667	9.817
- Laki-laki	5.827	6.317	6.725
Pekerja yang mengambil cuti melahirkan	1.301	1.273	1.309
- Perempuan	972	875	915
- Laki-laki	329	398	394
Pekerja yang kembali dari cuti melahirkan	1.268	1.262	1.292
- Perempuan	945	865	899
- Laki-laki	323	397	393
Persentase kembali bekerja	**97,46%**	**99,14%**	**98,70%**
Persentase pekerja yang dipertahankan	**96,54%**	**97,96%**	**96,03%**

MEKANISME PENGADUAN MASALAH KETENAGAKERJAAN

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

SOSIALISASI DAN PENERAPAN KEBIJAKAN HAM PADA PEMANGKU KEPENTINGAN

Dalam menjalankan bisnisnya, BCA mendorong mitra kerja atau rantai pasok untuk turut menghormati HAM, antara lain:

- Menyusun dan menjalankan kebijakan dan prosedur yang memperhatikan HAM dalam hal menyeleksi dan melaksanakan kerja sama dengan mitra kerja atau rantai pasok;
- Mendorong setiap rekanan BCA memberikan pernyataan kepatuhan rekanan BCA terkait penerapan K3, tidak mempekerjakan anak, dan tidak ada kerja paksa;
- Melakukan pengawasan terhadap mitra kerja atau rantai pasok guna memastikan tidak adanya insiden HAM;
- Merespons dampak negatif yang terjadi jika terdapat insiden HAM yang signifikan, yang dilakukan oleh mitra kerja atau rantai pasok.

Respons BCA terhadap Perubahan Iklim

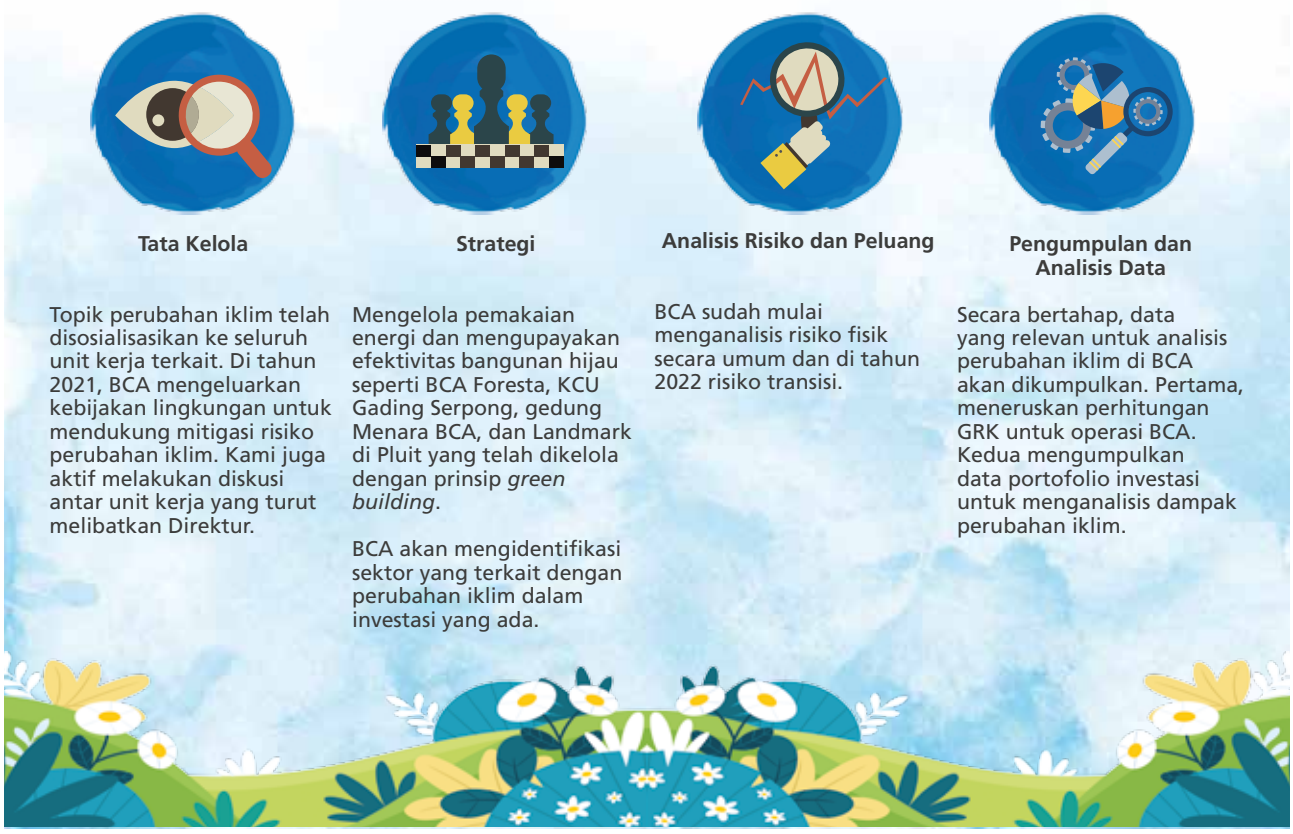
BCA mengembangkan peta jalan strategi perubahan iklim untuk mengidentifikasi risiko dan peluang bank yang ditimbulkan oleh perubahan iklim dengan mengikuti langkah-langkah yang diuraikan di Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Saat ini, BCA berada pada tahap '*Get Ready*', di mana fokusnya terletak pada sosialisasi, peningkatan kapasitas, mulai mengumpulkan data dan mengidentifikasi kegiatan mitigasi yang ada. Direktur Keuangan dan Perencanaan memimpin integrasi perubahan iklim didukung oleh unit kerja yang terlibat dalam penerapan dan pencapaian pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan. Unit ini juga memantau data perubahan iklim, mengembangkan strategi terkait perubahan iklim, dan memaparkan hasil kajian kepada manajemen yang lebih tinggi. Peta jalan strategi perubahan iklim mencakup kegiatan operasi dan kedepannya akan dikembangkan lebih lanjut.

BCA telah mulai untuk mengumpulkan dan menganalisis data inventarisasi GRK dari lingkup 1, 2, dan 3 yang berfokus pada operasinya. Tahun ini 8 lokasi kantor pusat, 4 *data center*, 113 kantor cabang utama (KCU) dan 490 kantor cabang pembantu (KCP), telah ditambahkan sehingga total terdapat 615 lokasi. Terdapat penambahan sumber emisi seperti pembakaran stasioner solar oleh pembangkit listrik darurat KCU, konsumsi bahan bakar *carpooling* di seluruh kantor pusat dan wilayah Kanwil 12, serta konsumsi kertas di semua cabang, dan pengurangan emisi karena produksi panel surya dan penanaman kembali pohon bakau juga dimasukkan. Perhitungan emisi GRK mengacu pada Protokol GRK. Untuk analisis dampak perubahan iklim, data telah dikumpulkan dari tahun 2020. Pada tahap awal, data tersebut dipergunakan untuk memperkirakan dampak fisik terutama terkait dengan portofolio pembiayaan BCA. Pada tahun 2022, kami berencana untuk menganalisis risiko transisi, terutama di sektor industri yang terkena dampak perubahan kebijakan iklim, teknologi, pasar, dan reputasi. BCA mempertimbangkan sektor-sektor industri yang berisiko tinggi minyak sawit, tambang, serta *pulp and paper* sebagai titik awal untuk risiko transisi dan analisis skenario iklim. Tahun ini, BCA juga terus mengkuantifikasi upaya pengurangan emisi GRK saat ini dan merumuskan strategi serta area yang bisa lebih terlibat dalam mengurangi jejak karbon.

Maka secara keseluruhan, untuk mendukung Pemerintah Indonesia dalam mencapai target penurunan GRK sebesar 29% di tahun 2030, BCA telah mengambil langkah-langkah berikut ini:

- Mengembangkan *roadmap* strategi perubahan iklim;
- Melanjutkan pengembangan inventarisasi GRK menggunakan Standar Protokol GRK;
- Meningkatkan pemahaman sumber dan akibat perubahan iklim terhadap operasi dan investasinya;
- Meningkatkan ketahanan Bank terhadap emisi dan risiko iklim dengan memantau sektor investasi terkait iklim;
- Menyiapkan panduan untuk nasabah dan bisnis untuk beralih ke ekonomi rendah karbon dan tahan iklim.

Ringkasan pelaksanaan kegiatan untuk merespons perubahan iklim di tahun 2021 sesuai *roadmap*:



Emisi GRK yang Dihasilkan [305-1, 305-2, 305-3]

Merujuk ke rekomendasi TCFD, 'metrik dan target' disediakan untuk memahami bagaimana BCA mengukur dan memantau risiko dan peluang terkait iklim. Salah satu dari item pengungkapannya adalah inventarisasi GRK, yang dihitung sesuai dengan Protokol GRK. Inventarisasi GRK merupakan langkah pertama dalam mengelola emisi. Tanpa memahami profil dari jejak karbon yang ada, akan sangat sulit untuk menentukan strategi pengurangannya.

Dalam mengelola emisinya, BCA mendukung visi Pemerintah Indonesia menuju pembangunan rendah karbon (RPJMN 2020-2024), berpartisipasi dalam target pengurangan karbon sebanyak 29%-41% terhadap skenario Business As Usual (BAU) di tahun 2030 dan mematuhi POJK No. 51/POJK.03/2017 mengenai Keuangan Berkelanjutan. Perhitungan inventarisasi GRK BCA akan mengikuti standar Protokol GRK yang dibentuk oleh World Resource Institute (WRI) dan World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (Standar Protokol GRK, 2004).

Pada tahun 2020, konsultan eksternal mendukung BCA dalam menyusun peta jalan inventarisasi GRK, serta melaksanakan pelatihan inventarisasi GRK. Secara keseluruhan, inventarisasi GRK lengkap dari operasi BCA diharapkan selesai pada tahun 2023.

Hasil dari inventarisasi GRK dapat dilihat di bawah:

Emisi GRK (ton CO_2 eq)	2021	2020	2019
Cakupan 1			
A.1. Solar untuk genset gedung (gedung KCU)	401		
A.2. Kebocoran refrigeran AC	Data belum tersedia		
Cakupan 2			
B.1. Listrik yang dibeli *)			
Kantor Pusat (KP)	19.346	13.742	13.705
Data center KP	17.286	16.995	14.321
KCU	39.278	39.465	42.160
KCP	25.089	N/A	N/A
KK	1.517	N/A	N/A
B.2. Pengurangan karena penggunaan panel surya	(13)	N/A	N/A
Jumlah	**102.503**	**70.202**	**70.186**
Cakupan 3			
C.1. Perjalanan dinas dan *training*	40	480	989
C.2. *Car pooling*	1.148	236	N/A
C.3. Penggunaan *printer*	382**	128	165
Jumlah	**1.570**	**844**	**1.154**
Emisi reduksi - penanaman pohon bakau	(32)	N/A	N/A
Total Emisi GRK (Cakupan 1 + 2 + 3)	**104.442**	**71.046**	**71.340**

Keterangan:
*) Terdapat perubahan cakupan perhitungan atas emisi listrik tahun 2021, terdiri dari 8 lokasi kantor pusat, 4 *data center*, 113 KCU dan 490 KCP/KK. Sedangkan cakupan data tahun 2020 dan 2019, terdiri atas 6 lokasi KP, 1 *data center* dan 115 KCU.
**) Terdapat penambahan cakupan penggunaan *printer* tahun 2021 yang meliputi kantor pusat dan kantor cabang.

Seperti yang terlihat dari tabel, total GRK meningkat dari 71.046 tCO_2 eq menjadi 104.442 tCO_2 eq. Hal ini disebabkan oleh perluasan ruang lingkup perhitungan gedung dan emisi antara lain: lokasi kantor pusat, *data center* dan kantor cabang, konsumsi solar untuk pembangkit darurat KCU, *car pooling* untuk seluruh kantor pusat dan Kanwil 12, konsumsi kertas dari seluruh kantor cabang serta pengurangan karena panel surya sama penyerapan karbon oleh penanaman kembali pohon bakau yang telah ditambahkan ke inventarisasi tahun 2021.

Menuju Operasi Ramah Lingkungan atau Rendah Karbon

BCA terus mengembangkan inovasi untuk menuju operasional yang ramah lingkungan. Berbagai upaya telah diimplementasikan untuk mengurangi dampak negatif lingkungan, yaitu melalui:

1. Program pengurangan pemakaian kertas.
   Dengan mengurangi pemakaian kertas yang berbahan baku kayu atau serat pohon, maka kegiatan ini dapat dikonversikan ke sebuah penyelamatan pohon dari penebangan, yang dapat melanjutkan penyerapan karbon.
2. Program efisiensi energi antara lain:
   - Menerapkan konsep bangunan hijau;
   - Melakukan efisiensi yang lebih baik untuk *data center*;
   - Melakukan perbaikan AC;
   - Menurunkan permintaan listrik dengan memperbaiki perilaku konsumen.
3. Berencana melakukan perhitungan kebocoran refrigeran AC yang berdampak signifikan terhadap potensi pemanasan global.
4. Pengurangan penggunaan mobil pribadi untuk transportasi.
5. Pengurangan perjalanan transportasi udara dan menggantikannya dengan pertemuan virtual. Jumlah perjalanan transportasi udara di tahun 2021 sebanyak 242 perjalanan atau estimasi setara dengan 40 tCO_2 eq turun dibandingkan dengan tahun lalu 480 tCO_2 eq. Hal ini juga disebabkan oleh pandemi COVID-19.
6. Secara bertahap akan menjalankan *green procurement* dengan mengintegrasikan pedoman pengadaan hijau dan aspek pengurangan GRK untuk menciptakan ketahanan iklim. Pengadaan barang/jasa dilakukan dengan mempertimbangkan efektivitasnya, antara lain daya tahan, kemungkinan untuk diperbaiki, atau diproduksi dengan emisi yang lebih sedikit.
7. Produk & solusi perbankan digital
   Selama tahun 2021, BCA terus meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan untuk mempermudah akses bagi nasabah. Selain itu, inovasi tersebut juga menurunkan estimasi emisi yang dihasilkan, yaitu sebesar 331,9 tCO_2 eq.
8. *Digital workplace*
   BCA telah menerapkan digitalisasi di beberapa aspek internal antara lain tanda tangan digital atau i-sign untuk memberikan kemudahan bagi pekerja, Berdasarkan inisiatif tersebut, estimasi penurunan emisi yang dihasilkan mencapai sebesar 465,3 tCO_2 eq.
9. *Green building*
   Sebagai upaya mendukung operasional yang ramah lingkungan, BCA juga telah memperoleh sertifikasi *green building* di salah satu kantor operasional BCA. Selain itu, kami juga mengganti ketebalan kertas yang kami gunakan, melakukan manajemen limbah (memilah sampah di 4 gedung kantor cabang), serta menggunakan solar panel di 2 gedung BCA. Berdasarkan inisiatif tersebut, diestimasikan dapat menurunkan emisi sebesar 58,8 tCO_2 eq.
10. Program Bakti BCA yang berbasis lingkungan
    Melalui program CSR kami di bidang lingkungan hidup, mampu memberikan penurunan emisi yang dihasilkan pada tahun 2021, estimasi sebesar 31,70 tCO_2 eq/tahun. Penurunan tersebut berasal dari pemantauan rehabilitasi *mangrove* di Ujung Kulon (sebanyak 14.700 pohon), yang telah ditanam sejak tahun 2017 - 2020. Selain itu, penanaman 4.000 bibit pohon dan pemeliharaan pohon di kawasan konservasi orangutan di Samboja Lestari untuk periode Desember 2021 - Desember 2026 dan mulai berpotensi memberikan penyerapan emisi pada tahun 2026 estimasi sebesar 1,9 ton CO_2 eq/tahun/10 hektar.

Agent of Change





Aksi budaya berkelanjutan dimulai dari Insan BCA.



Aksi menanam di area kantor.

Gerakan ramah lingkungan di kantor BCA tidak terlepas dari keterlibatan pekerja. Hal ini diwujudkan dengan dibentuknya *Agent of Change* (AOC) atau agen perubahan di perwakilan kantor/unit kerja di kantor pusat, kantor wilayah, kantor cabang di seluruh Indonesia dan juga anak perusahaan. Tujuan pembentukan AOC adalah agar staf termotivasi dan lebih konsisten menjalankan program gerakan ramah lingkungan untuk mendukung terciptanya *green office*. Selain itu, kami juga secara aktif melakukan sosialisasi Program *Green Office* melalui sarana komunikasi internal.

BUDAYA RAMAH LINGKUNGAN DI BCA

Beberapa kegiatan untuk mendukung budaya ramah lingkungan di kantor pusat maupun kantor cabang, antara lain:

1. Memaksimalkan peran *Agent of Change* dalam menerapkan budaya ramah lingkungan.
2. Bersama *Agent of Change*, pekerja BCA di kantor/unit kerja menerapkan perilaku ramah lingkungan, seperti penghematan listrik dan air, pengurangan kertas, pemilahan sampah, menghindari pemakaian *styrofoam,* partisipasi dalam *Earth Hour,* dan gerakan budi daya tanaman.
3. Mengembangkan *e-learning Green Office* & *Green Lifestyle* bersama Divisi Logistik & Gedung (DLOG) sebagai sarana penyadartahuan terkait lingkungan. *E-Learning* ini diharapkan sudah bisa digunakan di tahun 2022 dan sekaligus juga akan menerbitkan *e-book* untuk BLIMS, aplikasi perpustakaan daring kami.
4. Seruan gerakan ramah lingkungan melalui media komunikasi internal dan sosial media perusahaan untuk mengingatkan penerapan perilaku ramah lingkungan melalui berbagai tema menarik seperti *save water, earth hour,* hari bumi, *green* Ramadhan, hari lingkungan hidup, hari *mangrove*, dan hari orangutan.

Pengukuran Dampak Program *Green Lifestyle*

Uraian	2020
Nilai SROI	6,05*)

*) SROI 6,05 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp6,05.

Dampak Sosial	Dampak Ekonomi
Perubahan kesadaran dan perilaku pekerja BCA untuk berkontribusi mengurangi dan mencegah dampak perubahan iklim.	Menurunkan biaya operasional BCA secara signifikan terutama untuk listrik, air, pembelian dan penggunaan kertas dan kantong plastik.

Inisiatif *Green Banking*

Uraian		Upaya Pengelolaan
	**Energi Listrik**	• Menggunakan *inverter* AC dan lampu LED. • Mengatur jadwal *on/off* AC dan lampu penerangan. • Mengawasi pemakaian listrik. • Target mencapai standar Intensitas Konsumsi Energi (IKE).
	Air	• Memeriksa instalasi air dan keran. • Edukasi penghematan air. • Mengawasi penggunaan air.
	**Emisi**	• Menerapkan teknologi ramah lingkungan. • Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada pekerja yang ada di dalam gedung melalui *Agent of Change* dan *e-learning*. • Menghitung emisi yang dihasilkan.
	**Limbah Sampah Plastik**	• Mendorong pekerja untuk menggunakan *tumbler* dan gelas kaca. • Menghindari penggunaan air minum dalam kemasan plastik. • Melakukan pemilahan sampah di gedung BCA. • Bekerja sama dengan organisasi pengelolaan sampah untuk mendaur ulang sampah plastik.

Dalam menjalankan pengelolaan lingkungan, BCA mengeluarkan biaya lingkungan sebesar lebih dari Rp1,1 miliar di tahun 2021.

Mengelola Energi dan Mengurangi Jejak Karbon

MENGELOLA ENERGI

Dalam mendukung pelestarian lingkungan dan mitigasi perubahan iklim, BCA mulai mengelola pemakaian energi. BCA konsisten melakukan inisiatif pengurangan pemakaian listrik dengan cara:

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

Energi listrik yang digunakan di tahun 2021 lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya karena adanya penambahan sebanyak 488 kantor cabang. Perhitungan data mencakup pemakaian energi listrik di 8 Kantor Pusat, 4 *data center*, 113 Kantor Cabang Utama (KCU), 423 Kantor Cabang (KCP) dan 67 KCP Kas. Dengan mengelola pemakaian energi listrik, BCA mencatat intensitas energi listrik 159 kWh/m^2 per tahun. Angka ini masih memenuhi kategori 'cukup efisien' menurut SNI 03-6196-2000 tentang Intensitas Konsumsi Energi Gedung Indonesia.

PEMAKAIAN DAN INTENSITAS ENERGI LISTRIK [302-1, 302-3]

Intensitas Energi Listrik berdasarkan Luas Ruangan

Uraian	2021	2020	2019
Jumlah Pemakaian listrik (kWh)	118.611.628	80.048.325	80.073.145
Luas (m^2)	746.672	433.492	431.557
Intensitas Penggunaan Energi (kWh/m^2)	159	185	186

Keterangan:
Terdapat perbedaan cakupan antara data tahun 2019 dan 2020 dengan tahun 2021. Penyajian data tahun 2020 dan 2019 menggunakan cakupan yang terdiri dari 6 lokasi Kantor Pusat, 1 lokasi Data Center dan 115 KCU. Sedangkan penyajian data tahun 2021 menggunakan cakupan yang terdiri dari 8 lokasi Kantor Pusat, 3 lokasi Data Center dan 603 KCU/KCP.

Intensitas Energi Listrik berdasarkan Jumlah Pekerja

Uraian	2021
Jumlah Pemakaian listrik (kWh)	118.611.628
Jumlah Pekerja	19.669
Intensitas Penggunaan Energi (kWh/pekerja)	6.030

Intensitas Energi Listrik berdasarkan Jumlah Transaksi

Uraian	2021
Jumlah Pemakaian listrik (kWh)	118.611.628
Jumlah Transaksi	15.875.916.879
Intensitas Penggunaan Energi (kWh/transaksi)	0,007

BCA telah menggunakan energi terbarukan dengan memasang panel surya di Wisma Asia II dan KCU Gading Serpong. Teknologi *on grid* pada panel surya akan menangkap sinar matahari untuk diubah menjadi energi listrik. Di tahun 2021, pemakaian energi dari panel surya di gedung Wisma Asia II sebesar 7.865 kWh dan di gedung KCU Gading Serpong sebesar 7.575 kWh.

Green Building – BCA Foresta

BCA memiliki kantor ramah lingkungan yang menerapkan prinsip *Smart Building* dengan fitur *Building Automation System* (BAS) dan konsep bangunan hijau. Wisma BCA Foresta dibangun dengan memperhatikan desain pasif yaitu menggunakan selimut gedung berupa *double glass low E* yang bisa mengurangi beban pendinginan gedung. Penggunaan *portable water* dan sensor CO_2 di dalam ruangan menjaga kesegaran udara di ruang kerja sehingga dapat menjaga kesehatan pekerja. Sebagai implementasi desain aktif, gedung ini menggunakan sistem pendingin *water cooled chiller* dan menerapkan BAS yang dapat mengelola energi untuk peralatan pengatur udara, *lift*, penerangan, dan lainnya. Pada tahun 2021, telah dilakukan *assessment* Wisma BCA Foresta oleh Green Building Council Indonesia (GBCI) dan mendapatkan nilai 93 sehingga masuk dalam kategori tertinggi yaitu Platinum.



Area kerja di gedung Foresta.

Mengelola Limbah dan Pemakaian Air

Upaya untuk mengurangi sampah dan limbah kantor didukung oleh program *green office* dan *agent of change.* Secara bertahap BCA telah melakukan pemilahan sampah pada beberapa gedung kantor yaitu Wisma Asia I, Wisma Asia II, Wisma Pondok Indah dan Wisma BCA Foresta. Selain itu, kami telah memulai inisiatif pengolahan limbah kartu debit dan kredit menjadi bahan material bangunan (*paving block*).

MENGURANGI LIMBAH KANTOR

BCA melakukan mitigasi terhadap dampak negatif dari kegiatan operasional, salah satunya pengelolaan limbah dan penggunaan kertas. Selama tahun 2021, BCA berhasil mengurangi pemakaian kertas A4 di kantor pusat hingga 12 juta lembar. Selama tahun 2021, BCA berhasil mengurangi pemakaian kertas hingga 6 ton kertas di Kantor Pusat.

Pemakaian Kertas

Uraian	2021	2020	2019
Kertas yang digunakan (Ton)	57	63	81
Pengurangan pemakaian kertas di kantor pusat (Ton)	6	18	12
Potensi penurunan emisi dari pengurangan kertas di kantor pusat (tCO_2 eq)	21	37	25

Catatan:
Penggunaan kertas di Kantor Pusat diperoleh dari perhitungan *printer pooling* pada lokasi WSA I, WSA II, WPI, Menara BCA, Chase Plaza, Halo Serpong, Landmark Pluit.

PENGELOLAAN LIMBAH ELEKTRONIK

Seiring dengan perkembangan teknologi, BCA banyak mengganti perlengkapan komputer maupun elektronik lainnya. BCA bekerja sama dengan vendor yang memiliki izin pengelolaan limbah elektronik. Secara garis besar, limbah yang diserahkan kepada vendor akan dipilah antara limbah yang masih bisa diperbaiki dan layak digunakan atau yang akan langsung dihancurkan. Untuk limbah elektronik yang berusia lebih dari lima tahun, sebelum dihancurkan akan dipilah berdasarkan materialnya seperti plastik, tembaga, atau metal. Untuk limbah elektronik yang masih dapat diperbaiki, pihak vendor akan menyumbangkannya ke pihak lain yang membutuhkan.

PEMAKAIAN AIR

BCA terus melakukan penghematan air. Terdapat bermacam-macam sumber air yang dimanfaatkan, salah satu nya adalah pasokan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), tergantung dari lokasi dan ketersediaan akses air bersih di lokasi kantor bank beroperasi. Penghematan air dilakukan dengan cara melakukan perawatan instalasi air, menggunakan keran hemat air, *eco-washer*, pemasangan *rain harvest tank*, dan kampanye hemat air. Divisi Logistik dan Gedung secara berkala memantau pemakaian air sebagai bentuk evaluasi dari kampanye penghematan air.

Jumlah Pemakaian air

Sumber Air	2021	2020	2019
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (m^3)	47.823	67.365	55.322

Keterangan:
Data tahun 2021 and 2020 termasuk Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma Pondok Indah, Graha Asia, Landmark Pluit, and WAAS (CPC). Data tahun 2019 termasuk Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma Pondok Indah.

PENGELOLAAN AIR LIMBAH

Pengelola gedung Menara BCA menggunakan instalasi pembuangan limbah (STP) yang mengolah air limbah. Sementara itu, di Wisma Pondok Indah dan KCU Bintaro, gedungnya dilengkapi dengan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL), sedangkan Wisma BCA Foresta dilengkapi sistem *Rain Harvest Tank*. Pemanfaatan air olahan dari sistem tersebut untuk kebutuhan *non-hygiene*, seperti penyiraman tanaman dan *flushing toilet*.

Air limbah domestik yang dihasilkan dari operasional Bank tidak berdampak negatif pada lingkungan karena tidak mengandung senyawa berbahaya dan beracun. Selama periode pelaporan, juga tidak ada insiden tumpahan air limbah, bahan kimia, maupun limbah cair B3 di area kantor BCA.

MATERIAL DAUR ULANG

Dalam operasional perbankan, BCA belum memanfaatkan material daur ulang untuk kegiatan utama perbankan. Tetapi, pada tahun 2021, BCA telah memanfaatkan limbah dari penggantian kartu *non chip* ke kartu berbasis *chip* menjadi *paving block*. Sebanyak 938 kg limbah kartu telah kami olah menjadi *paving block* sehingga dapat digunakan sebagai komponen bangunan kantor BCA, untuk meningkatkan kenyamanan pekerja maupun nasabah.

Pelestarian Lingkungan & Keanekaragaman Hayati



BCA berkontribusi untuk mendukung kegiatan konservasi flora dan fauna di Indonesia, meskipun kegiatan usahanya tidak berhubungan langsung dengan sumber daya alam maupun keanekaragaman hayati. Pelestarian keanekaragaman hayati ini akan sangat penting untuk membantu ekosistem lingkungan dan mereduksi emisi.

REHABILITASI *MANGROVE*

BCA telah melakukan penanaman bibit *mangrove* jenis *Rhizophora Sp* dan *Avicennia Sp* sejak tahun 2017 hingga 2020. Total bibit *mangrove* yang telah ditanam mencapai sebanyak 27.918 bibit, dengan luasan tanam 12 hektar. Hingga akhir tahun 2021, total pohon *mangrove* yang mampu bertahan hidup mencapai sebanyak 14.700 pohon yang merupakan bagian dari Taman Nasional Ujung Kulon. BCA melalui kelompok masyarakat rutin dalam melakukan pemantauan akan pohon *mangrove* yang telah ditanam, dan pemantauan akan dilakukan hingga tahun 2023.



REHABILITASI LAHAN KRITIS BAGI KONSERVASI ORANGUTAN DI SAMBOJA LESTARI

Program rehabilitasi lahan kritis menjadi dukungan BCA untuk kelestarian lingkungan yang berkelanjutan. Program ini dipersiapkan dari Desember 2021 hingga Desember 2026. Program dilakukan bekerja sama dengan melibatkan masyarakat setempat, pemangku kepentingan, dan Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) Kalimantan Timur. Sebanyak 3 kelompok masyarakat akan terlibat dalam kegiatan ini.





Penanaman pohon *mangrove* sebagai dukungan untuk negara maritim nusantara.



Pelepasliaran orangutan dengan Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF).

REHABILITASI DAN PELEPASLIARAN ORANGUTAN

Sejak tahun 2012 BCA bekerja sama dengan Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF) melakukan kegiatan penyelamatan, rehabilitasi, dan pelepasliaran (reintroduksi) orangutan.



Selain menyelamatkan orangutan dari kepunahan, kegiatan pelepasliaran orangutan ini juga dilakukan program penyadartahuan mengenai lingkungan dan penyelamatan orangutan kepada masyarakat sekitar Samboja Lestari dan Nyaru Menteng maupun masyarakat di luar Kalimantan, melalui Program *Orangutan Goes to School* dan Pemanfaatan media komunikasi LED/*big screen* sebagai edukasi pelestarian orangutan.

Total bantuan sejak awal kerja sama adalah:

Rehabilitasi orangutan	Orangutan	**36**
Pelepasliaran orangutan	Orangutan	**39**
Edukasi - Orangutan *Goes To School*	Sekolah	**29**
Publicity & awareness (melalui kartu Flazz)	Pcs	**1.500**

Pengukuran Dampak Program Konservasi Orangutan

Uraian	2020	2019	Rata-Rata
Nilai SROI	6,52	15,93	11,22*)

*) SROI 11,22 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp11,22.

Dampak Sosial	Dampak Ekonomi
• Melestarikan satwa langka dari kepunahan, meningkatkan keanekaragaman hayati. Hal ini didukung oleh peran orangutan yang merupakan spesies payung, dan sebagai agen regenerasi hutan terbaik melalui persemaian biji-bijian dari kotorannya. Selain itu, melalui proses pembuatan sarang yang dilakukan oleh orangutan, dapat membuat matahari menyinari tanaman-tanaman hutan, sehingga hutan tropis lebih sehat. • Menambah pengetahuan pelajar tentang pentingnya konservasi orangutan.	• Penghematan pengeluaran pemerintah untuk konservasi orangutan. • Peningkatan kesejahteraan mitra pelaksana dan guru-guru pendidikan konservasi.

KONSERVASI TUKIK

Sejak tahun 2018 bersama Banyuwangi Sea Turtle Foundation (BSTF), BCA memberikan bantuan untuk kegiatan konservasi penyu. Pada tahun 2021, BCA memberikan bantuan untuk mendukung pembuatan mesin penetesan telur penyu tanpa pasir, yang berguna untuk meningkatkan keberhasilan penetasan telur penyu sehingga persentase penetasan tetap terjaga dan menyeimbangkan jenis kelamin yang dihasilkan selama proses inkubasi antara jantan dan betina.

Total bantuan sejak awal kerja sama adalah:

Perawatan sarang semi alami	Kali	2
Relokasi telor penyu	Sarang	300
Lepas liar tukik	Tukik	±24.000
Jumlah peserta edukasi	Pelajar	925
	Nelayan	285
	Sekolah	4
Penanaman tanaman vegetasi pantai	Pandan laut	200

Pengukuran Dampak Program Konservasi Penyu

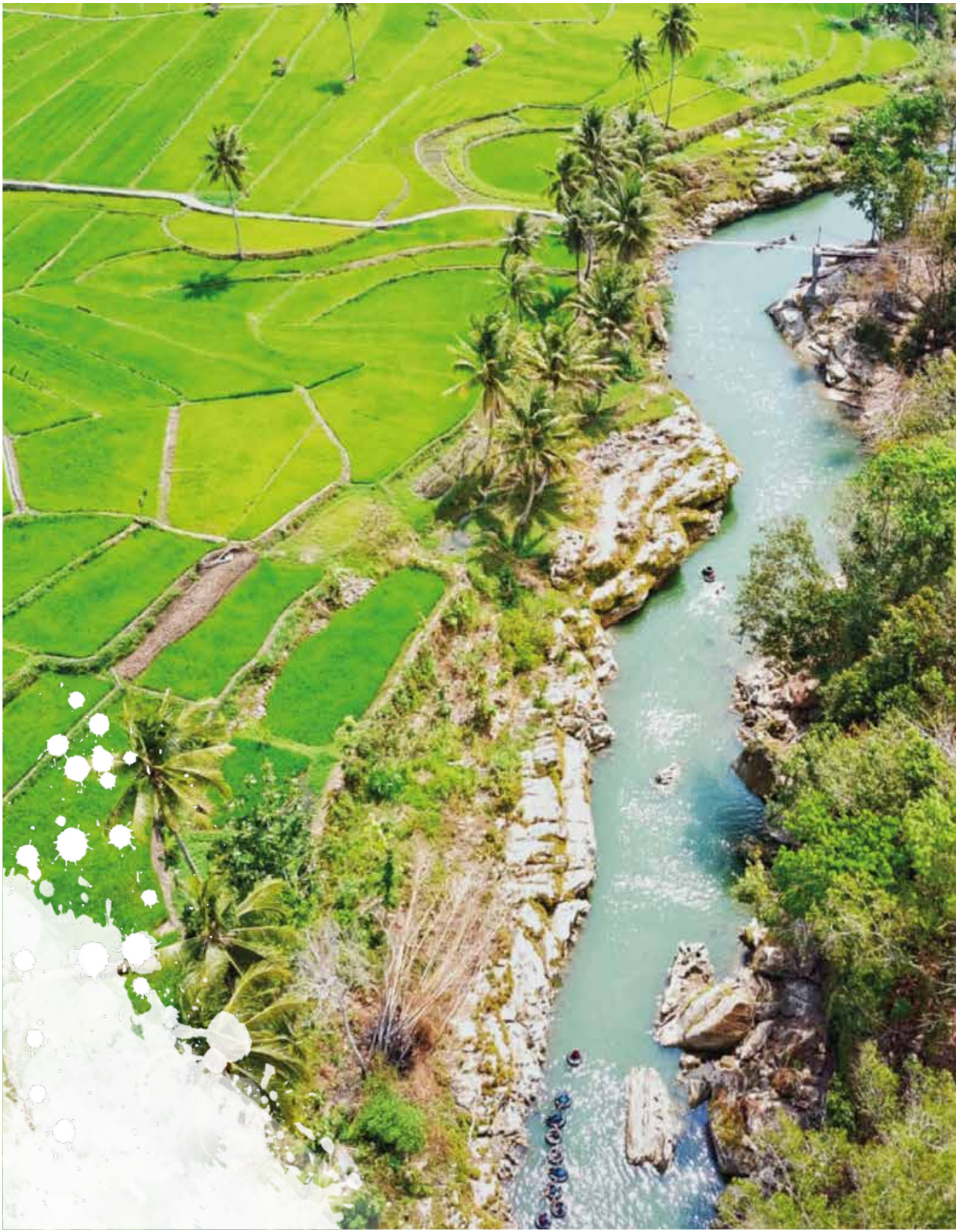
Uraian	2020	2019	Rata-Rata
Nilai SROI	11,87	13,71	12,79*)

*) SROI 12,79 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp12,79.

Dampak Sosial	Dampak Ekonomi
• Menjaga kelestarian penyu yang merupakan satwa langka. • Melestarikan ekosistem dan meningkatkan nutrisi pesisir dan laut, dan mengurangi jumlah ubur-ubur yang mengganggu nelayan. • Dengan penanaman tanaman vegetasi pesisir, dapat meningkatkan tempat yang kondusif untuk penyu betina bertelur, sehingga keberlanjutan penyu terpelihara.	• Penghematan pengeluaran pemerintah, mempermudah nelayan mencari ikan karena ubur-ubur berkurang. • Meningkatkan pariwisata sekitar karena menjadi obyek wisata. • Peningkatan kesejahteraan mitra pelaksanaan dan relawan konservasi.

Pengaduan terkait Lingkungan Hidup

Komitmen dan upaya BCA untuk mendukung kelestarian lingkungan dalam aktivitas perbankan sehari-hari akan terus ditingkatkan dan dilakukan secara berkesinambungan. Aktivitas BCA tidak ada yang secara langsung memanfaatkan sumber daya alam maupun merusak lingkungan. Oleh sebab itu, hingga saat ini tidak ada pengaduan lingkungan hidup yang diterima langsung atas aktivitas perbankan BCA. Namun demikian, kami tetap menaruh perhatian kepada debitur yang memiliki permasalahan terhadap lingkungan dan mengikuti perkembangannya sebagai pertimbangan pengambilan keputusan selanjutnya.





Bersama Berperan Menciptakan Nilai

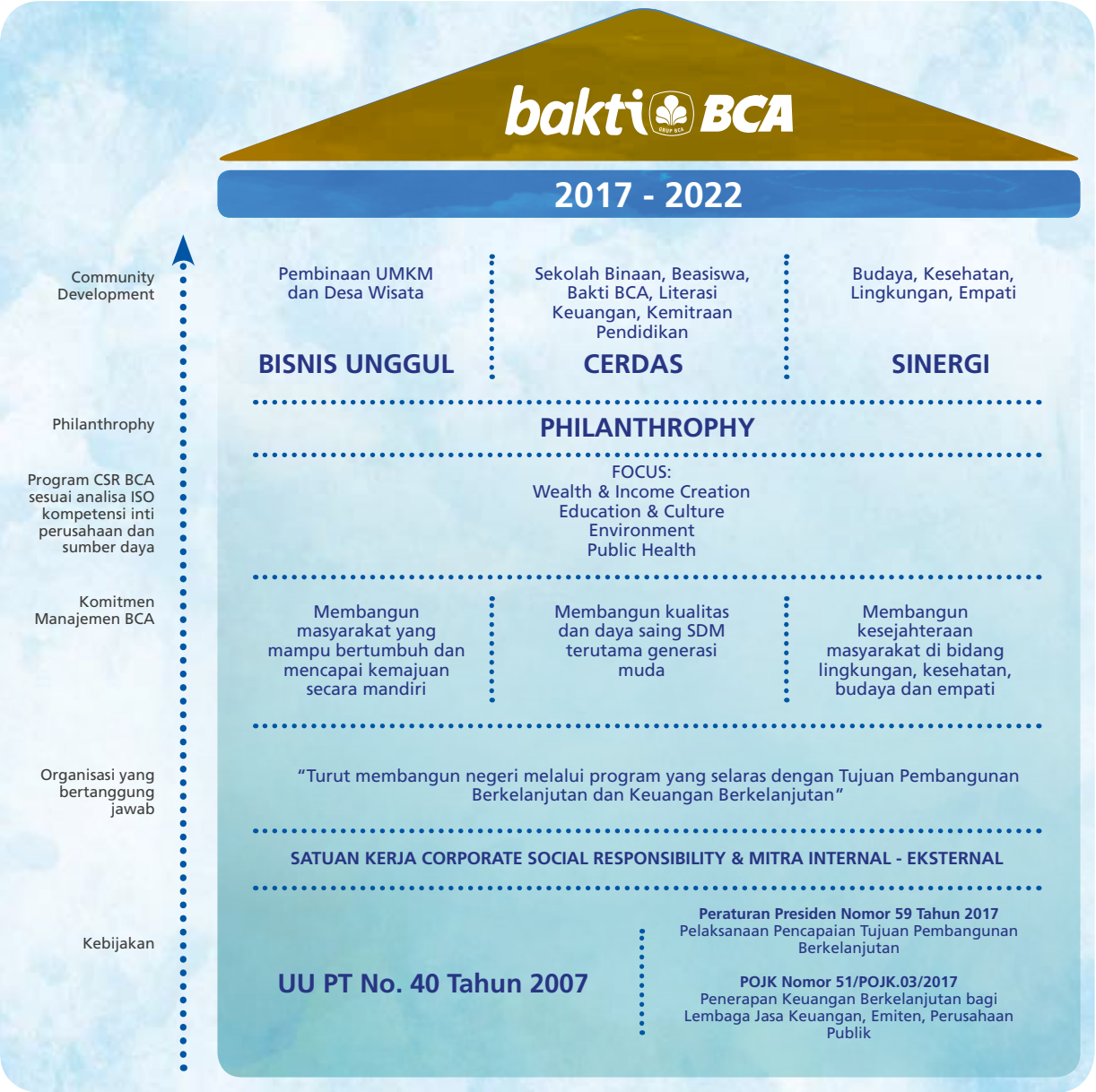
Keanekaragaman hayati dan lingkungan adalah bumi tempat kita berpijak dan oleh karenanya bersama masyarakat, kami melestarikan dan menjaganya untuk masa depan.



Keberadaan BCA tidak hanya menjalankan bisnis, namun juga untuk membagikan nilai bersama *(shared value)* yang kami ciptakan dengan pemangku kepentingan. Rangkaian program-program sosial dan lingkungan dilakukan di bawah payung program, yaitu Bakti BCA. Setiap program dijalankan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan, juga mencakup pendampingan secara berkala dengan berpijak pada konsep keberlanjutan yang dapat menciptakan nilai dalam jangka panjang, serta sesuai dengan regulasi. Sepanjang tahun 2021, BCA telah menyalurkan dana CSR sebesar Rp136,2 miliar, yang dialokasikan untuk:

1. Program pengembangan & pemberdayaan masyarakat sebesar Rp3,4 miliar.
2. Pendidikan berkualitas untuk meningkatkan daya saing generasi muda sebesar Rp37,3 miliar.
3. Program literasi & inklusi masyarakat sebesar Rp11,0 miliar.
4. Program pelestarian budaya nusantara sebesar Rp0,4 miliar.
5. Program kesehatan masyarakat sebesar Rp39,5 miliar.
6. Program bantuan bencana alam sebesar Rp1,9 miliar.
7. Program lingkungan dan keanekaragaman hayati sebesar Rp1,1 miliar.
8. Program pembangunan infrastruktur, fasilitas umum, dan fasilitas sosial pemerintah sebesar Rp37,0 miliar.
9. Program Filantropi sebesar Rp4,6 miliar.

Program Bakti BCA dilaksanakan berdasarkan tiga pilar utama yang saling melengkapi, yakni:



Penghargaan CSR selama tahun 2021



Penyerahan Desa Wisata Award Bersama Kemenparekraf.



Indonesia Best Corporate Sustainability Initiative & Corporate Sustainability Warrior 2021.

1. Bisnis Indonesia Corporate Social Responsibility Award (BISRA) 2021 - Bisnis Indonesia
   - Gold Champion in Corporate Social Responsibility Program, kategori Perusahaan Publik
2. Top CSR Awards 2021 - Majalah TopBusiness
   - Top CSR Awards 2021 #Star5
   - Top Leader on CSR Commitment 2021 (Jahja Setiaatmadja)
   - Top CSR Awards 2021 kategori khusus untuk Program CSR Penanganan Pandemi COVID-19
3. CSR Brand Equity Awards 2021 – The Iconomics
   - The Company's Excellence in Building CSR Brand Equity
4. Indonesia CSR Award IV 2021 - Economic Review
   - The Best of The Year CSR of the Year, kategori Finance Company
   - 1st Best of the Best CSR of the Year, kategori Bank Buku IV
   - The Best Indonesia CSR Senior Leader 2021 (Inge Setiawati)
5. Indonesia Corporate Social Responsibility Awards 2021 - Warta Ekonomi
   - Best CSR with Outstanding Program in Improving Community Welfare (Sektor: Finance, Subsektor: Bank BUKU 4)
6. Indonesia Best Corporate Sustainability Initiatives & Indonesia Corporate Sustainability Warrior 2021 - Majalah SWA
   - Indonesia Corporate Sustainability Initiatives 2021, kategori Creative Philanthropy (Penganugerahan program Beasiswa PPBP & PPTI BCA)
   - Indonesia Corporate Sustainability Initiatives 2021, kategori Creating Shared Value (Penganugerahan program Pembinaan Desa Wisata & Komunitas UMKM)
   - Indonesia Corporate Sustainability Warrior 2021, kategori CSR Team
   - Indonesia Corporate Sustainability Warrior 2021, kategori CSR Top Leader kepada Bapak Jahja Setiaatmadja.









Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat [203-2]

Pada tahun 2021, program "Pembinaan Komunitas UMKM & Desa Wisata" berhasil mendapatkan penghargaan "Corporate Sustainability Initiatives Award" untuk kategori Creating Shared Values".

DESA BINAAN BCA

Di bawah Program Solusi Bisnis Unggul, BCA ikut serta dalam pengembangan UMKM dan dua belas desa binaan. Program desa binaan bertujuan untuk membangun masyarakat agar mampu meningkatkan kesejahteraannya secara mandiri. Kedua belas desa binaan BCA, yaitu Wirawisata Goa Pindul; Desa Wisata Pentingsari; Wisata Wayang Desa Wukirsari; Desa Wisata Tamansari; Doesoen Kopi Sirap; Kampung Batik Gemah Sumilir; Bukit Peramun; Wisata Aik Rusa Berehun; Gunong Lumut; Kampung Adat Sijunjung; Nagari Silokek; Desa Wisata Pucak Tinggan.

Desa Binaan BCA Lestarikan Lingkungan Melalui Pengelolaan dan Pengolahan Limbah

BCA mengadakan pelatihan pengelolaan dan pengolahan limbah kepada segenap pengelola *homestay* dan pengurus yang ada di 12 desa binaan. Tujuan pelatihan adalah menerapkan konsep ekonomi sirkuler. Hingga akhir tahun 2021, pengelolaan limbah baru dilaksanakan pada tiga desa binaan, yaitu Desa Tamansari, Desa Pentingsari, dan Desa Wukirsari. Salah satu manfaat yang dihasilkan dari pengelolaan limbah adalah *eco enzyme* yang memiliki nilai tambah bagi penghasilan warga di ketiga desa tersebut.

PENDAMPINGAN UMKM

BCA memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pelaku UMKM makanan dan minuman di Nusa Tenggara Barat. Pelatihan ini diikuti oleh 109 orang peserta, yang terdiri dari wanita sebanyak 80%. Peserta pelatihan akan diberikan Sertifikat Halal dari MUI, serta dikenalkan cara berjualan secara daring dengan melibatkan Blibli dan Gofood sebagai pembicara. Sebanyak 43 orang peserta berhasil mendapatkan Sertifikat Halal dari MUI dan bergabung di Gofood yang berdampak pada peningkatan penjualan sebesar 218%. Bakti BCA juga melakukan pelatihan dan pendampingan kepada 10 desa binaan dalam menjual paket wisata dan produk yang dihasilkan melalui *marketplace* (Blibli.com).

BCA Desa Wisata Awards 2021

Ajang BCA Desa Wisata Awards 2021 menjadi sebuah sarana yang tepat untuk memberikan kesempatan bagi desa wisata mempromosikan kekayaan potensi yang dimiliki. Kompetisi diikuti oleh lebih dari 465 desa wisata yang tersebar dari seluruh wilayah Indonesia. Dari 20 finalis, 10 desa berhasil menjadi pemenang dengan kategori Alam, Budaya, Kreatif dan, Digital.

PENGHARGAAN DESA WISATA BINAAN BCA

Juara 1
Desa Wisata Tamansari
Kategori Desa Wisata Kreatif Digital dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk Anugerah Desa Wisata Indonesia 2021

Juara Mandiri Inspiratif 2021
Desa Pentingsari

Sertifikasi Desa Wisata Berkelanjutan 2021
Desa Wisata Pentingsari, Desa Wisata Aik Rusa Berehun, Desa Wisata Tamansari

KINERJA DESA WISATA TAHUN 2021 DIBANDINGKAN TAHUN 2020

149.489
Jumlah pengunjung tahun 2021

5,6%
Kenaikan jumlah pengunjung


Wirawisata Goa Pindul, Yogyakarta


Wisata Wayang Desa Wukirsari, Yogyakarta


Desa Wisata Pentingsari, Yogyakarta



Desa Wisata Tamansari, Banyuwangi


Doesoen Kopi Sirap, Semarang


Kampung Batik Gemah Sumilir, Pekalongan


Bukit Peramun, Belitung


Wisata Aik Rusa Berehun, Belitung


Gunong Lumut, Belitung


Kampung Adat Sijunjung, Sumatera Barat


Nagari Silokek, Sumatera Barat


Desa Wisata Pucak Tinggan, Bali

Jumlah Pengunjung

No	Nama Desa Binaan	2021	2020	2019
1	Wirawisata Goa Pindul, Yogyakarta	5.717	12.244	49.236
2	Wisata Wayang Desa Wukirsari, Yogyakarta	235	704	7.953
3	Desa Wisata Pentingsari, Yogyakarta	1.133	3.132	21.263
4	Desa Wisata Tamansari, Banyuwangi	120.264	118.338	107.945
5	Doesoen Kopi Sirap, Semarang	2.839	3.383	4.997
6	Kampung Batik Gemah Sumilir, Pekalongan	324	328	519
7	Bukit Peramun, Belitung	-	2.147	12.397
8	Wisata Aik Rusa Berehun, Belitung	795	672	1.540
9	Gunong Lumut, Belitung	-	45	120
10	Kampung Adat Sijunjung, Sumbar	684	185	240
11	Nagari Silokek, Sumbar	17.401	340	400
12	Desa Wisata Pucak Tinggan, Bali	97	90	215
	T O T A L	**149.489**	**141.608**	**206.825**

Pengukuran Dampak Program untuk 11 Desa Wisata dan 1 Komunitas

No.	Nama Desa Binaan	2019	2018	Rata-Rata
1.	Wirawisata Goa Pindul, Yogyakarta	4,64	4,24	4,44*)
2.	Wisata Wayang Desa Wukirsari, Yogyakarta	31,16	21,58	26,37
3.	Desa Wisata Pentingsari, Yogyakarta	6,62	5,21	5,92
4.	Desa Wisata Tamansari, Banyuwangi	22,92	16,23	19,58
5.	Doesoen Kopi Sirap, Semarang	2,56	0,61	1,59
6.	Kampung Batik Gemah Sumilir, Pekalongan	6,43	4,74	5,59
7.	Wisata Aik Rusa Berehun, Belitung	33,22	18,78	26,00
8.	Gunong Lumut, Belitung	0,83	0,74	0,79
9.	Kampung Adat Sijunjung, Sumbar	0,86	3,63	2,25
10.	Nagari Silokek, Sumbar	13,10	24,60	18,85
11.	Desa Wisata Pucak Tinggan, Bali	36,36	13,91	25,14
12.	Komunitas Jahe Emprit	0,40	2,92	1,66

Keterangan:
Desa Wisata Binaan Bukit Peramun masih dalam proses penghitungan atas nilai *Social Return on Investment* (SROI) yang lebih komprehensif sehingga belum ditampilkan dalam Sustainability Report tahun 2021.

*) SROI 4,44 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp4,44.

Pengembangan Kapasitas SDM (Sumber Daya Manusia) para pengurus desa binaan masih menjadi fokus pembinaan yang dilakukan oleh Bakti BCA, secara umum kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas diri para pengurus layanan serta produk desa wisata binaan.

Berikut ini beberapa pelatihan yang telah dilaksanakan di desa binaan:

1. Pelatihan manajemen keuangan.
   Pelatihan daring ini diikuti oleh 85 pengurus dari 12 desa binaan dan 20 finalis BCA Desa Wisata Award 2021. Peserta diharapkan mendapatkan pengetahuan tentang pengelolaan keuangan baik untuk pribadi maupun organisasi desa wisata sehingga dapat merencanakan dan mengelola keuangan secara lebih baik lagi.
2. Pelatihan dan pendampingan berjualan secara daring di *market place*.
   Tujuan dari pelatihan ini untuk meningkatkan keterampilan pengelola desa dalam berjualan secara daring. Tercatat 10 desa wisata binaan telah bergabung di *market place*. Paket wisata maupun produk sudah dapat dibeli secara daring.
3. Pengembangan pola pikir dan keterampilan pengurus desa binaan.
   Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berfikir dan analisis agar mampu menciptakan inovasi serta pebaikan layanan. Dengan harapan, peserta mampu memberikan pengalaman yang baik serta kepuasan para pengunjung dan mampu bersaing di industri pariwisata untuk desa wisata di Indonesia.

4. Menambah wawasan kuliner bagi para ibu dan pemilik *homestay* dengan demo memasak.
   Dalam rangka memeriahkan hari ibu, pada tanggal 22 Desember 2021 Bakti BCA mengadakan webinar yang diikuti oleh lebih dari 100 peserta. Peserta merupakan para ibu pengelola *homestay* maupun pengurus dari 12 desa binaan dan 20 finalis BCA Desa Wisata Award 2021. Webinar ini bertujuan untuk menambah wawasan menu makanan. Acara dipandu oleh seorang *Chef* yang berpengalaman.

Melalui rangkaian pelatihan diatas, tidak hanya memberikan manfaat untuk para pengurus desa, tetapi bisa juga dirasakan oleh masyarakat luas khususnya para pelaku wisata baru di Indonesia, karena para Pengurus desa binaan Bakti BCA tercatat aktif menjadi pembicara dan mentor untuk mendampingi tempat-tempat wisata baru dalam hal pembentukan standar operasional dan layanan sehingga mampu tumbuh dan bersaing di Industri Pariwisata Indonesia.

Pengembangan infrastruktur dan fasilitas penunjang wisata.
- Pembangunan pondok dan *spot* foto di air terjun Nagari Silokek.
- Pembangunan warung UMKM di Aik Rusa Berehun.
- Pembangunan dan perbaikan fasilitas umum di 7 desa binaan Bakti BCA yaitu, Gunong Lumut, Aik Rusa Berehun, Bukit Peramun, Wisata Wayang Desa Wukirsari, Wirawisata Goa Pindul, Kampung Batik Gemah Sumilir, Doesoen Kopi Sirap.
- Bantuan perlengkapan *homestay* di Kampung Adat Sijunjung dan Tamansari.

Hal tersebut diberikan berdasarkan analisis kebutuhan di setiap desa agar masyarakat dapat melakukan kegiatan yang dapat menunjang perekoniman sehingga berdampak pada peningkatan pendapatan masyarakat.

Setiap desa memiliki keunikan masing-masing yang dapat menambah nilai seperti Bukit Peramun Belitung salah satunya, terdapat satwa *endemic* yaitu Tarsius yang memiliki daya tarik paling tinggi serta inovasi teknologi dengan mengaplikasikan *QR Code* untuk memperkenalkan jenis dan manfaat tanaman di Bukit Peramun dan *virtual guide* dalam dua bahasa (Indonesia dan Inggris). Bukit Peramun mendapatkan *Indonesian Sustainable Tourism Award* 2019 (ISTA) sebagai Pemenang *Green Gold* kategori Pelestarian Lingkungan. Hutan di Bukit Peramun merupakan hutan lindung dan menjadi tujuan para peneliti, baik lokal maupun mancanegara untuk mempelajari vegetasi, geologi, dan keragaman hayati khas dari daerah tersebut.

Selanjutnya, Aik Rusa Berehun Belitung yang awalnya merupakan kawasan bekas galian tambang yang terbengkalai dan mengalami kerusakan ekosistem namun kini dimanfaatkan menjadi salah satu destinasi wisata yang menarik dan ramah lingkungan. Desa ini menyajikan kuliner khas Belitung yaitu 'makan bedulang'. Pada tahun 2021 desa wisata ini berhasil menjadi salah satu desa dari 50 desa wisata yang mendapatkan Sertifikasi Desa Wisata Berkelanjutan dari Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Para pekerja kasar dari pertambangan di desa ini yang telah kehilangan pekerjaan mendapatkan pembinaan dari BCA menjadi pemandu wisata yang mumpuni sehingga mereka memiliki pendapatan untuk mencukupi kebutuhan keluarga.

Ada pula Wisata Wayang Desa Wukirsari yang merupakan salah satu pusat pelestarian wayang kulit dan pengembangan budaya. Pengunjung yang datang ke desa yang terletak Yogyakarta ini selain dapat belajar menatah wayang juga dapat menyaksikan atraksi wayang, *outbound*, wisata alam (menanam padi dan bermain dengan kerbau di sawah), *homestay* sehingga mampu meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar ini. Bakti BCA juga berupaya melakukan regenerasi pengrajin wayang kulit dan pengembangan produk kulit lainnya.

Dari pulau dewata, terdapat Desa Wisata Pucak Tinggan Bali yang sangat menjunjung tinggi budaya dan adat serta kental dengan ritual keagamaan. Suasana pedesaan yang alami serta udara yang sejuk bernuansa kekeluargaan juga semangat swadaya gotong royong merupakan kekhasan desa Wisata Pucak Tinggan. Mata pencaharian penduduk daerah tersebut adalah pertanian dan perkebunan, salah satunya kebun kopi dan pengolahan kopi, serta penghasil buah tamarillo (terong Belanda). Desa ini juga memiliki jalur untuk *jogging*.

Dari uraian beberapa desa di atas menjadi desa wisata binaan Bakti BCA masyarakat bisa mendapatkan peningkatan penghasilan, pengetahuan, kebahagiaan, dan juga publikasi di media.

MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT

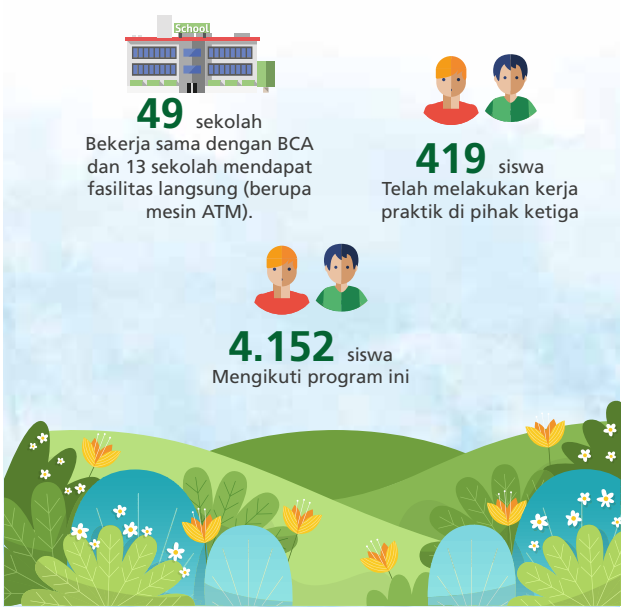
Di tahun 2021, tidak terdapat pengaduan signifikan yang diterima dari masyarakat terkait Program Bakti BCA. Semua pengaduan dari masyarakat dapat disampaikan melalui *e-mail*: corcom_bca@bca.co.id.

Pendidikan Berkualitas untuk Meningkatkan Daya Saing Generasi Muda

PROGRAM *BCA CASH MANAGEMENT ACADEMY*

BCA merupakan salah satu pelopor dari bidang industri perbankan yang mendukung pendidikan vokasi dalam bentuk menyediakan program belajar bagi siswa SMK yang memberikan kesempatan untuk kerja praktik *replenish* ATM di pihak ketiga. Selain itu, melalui program BCA *CASH Management Academy,* BCA mendapatkan penghargaan Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI *award*) dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.

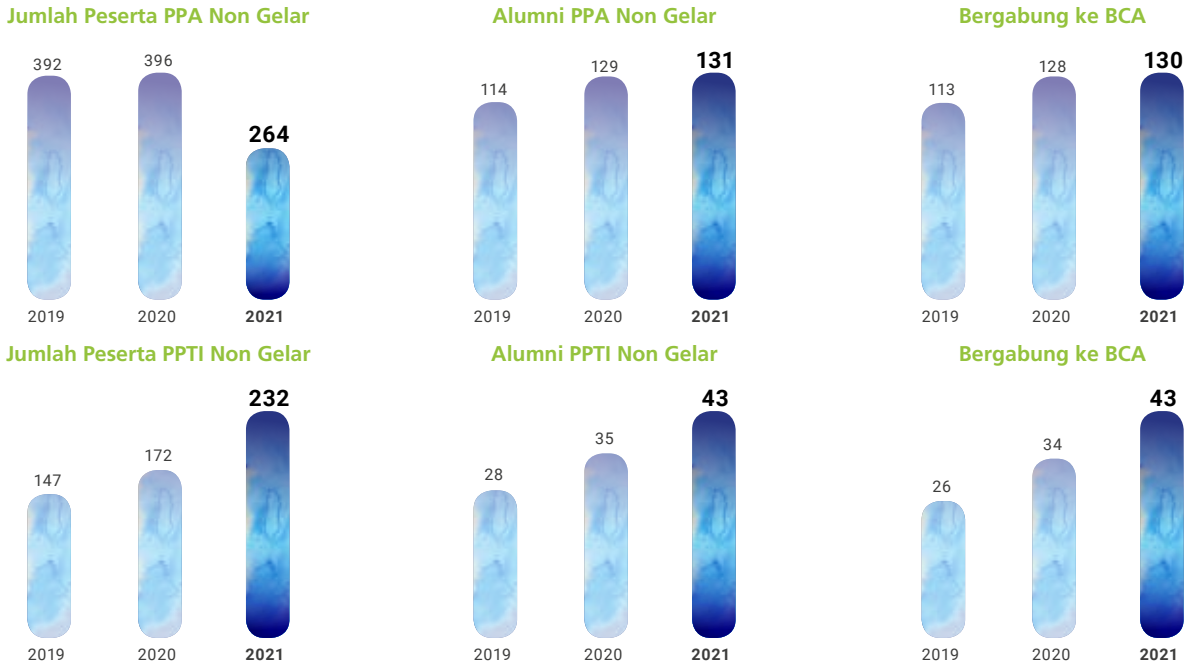
Creative Philanthropy
Pada tahun 2021, program "PPA dan PPTI" berhasil mendapatkan penghargaan "Corporate Sustainability Initiatives Award" untuk kategori Creative Philantrophy".



PROGRAM PPA/PPTI NON-GELAR

PPA dan PPTI dikelola oleh Divisi Learning & Development dengan materi pembelajaran yang sangat spesifik di bidang perbankan. Program ini merupakan pendidikan non-gelar yang dilaksanakan bekerja sama dengan perguruan tinggi terkemuka. Selain kegiatan di dalam kelas, siswa juga berkesempatan melakukan magang di BCA. Pada 2021, PPA diubah menjadi Program Pendidikan Bisnis & Perbankan (PPBP) untuk mengakomodasi cakupan pembelajaran yang lebih luas. Hingga akhir tahun 2021, terdapat dua Angkatan dari PPBP, dengan masing-masing sebanyak 45 peserta/angkatan.

Peserta dan Lulusan PPA dan PPTI Non Gelar



Program Pendidikan Akuntansi (PPA) Non-Gelar

264 orang
Jumlah Peserta PPA 2021

131 orang
Lulusan peserta PPA 2021

1.748 orang
Alumni PPA non gelar tahun 1996 - 2021

99%
Alumni PPA non gelar yang memilih bekerja di BCA selama tahun 2021

Program Pendidikan Teknik Informatika BCA (PPTI BCA)

232 orang
Jumlah Peserta PPTI 2021

43 orang
Lulusan peserta PPTI 2021

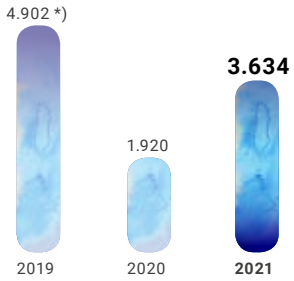
196 orang
Alumni PPTI non gelar tahun 2013 - 2021

100%
Alumni PPTI non gelar yang memilih bekerja di BCA selama tahun 2021

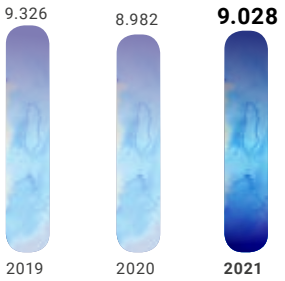
MAGANG BAKTI BCA

BCA juga membantu menyalurkan minat lulusan lulusan SMA, SMK, sederajat hingga sarjana yang ingin menimba pengalaman di dunia perbankan melalui program Magang Bakti BCA, yaitu *Customer Service Officer* dan *Teller*.

Jumlah Peserta Magang Baru Bakti BCA



Jumlah Peserta Magang Bakti BCA yang Aktif

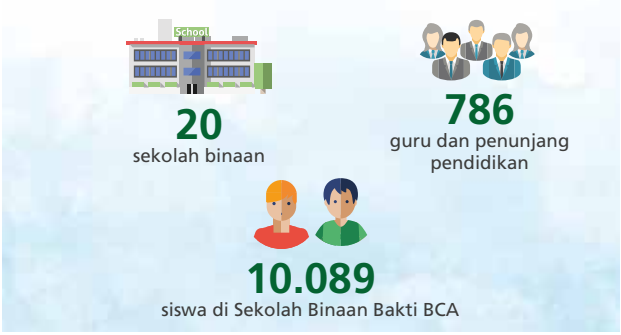


*) Terdapat penyajian ulang atas data tahun 2019, dikarenakan data yang disajikan pada SR 2020 tersebut merupakan perhitungan hingga bulan November.

PROGRAM SEKOLAH BINAAN BAKTI BCA

BCA memiliki 20 sekolah binaan yang tersebar di Kota Serang (Banten), Kabupaten Pringsewu (Lampung), Kabupaten Gunungkidul (Yogyakarta) dan Kabupaten Banyuwangi (Jawa Timur). Program pendampingan sekolah binaan yang dilakukan BCA yaitu meningkatkan kemampuan *pedagogic* guru melalui pengenalan metode *blended learning* dan peningkatan *softskill* intrapersonal dan interpersonal Guru dengan diikuti 180 Guru yang dilakukan secara intensif selama satu tahun dan ditutup dengan SMART Teacher Award 2021 sebagai bentuk apresiasi kepada guru berprestasi selama mengikuti pelatihan.

Untuk menunjang kegiatan pembelajaran, BCA memberikan bantuan sarana dan pra sarana sekolah berupa 30 komputer kepada Sekolah binaan di Banyuwangi, 9 buah *laptop* dan alat pendukung pembelajaran lainnya serta memberikan 24.000 masker kain untuk Guru dan siswa sebagai penunjang protokol kesehatan COVID-19 di sekolah selama pembelajaran tatap muka terbatas (PTMT).



Pengukuran Dampak Program Sekolah Binaan

Uraian	2020	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	3,89	4,15	4,38	4,14*)

*) SROI 4,14 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp4,14.

Nama Program	Dampak Sosial	Dampak Ekonomi
Program Pelatihan untuk Guru, Tenaga Pendidik, dan Siswa untuk SD, SMP, SMA serta Pemberian bantuan infrastruktur Sekolah Binaan.	• Untuk guru: kebahagiaan karena memperoleh peningkatan keterampilan dan ilmu, senang serta termotivasi dalam bekerja, karena fasilitas sekolah menjadi lengkap berkat bantuan BCA dan dapat menjalankan kegiatan belajar-mengajar lebih efisien dengan adanya infrastruktur yang lengkap. • Untuk para siswa: kebahagiaan karena kepercayaan dirinya meningkat dan memiliki pengetahuan menjadi pemimpin yang baik serta mampu melaksanakan '*self-discipline*' karena pelatihan yang telah diberikan oleh BCA.	Penghematan biaya pembelian infrastruktur yang sangat signifikan dan memenangkan persaingan karena menjadi sekolah pilihan orang-tua murid untuk menyekolahkan anak-anaknya.



Webinar dan Pelatihan Smart Teacher untuk Guru Sekolah Binaan Bakti BCA.

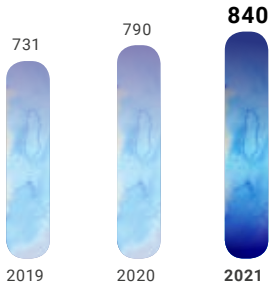


Seremoni penyerahan Beasiswa Bakti BCA tahun 2021.

PROGRAM BEASISWA BAKTI BCA

Pada tahun 2021, BCA melanjutkan pemberian bantuan Beasiswa dilengkapi dengan 8 (delapan) pelatihan *soft skill* kepada mahasiswa Strata Satu (S1) yang berprestasi namun terkendala secara finansial. Per Desember 2021, BCA memberikan beasiswa kepada 840 mahasiswa dari 18 universitas dengan total dana senilai Rp5,65 miliar.

Penerima Beasiswa Bakti BCA



Pengukuran Dampak Program Beasiswa Bakti BCA

Uraian	2020	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	2,97	3,24	2,92	3,04*)

*) SROI 3,04 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp3,04.

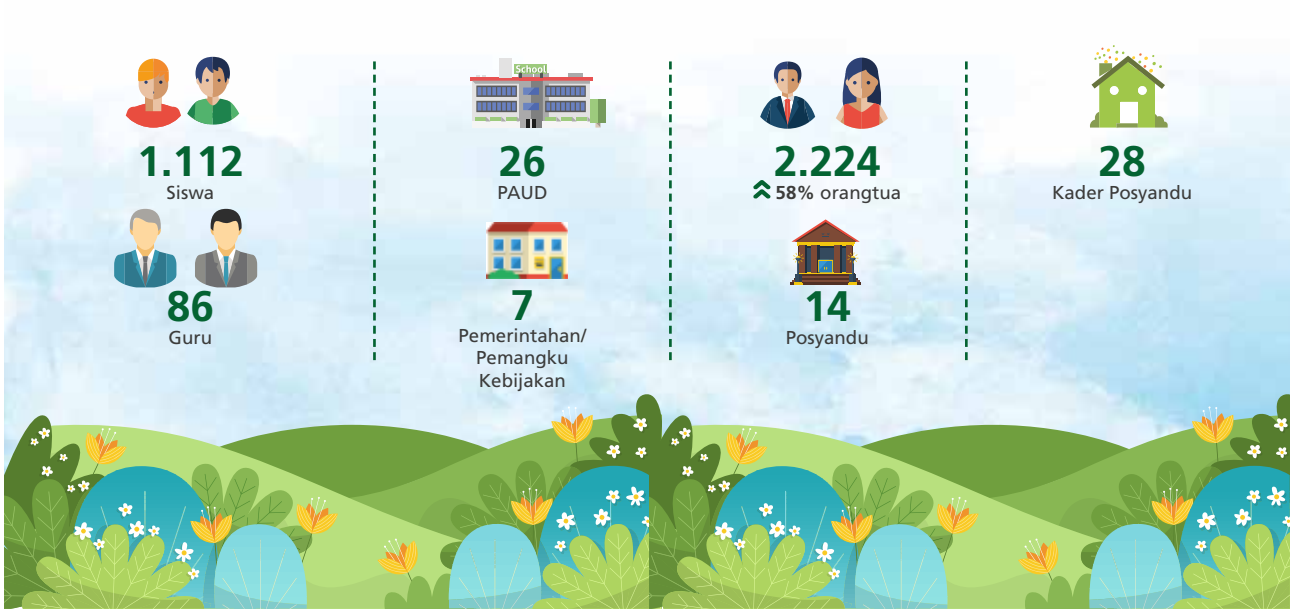
Nama Program	Dampak Sosial	Dampak Ekonomi
Program "Beasiswa Bakti BCA" Diberikan kepada: - Mahasiswa: • 651 orang (2018) • 731 orang (2019) • 790 orang (2020) - Perguruan Tinggi Negeri: • 16 Universitas (2018) • 18 Universitas (2019) • 18 Universitas (2020)	Nilai sosial yang tercipta kepada para mahasiswa, antara lain: kebahagiaan karena memperoleh beasiswa penuh dari BCA dan mempunyai bekal Pendidikan untuk masa depan. Selain itu orang tua para mahasiswa sangat bangga karena anak-anaknya berprestasi sehingga mendapat kesempatan menerima beasiswa dari BCA. Hal ini merupakan investasi seumur hidup yang sangat berharga bagi mahasiswa dan orang tua.	• Nilai ekonomi yang signifikan tercipta untuk orang-tua dan mahasiswa, karena terjadi penghematan biaya pendidikan karena mereka tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mendapatkan pendidikan yang bermutu bagi bekal masa depan anak-anaknya. • Nilai Ekonomi juga tercipta secara signifikan untuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN) binaan, karena kerja sama dengan BCA dapat meningkatkan nilai akreditasi. Dengan tingginya akreditasi PTN meningkatkan *branding* lembaga pendidikan dan kepercayaan publik akan tingginya kualitas pendidikan di PTN tersebut.

KOMPETISI LITERASI & NUMERASI NASIONAL

BCA mengadakan Kompetisi Literasi & Numerasi Nasional dan berhasil menarik minat 7.343 siswa-siswi pendaftar dari 20 provinsi di Indonesia. Terdapat 24 pemenang dari 6 kategori lomba dan salah satu siswa dari sekolah binaan BCA berhasil meraih juara harapan I untuk kategori Kelas 5 Sekolah Dasar.

PAUD HOLISTIK INTEGRATIF

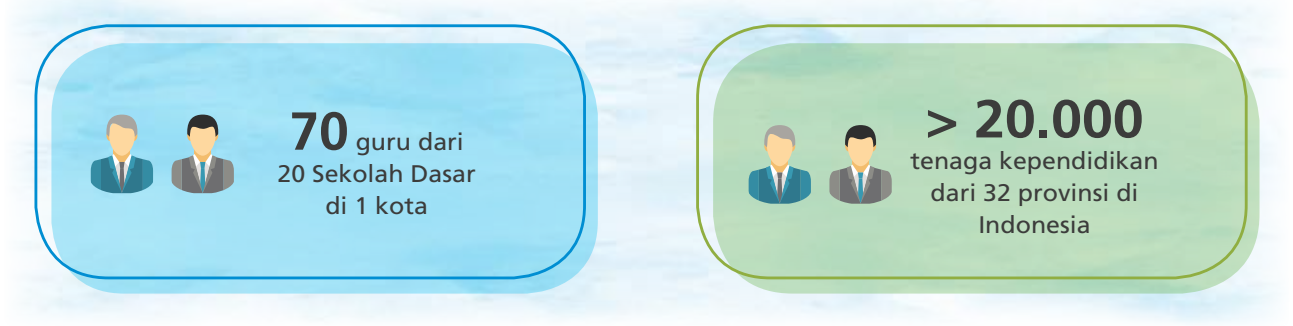
Bakti BCA mendukung program PAUD Holistik Integratif UNICEF di Kabupaten Sorong dan Raja Ampat, Papua Barat sejak tahun 2017. Di tahun 2021, BCA melanjutkan dukungannya untuk meningkatkan kapasitas pemerintah daerah, guru, orang tua, dan kader posyandu.



KEMITRAAN PENDIDIKAN

BCA bekerja sama dengan Dinas Pendidikan di Kabupaten Lombok Barat melakukan pengembangan kompetensi guru Sekolah Dasar di Indonesia Timur untuk 70 guru dari 20 sekolah dasar negeri dan swasta dengan metode *blended learning*. Program akan berlanjut sampai dengan tahun 2022. BCA juga berkolaborasi dengan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam pelaksanaan 2 webinar dalam rangka Hari Guru Nasional, dengan melibatkan lebih dari 20.000 tenaga kependidikan dari 32 provinsi di Indonesia.

Jumlah Guru yang Mengikuti Pelatihan





Webinar Hari Guru Nasional bersama Mendikbudristek RI, Bapak Nadiem Makarim.



Dr. Kristyanto Sidkenu Boko Reso, M.Pd
(SDK Tunas Daud)

"Melalui pelatihan ini kami belajar banyak hal secara swapacu yang dikombinasikan dengan pelatihan luring oleh tim narasumber di SD Negeri 1 Labuapi Kabupaten Lombok Barat. Diharapkan pelatihan guru ini dapat mempercepat peningkatan SDM dan peningkatan kualitas pendidikan, terutama bagi para guru SD sehingga dapat menguasai 4C's *competencies* Abad 21, yaitu *Critical Thinking, Communication, Collaboration, Creativity and Innovation.*"



Wahid Indra Syarif Hidayat, S. Pd
(SDN 2 Sesaot)

"Menurut saya, pelatihan guru ini sangat membantu dalam menggali potensi dan mengembangkan kemampuan sebagai guru terutama terkait keterbatasan akses pelatihan di masa pandemi ini kami dilatih terkait media belajar yang kreatif, inovatif melalui fitur diskusi bersama fasilitator."

SYNRGY

Merupakan salah satu bentuk komitmen BCA dalam mendukung ekonomi digital Indonesia dari hulu ke hilir. Di bagian hilir, SYNRGY *Accelerator* bertujuan untuk mengembangkan ekosistem *startup* di Indonesia melalui program akselerator, sedangkan di bagian hulu adalah SYNRGY *Academy*, yang menjadi wadah bagi program beasiswa untuk talenta digital Indonesia. Kami membangun SYNRGY berdasarkan keinginan berdiskusi dan mencari solusi bersama, membangun kepercayaan, dan bertukar ide dalam sebuah komunitas untuk memelihara ekonomi digital Indonesia.

SYNRGY *Accelerator* - https://synrgy.id/Accelerator

SYNRGY *Accelerator* merupakan program akselerator *startup* dan *platform* kolaborasi antara komunitas *startup* dan grup BCA. Kami menawarkan kepada *startup* terpilih untuk mengakses kurikulum yang telah disesuaikan, memberikan peluang akses ke grup BCA, sehingga dapat terhubung dengan pakar dan investor lokal dan global. Selain itu, kami juga melakukan *mentoring* dan peluang kemitraan perusahaan, hingga terhubung dengan regulator terkait, serta liputan media. Sampai akhir tahun 2021, BCA telah menyelenggarakan pelatihan 4 *batch*, dengan total 68 partisipan *startups*.

SYNRGY *Academy* - https://synrgy.id/Academy

BCA memiliki program SYNRGY *Academy* yang merupakan beasiswa untuk talenta digital Indonesia. Program beasiswa pembelajaran diberikan berbasis proyek melalui *bootcamp* selama 6 bulan. *Bootcamp* ini dirancang untuk mempersiapkan semua mahasiswa menjadi profesional TI. Kami juga menawarkan kesempatan bagi semua lulusan SYNRGY *Academy* untuk bekerja di grup BCA atau ekosistem digital kami. Program ini sudah berjalan sejak April 2020 dan hingga saat ini sebanyak 84 siswa sudah menyelesaikan pelatihan.



https://synrgy.id/Accelerator



https://synrgy.id/Academy

Literasi dan Inklusi Keuangan

EDUKASI KEUANGAN DAN PERBANKAN BAGI MASYAKARAT [FS16][FN-CB-240a.4]



BCA melaksanakan Program Solusi Cerdas untuk menjawab permasalahan banyaknya wilayah di Indonesia yang belum *bankable.* Program diarahkan untuk menyebarluaskan budaya menabung dan mengelola keuangan sejak dini dengan cara webinar daring dan tatap muka. Peran aktif pekerja BCA menjadi kunci melalui program *employee volunteerism* CSR.

Pengukuran Dampak Program Literasi Keuangan

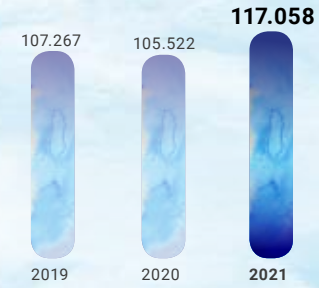
Uraian	2020	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	6,72	5,61	8,78	7,04*)

*) SROI 7,04 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp7,04.

Nama Program	Dampak Sosial	Dampak Ekonomi
Program Literasi Keuangan berupa pelatihan/*workshop* dan seminar/ webinar.	Nilai sosial yang tercipta kepada masyarakat adalah kesadaran tentang pentingnya menabung untuk masa depan, jenis-jenis tabungan di BCA yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan dana, maupun pinjaman dan produk perbankan lainnya sehingga dapat mengelola keuangan secara cerdas melalui investasi baik jangka pendek maupun panjang.	• Sedangkan nilai ekonomi yang signifikan tercipta bagi para penerima-manfaat adalah meningkatnya jumlah tabungan dan investasi lainnya bagi bekal masa depan. • Nilai ekonomi juga tercipta secara signifikan untuk BCA, karena meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang produk-produk BCA, peningkatan transaksi dan kesetiaan nasabah.

Jumlah peserta edukasi literasi keuangan

(Orang)



225
Jumlah *volunteer* pekerja

INKLUSI KEUANGAN UNTUK SEMUA [FS13][FN-CB-240a.3]

BCA mematuhi peraturan pemerintah dan mendukung inklusi keuangan di Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Dukungan dilakukan melalui produk LAKU BCA, DUITT. Untuk segmen pelajar, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama lembaga jasa keuangan telah mengembangkan produk tabungan yang diberi nama Simpanan Pelajar ("SimPel dan SimPel iB") yang juga menjadi salah satu implementasi Perpres Strategi Nasional Keuangan Inklusif/SNKI.

LAKU BCA **16,4%**
kenaikan nasabah
2,6 ribu agen
177,7 ribu rekening
Rp25,5 miliar
akumulasi saldo

SimPel **51,4%**
kenaikan nasabah
4,4 ribu rekening
Rp814,8 juta
akumulasi saldo

DAMPAK POSITIF DAN NEGATIF LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN [FN-CB-240a.3]

Produk LAKU BCA dan DUITT berdampak positif bagi masyarakat, yaitu memudahkan akses transaksi finansial di wilayah yang belum *bankable*, jauh dari kantor cabang, maupun ATM BCA. Namun demikian, ada tantangan yang terjadi, di antaranya adalah keberadaan agen-agen LAKU BCA dan DUITT yang masih memerlukan profesionalitas dan integritas agar dapat mengurangi risiko kesalahan atau kecurangan. Sementara, perangkat EDC juga memerlukan infrastruktur jaringan internet yang kuat serta keamanan data agar terhindar dari dampak negatif kebocoran data nasabah.



Webinar literasi keuangan untuk pelajar.

Pelestarian Budaya Nusantara

BCA mendukung pelestarian budaya nusantara untuk meningkatkan kecintaan terhadap warisan budaya Indonesia. Kami berharap agar kekayaan budaya ini dapat terus berkembang dan dilestarikan. BCA melakukan sosialisasi budaya dengan diharapkan dapat menumbuhkan rasa cinta dan pengenalan masyarakat terhadap budaya.



Menumbuhkan cinta dan wawasan budaya terhadap generasi muda sebagai aksi keberlanjutan.

WAYANG YOUTH FESTIVAL 2021

Seperti kita tahu negeri ini sangat kaya akan budaya yang khas di tiap daerah, termasuk wayang. Generasi masa kini relatif kurang mengenal wayang, BCA menyelenggarakan Wayang Youth Festival 2021 dengan tema wayang heroik untuk membangkitkan pamor Wayang Indonesia. Melalui kerja sama dengan Sampan Bujana Sentra dan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, Wayang Youth Festival 2021 diwujudnyatakan dengan mengadakan lomba Seni Drama Tari Wayang dan Komik Strip Wayang. Penerima manfaat dari kegiatan ini adalah masyarakat umum di seluruh Indonesia, baik sanggar/komunitas, pelajar, seniman, dan Lembaga Pendidikan.

Pengukuran Dampak Program Wayang for Student

Uraian	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	6,07	1,17	3,62*)

*) SROI 3,62 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp3,62.

Dampak Sosial	Dampak Ekonomi
Para peserta memperoleh pengetahuan tentang perwayangan, sejarah, tradisi, makna kebudayaan turun-temurun, kearifan lokal, sehingga membuat mereka menghormati, bangga dengan budaya yg dimiliki, dan mempertahankan keberlanjutannya.	Terjadi peningkatan pengunjung pertunjukan wayang, jumlah pelaku seni dari generasi muda, usaha pertunjukan wayang dan mempertahankan keberlanjutannya usaha perwayangan.

Teknologi untuk Meningkatkan Wayang Indonesia

Melalui pertunjukan wayang daring berjudul 'Srikandi Sang Senopati' yang diputar sebagai pembuka webinar 'Jejak Perempuan Inspiratif Indonesia', BCA menampilkan kecanggihan teknologi melalui animasi, sehingga menjadi kombinasi pertunjukan tradisional dan modern yang sangat menarik. Sebanyak 29 siswa terlibat dalam kegiatan ini, termasuk seniman dan guru sekolah.

Penghargaan kepada Pemerhati & Pejuang Budaya

Bakti BCA juga menggelar Nusantara Award sebagai bentuk penghargaan kepada pemerhati dan pejuang budaya baik individu/organisasi yang berkontribusi pada pelestarian kebudayaan, keagamaan, dan kerajaan di Indonesia.

Peserta yang Terlibat dalam Wayang Youth Festival

527 Peserta

Terdiri dari berbagai provinsi antara lain DKI Jakarta, Banten, Jateng, DI Yogyakarta, Jatim, Bali, hingga Kalsel.

Penerima penghargaan Nusantara Award

9 pemerhati/ pejuang budaya

Total penerima penghargaan Nusantara Award sejak tahun 2019

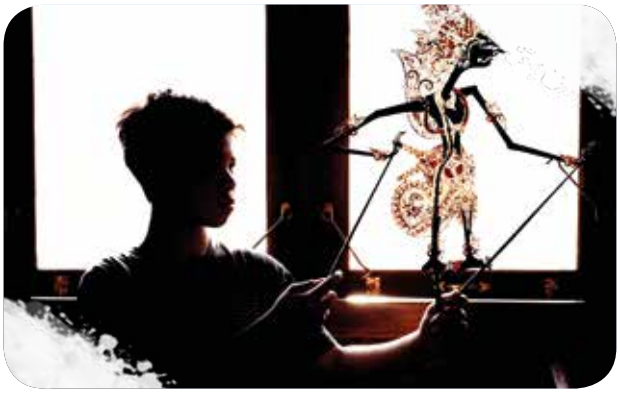
21 pemerhati/ pejuang budaya

Upaya lain juga dilakukan untuk tujuan pelestarian budaya Indonesia dengan menerbitkan kumpulan materi karya budaya anak bangsa meliputi:

1. Video edukatif berjudul "Talenta Budaya Anak Bangsa" sebagai referensi bagi masyarakat terkait ragam tarian kreasi nusantara dan busana daerah Indonesia hasil dari Lomba Kreasi Tari Nusantara dan Lomba Fashion Busana Daerah yang Bakti BCA selenggarakan pada tahun 2020. Masyarakat dapat menyaksikan beragam tarian kreasi nusantara dan busana daerah Indonesia di Youtube Solusi BCA dan Indonesia Kaya.
2. Artikel dengan judul "Strategi Adaptasi dan Transformasi Lakon Wayang Sesaji Raja Suya" merupakan artikel yang dikembangkan dari Tesis pemenang Nusantara Academic Award tahun 2020.



Wayang sebagai salah satu warisan budaya yang dilestarikan.



Pengenalan wayang pada generasi muda.

Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat

Program Operasi Katarak

Tahun 2021, BCA mengadakan kegiatan bakti sosial operasi katarak bekerja sama dengan berbagai pihak.



Operasi katarak gratis bersama Bakti BCA.

529
Pasien katarak yang berhasil dioperasi di tahun 2021

5.855
Total pasien katarak sejak tahun 2021 yang berhasil dioperasi bekerja sama dengan SPBK Perdami.

437
Total pasien katarak sejak tahun 2017 yang berhasil dioperasi bekerja sama dengan Kick Andy Foundation.

Pengukuran Dampak Program Operasi Katarak

Uraian	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	3,06	1,30	2,18*)

*) SROI 2,18 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp2,18.

Dampak Sosial	Dampak Ekonomi
Membuat para peserta sangat bahagia karena dapat melihat lagi dan mengembalikan kehidupan mereka (seperti kembali bekerja dan melanjutkan aktivitas).	Penghematan pengeluaran pemerintah dan para penerima-manfaat yang tidak mampu.

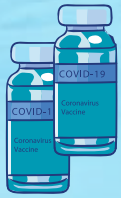
Pengukuran Dampak Program Bantuan Alat Operasi Katarak

Uraian	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	9,85	10,52	10,18*)

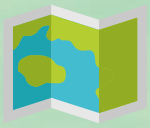
*) SROI 10,18 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp10,18.

Dampak Sosial	Dampak Ekonomi
Meningkatkan kolaborasi dalam penanganan buta katarak.	Menghemat pengeluaran pemerintah dan rumah sakit.

Bantuan Vaksinasi COVID-19



238.157
dosis vaksin



40
wilayah

DONOR DARAH KONVALESEN

BCA mengadakan donor plasma sehubungan dengan dibutuhkannya bantuan terapi plasma konvalesen untuk masyarakat yang terpapar virus COVID-19 dengan gejala berat. Sepanjang tahun 2021, sebanyak 109 pekerja BCA penyintas COVID-19 mendaftar dalam donor plasma, dan 18 di antaranya lolos memberikan donor plasma konvalesen.

KLINIK BINAAN

BCA menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat di Praktik Dokter Duri Utara, Jakarta Barat, sejak tahun 2012 dan Klinik Bakti Medika, Jakarta Barat sejak tahun 2015.

Bantuan layanan kesehatan bagi masyarakat tahun 2021

KLINIK DURI UTARA
11.636 orang
Jumlah pasien

KLINIK BAKTI MEDIKA
4.438 orang
Jumlah pasien

Total bantuan layanan kesehatan bagi masyarakat sejak awal kerja sama

KLINIK DURI UTARA
93.841 orang
Jumlah pasien

KLINIK BAKTI MEDIKA
25.232 orang
Jumlah pasien

Pengukuran Dampak Program Klinik Binaan

Uraian	2020	2019	Rata-Rata
Nilai SROI	4,82	3,91	4,37*)

*) SROI 4,37 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp4,37.

Dampak Sosial	Dampak Ekonomi
Pengelolaan Manajemen Klinik lebih profesional setelah mendapat pendampingan klinik.	Peningkatan jumlah pengunjung klinik, peghematan biaya berobat dan pembelian obat paten bagi para pasien maupun Klinik.

DONOR DARAH

BCA bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) sejak tahun 1991 hingga saat ini, tidak hanya di Jakarta, melainkan merata hampir di seluruh kantor cabang BCA di Indonesia. Di tahun 2021, BCA belum dapat melaksanakan kembali program donor darah, karena kondisi pandemi. Namun pada tahun ini, kami menyerahkan 1 unit mobil operasional kepada Kepala UDD PMI DKI Jakarta, yang akan digunakan untuk pengambilan darah oleh UDD PMI.



Dukungan fasilitas Kesehatan yang mudah diakses, termasuk vaksinasi untuk masyarakat.

Bantuan Bencana Alam

Pada tahun 2021, BCA menyalurkan bantuan bencana alam ke daerah yang tertimpa bencana seperti Jakarta, Karawang, Batu Malang, Sintang Kalimantan Barat, Banjarmasin Kalimantan Timur, Kupang Nusa Tenggara Timur, Pekalongan, Mamuju Sulawesi Barat, Letusan Gunung Semeru, dan juga banjir di Lombok.

11
Jumlah daerah yang menerima bantuan

> Rp1,9 miliar
Jumlah donasi

BANTUAN PROGRAM PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR, FASILITAS UMUM DAN FASILITAS SOSIAL PEMERINTAH

Dalam rangka mendukung pelayanan publik kepada masyarakat di seluruh Indonesia, BCA turut berpartisipasi dalam pembangunan Infrastruktur, fasilitas umum dan fasilitas sosial pemerintah baik dibidang kesehatan, pendidikan, serta kesejahteraan masyarakat.

FILANTROPI

BCA memberikan donasi untuk organisasi yang memiliki dedikasi dan integritas dalam pengembangan pendidikan, lingkungan, budaya bangsa, sosial, olahraga, kesehatan, dan lainnya.



Donasi bencana Semeru.



Donasi bencana Kupang – NTT.

MENGUKUR DAMPAK PROGRAM ESG SOCIAL AND COMMUNITY DEVELOPMENT

BCA melakukan pengukuran dampak yang tercipta dalam bidang sosial, lingkungan dan ekonomi dari program-program CSR yang dilaksanakan. Hasil pengukuran dampak menjadi dasar untuk melakukan peningkatan kualitas program.

Dalam mengukur dampak program tersebut, BCA menggunakan delapan prinsip SROI (Social Return on Investment) yang dikeluarkan oleh Social Value International UK, bermitra dengan Centre for Entrepreneurship, Change, and Third Sector (CECT) Universitas Trisakti yang merupakan anggota Social Value International UK. Pengukuran SROI dilakukan dengan menghitung nilai moneter dari dampak yang tercipta di aspek sosial, lingkungan-hidup, dan ekonomi kepada seluruh pemangku-kepentingan, di antaranya: penerima manfaat, mitra-mitra pendamping, pemerintah setempat, dan perusahaan.

Mengikuti prinsip Social Value International UK, maka pengukuran perubahan harus dimulai dengan Teori Perubahan dan Pemetaan Dampak (*Impact Mapping*).

Teori Perubahan dari program-program CSR kami secara singkat adalah sebagai berikut:



Bagan skema pengukuran dampak.

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI atas Laporan Keberlanjutan 2021 PT Bank Central Asia Tbk

Kami selaku Dewan Komisaris dan Direksi, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Central Asia Tbk tahun 2021 telah disampaikan secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2022

ANGGOTA DEWAN KOMISARIS

Djohan Emir Setijoso
Presiden Komisaris

Tonny Kusnadi
Komisaris

Cyrillus Harinowo
Komisaris Independen

Raden Pardede
Komisaris Independen

Sumantri Slamet
Komisaris Independen

ANGGOTA DIREKSI

Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur

Suwignyo Budiman
Wakil Presiden Direktur

Armand Wahyudi Hartono
Wakil Presiden Direktur

Subur Tan
Direktur

Rudy Susanto
Direktur

Lianawaty Suwono
Direktur

Santoso
Direktur

Vera Eve Lim
Direktur

Gregory Hendra Lembong
Direktur

Haryanto Tiara Budiman
Direktur

Frengky Chandra Kusuma
Direktur

John Kosasih
Direktur

SR Asia sustainability defined

GREAT Global Responsibility and Accountability

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-174

Independent Assurance Statement

The 2021 Sustainability Report of PT Bank Central Asia

Number : 01/000-174/II/2022/SR-Asia/Indonesia

Assurance Type : Type 1 and Type 2 for the specific topic of economic performance, customer data privacy, and security
Assurance Level : Moderate
Reporting Standards : GRI Standard 2020 Consolidated, GRI G4 FS (FSSS), SASB Commercial Bank, SUSBA
Reporting Regulation : Sustainable Finance Regulation POJK No.51/2017 (Indonesia)

Dear stakeholders,

Social Responsibility Asia ("SR Asia") has been granted the responsibility to assess the **2021 Sustainability Report** ("the Report") of **PT Bank Central Asia** ("the Bank" or the "Reporting Organization"). The Report summarizes the commitment and efforts of the Bank in managing its sustainability commitment and performance from **January 1st, 2021 to December 31st, 2021.** The Reporting Organization is one of the largest commercial banks in Indonesia and is listed on the Indonesia Stock Exchange. This is the Independent Assurance Statement ("the Statement") that reflects the results of assurance work conducted following the specific methods and approaches as agreed by the "Management."

Intended User and Purpose

This Statement aims to provide information to the stakeholders regarding the results of our assessment of the Report content, including its adherence to the sustainability reporting principles and standards, and the applicable domestic reporting regulations. As an AA1000 Licensed Assurance Provider, SR Asia conducted the assurance work in accordance with the agreed-upon scope, mechanism, and procedures, following the best globally accepted standards and practices. The stakeholders can also find our findings and recommendations in this Statement regarding the adherence of data and information in the Report against the AA1000AS v3 Assurance Standard. We strongly DO NOT recommend the stakeholders to conclude the Bank's sustainability or its overall performance solely based on this Statement or the Report due to the specific approach and methodologies that were used and some limitations as well as assumptions applied in the assurance work.

Responsibilities

SR Asia and Management have signed a Non-Disclosure Agreement (NDA) and an Assurance Engagement Agreement for undertaking this assurance work. Except to the Management, and unless the law requires it, we also have an ethical code of conduct governing SR Asia NOT to disclose the results of assurance work, data, and information for any purposes or to any other individuals or organizations. The Management is solely responsible for presenting truthful data, figures, and information in the Report. SR Asia is responsible for performing an assurance service, NOT an audit, and coming up with impartial analysis, conclusions, and recommendations. SR Asia has NO responsibilities or accountabilities for any risks or claims arising from third-party reliance on the results of assurance work, the Statement, and the Report, or any issues, data, and information not covered in this Statement or the Report.

Independence, Impartiality, and Competency

SR Asia implements a particular assurance protocol and ethical code of conduct to ensure its independence. We also carried out a pre-engagement assessment prior to the assurance work to verify the risks of engagement as well as the independence and impartiality of experts in conducting the assurance work. We confirmed that the assurance experts have NO relationships with the Bank that could significantly influence their ability to generate unbiased and objective reviews and statements. The experts in the Assurance Team also have sufficient work

experience and knowledge of AA1000 AccountAbility principles and standards, ISO 26000 projects, SUSBA, SASB, sustainability report writing, GRI Standards, and POJK 51/POJK.03/2017.

Type and Level of Assurance Service

1. **Type 1 assurance** on the report content.
2. **Type 2 assurance** on **economic performance** and **customer data privacy and security**.
3. A **moderate level of assurance** to address **risks of information and conclusions of the Report being error is reduced, meaning not reduced to very low, but not zero**.

Scope and Limitation of Assurance Service

1. Data and information in the Report for the period of **January 1st, 2021 to December 31st, 2021**.
2. Material topics presented in the Report: **data security and customer privacy; anti-corruption/anti-fraud; bank services; economic performance; loan portfolio; responsibility for products and services; occupational health and safety; training and education; service access and affordability**.
3. Adherence to the following reporting principles, standards, and regulations:
   a) Consolidated set of GRI Sustainability Reporting Standards 2020 ("GRI Standard") and GRI G4 Financial Services Sector Disclosure ("GRI-G4 FS") issued by the Global Reporting Initiative;
   b) Sustainability Accounting Standard for Commercial Bank (FN-CB) issued by the Sustainability Accounting Standard Board (SASB);
   c) Sustainable Banking Assessment (SUSBA) issued by World Wildlife Funds (WWF);
   d) Regulation of Indonesia Financial Service Authority No.51/POJK.03/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institution, Listed, and Public Company ("POJK 51").
4. Evaluation of publicly disclosed information, system, and process of the Bank to ensure adherence of the Report content to the reporting principles.
5. SR Asia does NOT include financial data, information, and figures in the Report content. We assumed that the Bank, independent parties, or other parties associated with the Bank have verified and/or audited financial statements, data, and information.

Exclusion

1. Financial data and information not specified in the Report's content.
2. Any assumptions or forward-looking statements in the Report content, such as future plans, expectations, opinions, beliefs, and advertisements.
3. Topics, data, and information not covered in the reporting period, or the public domain, or not mentioned in the defining materiality section or the discussion on defining Report content.
4. Evaluation in relation to regulations, indicators, standards, guidelines, and principles other than those specified in the Statement.

Methodology and Source of Disclosure

1. Form an Assurance Team whose members are the experts in sustainability report development and assurance.
2. Perform pre-engagement phase to ensure the independence and impartiality of the Assurance Team.
3. Carry out initial analysis on the Report document submitted by the Company.
4. Evaluate data and information against the standards, principles, and indicators of AA1000AS v3, AA1000AP (2018), GRI Standards, GRI-G4 FS (FSSS), SASB, SUSBA, and POJK 51.
5. Assess indicators data, including tracing back data to the sources, especially those related to material aspects.
6. Review online information relevant and significant to the sustainability context of the Company.
7. Discuss online the results of the analysis with the Management and data contributors.
8. Apply SR Asia Protocol on Assurance Analysis and use SR Asia Great Assurance Tool digital platform.
9. The Bank incorporated the suggestions and recommendations in the draft Report and released the final Report content.

SR Asia sustainability defined

GREAT Global Responsibility and Accountability

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-174

10. The Assurance Team prepared the Statement, and then it was reviewed and approved by the SR Asia Director before submitting it to the Bank.
11. The Assurance Team prepared a Management Letter detaining all aspects seen, recorded, and observed during the assurance work to the Management of the Bank for further improvement of sustainability processes.

Adherence to AA1000AP (2018) and GRI Standards

Inclusivity – The representation of key stakeholders in the Report content is inclusive. The Bank has also formalized a commitment from the highest governing body to be accountable to the stakeholders. Stakeholder engagement practices are carried out by various functions and units within the bank using various approaches and methodologies in a more practical manner. We encouraged the Bank to create formal strategies for ongoing engagement and to establish relevant metrics to assess engagement effectiveness, outcomes, and impact.

Materiality – It has been discovered that the material topics in the Report adequately describe the Bank's sustainability context. Environmental topics such as energy and emissions were not included as materials in the Report. As the tension about climate increases, we suggested the Bank conduct a materiality test covering the environmental aspects in the future. A materiality test shall be performed following credible references or standards and criteria and thresholds, as appropriate, for determining material topics in the next sustainability report.

Responsiveness – The Bank launched HaloBCA in 2021 to establish good relations and maintain customer trust. The Bank has allocated sufficient resources to address grievances, respond quickly, and maintain good relationships with stakeholders. Response procedures have been implemented and are integrated across management functions and practices, supported by ongoing and continuous communication with stakeholders.

Impact – The Report has presented both quantitative and qualitative data regarding the impacts of the Bank's business operations on the economy, environment, and society. The Reporting Organization already measured its social impact based on Social Return on Investment (SROI). However, the results have not been validated by an external party. The Bank also has started to recognize, measure, and manage its impacts on climate change. Overall, the resources and competencies required to mitigate the impacts identified are at an acceptable level.
In "Accordance" with Core Option – Based on the assurance work and findings, the SR Asia team concludes that the Report has been prepared and adheres to the **core option** of GRI Standards. The Disclosure of Management Approach (DMA) section is presented in the Report, and at least one indicator of each material topic is well presented in the Report. The disclosure of the omission statement, as relevant, is satisfactory. The Report also remarkably presents specific GRI indicators of the financial services sector (FSSS) performance disclosures.

GRI Standards Principles – the Principles for Defining Report Content (stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, and completeness) and the Principles for Defining Report Quality (balance, timeliness, comparability, accuracy, clarity, and reliability) are in place in the Report. During the assurance work, the Management extended excellent support by submitting evidence/documents as requested.

Type 2 Assurance – The results of Type 2 assurance indicate that the Bank has implemented sufficient mechanism, process, and control system related to the economic performance and the customer data privacy and security.

Recommendation

1. To conduct stakeholder engagement strategically, including developing the stakeholder engagement report annually in accordance with the AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES 2015).

SR Asia sustainability defined

GREAT Global Responsibility and Accountability

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-174

2. To carry out materiality test following the globally accepted standards, such as the AA1000 SES and the Stakeholder Engagement Manual, with specific criteria and thresholds for identifying material topics in the next sustainability report.
3. To develop an integrated management system across functions, covering sustainability performance data and information from different units or functions, following the sustainability reporting standards, approaches, and methodologies.
4. To validate the Bank's social impact evaluation practices by independent experts based on globally accepted standards and certification mechanisms.

The assurance provider,

Jakarta, 7th of February 2022

Birendra Raturi
International Director
Social Responsibility Asia

SR Asia sustainability defined

GREAT Global Responsibility and Accountability

Dr.Semerdanta Pusaka
Country Director for Indonesia
Social Responsibility Asia

Social Responsibility Asia (SR Asia)

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

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

Indeks POJK, GRI, SASB, dan SUSBA

POJK No. 51/POJK.03/2017

No.	Uraian	Halaman
1.	**PENJELASAN STRATEGI KEBERLANJUTAN**	21-22
2.	**IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN**	18-20
2.a	**Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi:**	
2.a.1	Kuantitas produksi atau jasa yang dijual	18
2.a.2	Pendapatan atau penjualan	18
2.a.3	Laba atau rugi bersih bank	18
2.a.4	Produk ramah lingkungan	18
2.a.5	Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan	18
2.b	**Aspek lingkungan hidup, paling sedikit meliputi:**	
2.b.1	Penggunaan energi (antara lain listrik dan air)	20
2.b.2	Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup)	20
2.b.3	Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup)	20
2.b.4	Pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup)	20
2.c	**Aspek sosial: uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana)**	20
3.	**PROFIL SINGKAT PERUSAHAAN**	
3.a	**Visi, misi, dan nilai keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik**	21, 38-39
3.b	**Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (*e-mail*), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik**	36
3.c	**Skala usaha**	
3.c.1	Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	37
3.c.2	Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	37, 79-80
3.c.3	Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah)	36
3.c.4	Wilayah operasional	40
3.d	**Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan**	36
3.e	**Keanggotaan pada asosiasi**	40
3.f	**Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan**	40
4.	**PENJELASAN DIREKSI MEMUAT:**	2-5
4.a	**Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan**	2
4.b	**Penerapan Keuangan Berkelanjutan**	3-4
4.c	**Strategi pencapaian target**	5

POJK No. 51/POJK.03/2017

No.	Uraian	Halaman
5.	**TATA KELOLA KEBERLANJUTAN**	
5.a	**Uraian tugas Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan**	43
5.b	**Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan**	44
5.c	**Manajemen risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan**	45
5.d	**Penjelasan mengenai pemangku kepentingan**	32-33
5.e	**Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan**	2-5, 32-33, 49
6.	**KINERJA KEBERLANJUTAN**	
6.a	**Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik**	6-10
6.b	**Kinerja Ekonomi**	41
6.b.1	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan	53-54
6.b.2	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan	53-54
6.c	**Kinerja Sosial**	
6.c.1	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen	62
6.c.2	Ketenagakerjaan	
6.c.2.a	Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	91-92
6.c.2.b	Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional	88
6.c.2.c	Lingkungan bekerja yang layak dan aman	89
6.c.2.d	Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai	86-87
6.c.3.a	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan	118-119
6.c.3.b	Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	111
6.c.3.c	TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	23-25, 106-117
6.d	**Kinerja Lingkungan Hidup**	
6.d.1	Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan	98
6.d.2	Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang	101
6.d.3	Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat	
6.d.3.a	Jumlah dan intensitas energi yang digunakan	98-99
6.d.3.b	Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan	98

POJK No. 51/POJK.03/2017

No.	Uraian	Halaman
6.e	**Kinerja lingkungan hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup**	
6.e.1	Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d	98-99
6.e.2	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem	96-98
6.e.3	Keanekaragaman hayati	101-103
6.e.4	Emisi	93-95
6.e.5	Limbah dan efluen	100-101
6.e.6	Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan	103
6.f	**Tanggung jawab pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan**	
6.f.1	Inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan	60
6.f.2	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	61
6.f.3	Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif	61
6.f.4	Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	61
6.f.5	Survei kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan	63
7. VERIFIKASI TERTULIS DARI PIHAK INDEPENDEN, (JIKA ADA)		128-131

Standar GRI konsolidasi

Topik	Indikator	Pengungkapan	Halaman
Profil Organisasi	102-1	Nama organisasi	36
	102-2	Kegiatan, merek produk dan jasa	36
	102-3	Lokasi kantor pusat	36
	102-4	Lokasi operasi	37
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	36
	102-6	Pasar yang dilayani	40
	102-7	Skala organisasi	37
	102-8	Informasi mengenai karyawan	79
	102-9	Rantai Pasokan	78
	102-10	Perubahan signifikan	37, 40
	102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan	45, 48, 60
	102-12	Inisiatif Eksternal	40
	102-13	Keanggotaan asosiasi	40
	102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior	2-5
	102-15	Dampak utama, risiko dan peluang	2-5
	102-16	Nilai, prinsip standar, dan norma perilaku	21, 39
	102-17	Mekanisme untuk saran dan kekhawatiran tentang etika	74
Tata Kelola	102-18	Struktur tata kelola	42
	102-32	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	27

Standar GRI konsolidasi

Topik	Indikator	Pengungkapan	Halaman
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	32-33
	102-41	Perjanjian perundingan kolektif	88
	102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	32-33
	102-43	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan	32-33
	102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan	32-33
Praktik Pelaporan	102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	26
	102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik	28, 30
	102-47	Daftar topik material	28, 30
	102-48	Penyajian kembali informasi	27
	102-49	Perubahan dalam pelaporan	27
	102-50	Periode pelaporan	26
	102-51	Tanggal laporan terbaru	26
	102-52	Siklus pelaporan	26
	102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	27, 138
	102-54	Mengklaim pelaporan sesuai dengan standar GRI	26
	102-55	Indeks isi GRI	134-136
	102-56	*Assurance* oleh pihak eksternal	27
Pendekatan Manjamen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	52, 60, 62, 66, 67, 72, 86, 89
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	52, 60, 62, 66, 67, 72, 86, 89
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	52, 60, 62, 66, 67, 72, 86, 89
Kinerja Ekonomi	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	54
	201-2	Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim	60
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya	88
	201-4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah	-
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	56
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	56, 58, 108
Anti Korupsi	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	72-73
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi	72-73
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	72-74
Energi	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	98
	302-3	Intensitas energi	98
Emisi	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	94-95
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	94-95
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	94-95
Kepegawaian	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	81
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	88
	401-3	Cuti melahirkan	92

Standar GRI konsolidasi

Topik	Indikator	Pengungkapan	Halaman
Keselamatan dan Kesehatan Kerja	403-3	Layanan kesehatan kerja	90
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja	90
	403-5	Pelatihan bagi pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja	89
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	90
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak dari keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis	89
Pelatihan dan Pendidikan	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	87
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	87
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	83
Pemasaran dan Pelabelan	417-1	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa	61
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa	61
	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	61
Privasi Pelanggan	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	71

GRI Financial Services

Indikator	Aspek	Halaman
FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis	48
FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis	45, 46, 48
FS3	Proses untuk memantau implementasi dan kepatuhan klien dengan persyaratan lingkungan dan sosial termasuk dalam perjanjian atau transaksi	46, 48
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis	44
FS5	Interaksi dengan klien/Investee/mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial	58
FS6	Persentase portofolio untuk lini bisnis berdasarkan wilayah tertentu, ukuran (misal: mikro/SME/besar) dan menurut sektor	19, 55, 57, 58
FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial khusus untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	58
FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan spesifik untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	19, 55, 58
FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial dan prosedur penilaian risiko	45
FS10	Persentase dan jumlah perusahaan yang dimiliki dalam portofolio lembaga tempat organisasi pelapor berinteraksi dengan masalah lingkungan atau sosial	55, 56
FS11	Persentase aset yang terkena penyaringan lingkungan atau sosial positif dan negatif	56
FS12	Kebijakan pemberian suara diterapkan pada masalah lingkungan atau sosial	43
FS13	Jalur akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis	119
FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan untuk orang-orang yang kurang beruntung	59
FS15	Kebijakan untuk desain yang adil dan penjualan produk dan layanan keuangan	60
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	118

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Kode	Uraian	Halaman
Metrik Aktivitas		
FN-CB-000.A	Jumlah dan nilai rekening giro dan tabungan menurut segmen: (a) pribadi dan (b) usaha kecil	37
FN-CB-000.B	Jumlah dan nilai pinjaman menurut segmen: (a) perorangan, (b) usaha kecil, dan (c) korporasi	55
Keamanan data		
FN-CB-230a.1	(1) Jumlah pelanggaran data, (2) persentase yang melibatkan informasi identitas pribadi (PII), (3) jumlah pemegang akun yang terpengaruh	71
FN-CB 230a.2	Deskripsi pendekatan untuk mengidentifikasi dan menangani risiko keamanan data	68
Inklusi Keuangan & Pengembangan Kapasitas		
FN-CB-240a.1	(1) Jumlah dan (2) jumlah pinjaman yang terhutang yang memenuhi syarat untuk program yang dirancang untuk mempromosikan usaha kecil dan pengembangan masyarakat	58
FN-CB-240a.2	(1) Jumlah dan (2) jumlah pinjaman jatuh tempo dan pinjaman non-akrual yang memenuhi syarat untuk program yang dirancang untuk memajukan usaha kecil dan pengembangan masyarakat	59
FN-CB-240a.3	Jumlah rekening giro ritel tanpa biaya yang diberikan kepada pelanggan yang sebelumnya tidak memiliki rekening bank atau yang tidak memiliki rekening bank	119
FN-CB-240a.4	Jumlah peserta dalam inisiatif literasi keuangan untuk pelanggan yang tidak memiliki rekening bank, tidak memiliki rekening bank, atau kurang terlayani	118
Penggabungan Faktor Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola dalam Analisis Kredit		
FN-CB-410a.1	Eksposur kredit komersial dan industri, menurut industri	19, 55
FN-CB-410a.2	Deskripsi pendekatan untuk memasukkan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG) dalam analisis kredit	45
Etika Bisnis		
FN-CB-510a.1	Jumlah total kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum yang terkait dengan penipuan, perdagangan orang dalam, anti-trust, perilaku anti-persaingan, manipulasi pasar, malpraktik, atau undang-undang atau peraturan industri keuangan terkait lainnya	43, 61
FN-CB-510a.2	Deskripsi kebijakan dan prosedur *whistleblower*	74
Manajemen Risiko Sistemik		
FN-CB-550a.1	Skor Global Systemically Important Bank (G-SIB), menurut kategori	40
FN-CB-550a.2	Deskripsi pendekatan untuk memasukkan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG) dalam analisis kredit ke dalam perencanaan kecukupan modal, strategi perusahaan jangka panjang, dan aktivitas bisnis lainnya	45

SUSBA ESG Integration Pillars

No	Indikator	Pengungkapan	Halaman
1	**Tujuan**	Strategi keberlanjutan dan pelibatan pemangku kepentingan	21-22
		Partisipasi dalam inisiatif Keuangan Berkelanjutan dan advokasi kebijakan dengan regulator	40
2	**Kebijakan**	Pernyataan publik tentang masalah LST tertentu	2-5
		Pernyataan publik tentang sektor tertentu	3-4
3	**Proses**	Penilaian risiko LST dalam persetujuan klien dan transaksi	46
		Pemantauan dan keterlibatan klien	47
4	**SDM**	Tanggung jawab untuk LST	42-43
		Pelatihan staf lingkungan & sosial dan evaluasi kinerja	44, 86-87
5	**Produk**	Integrasi LST dalam produk dan layanan	65, 96
6	**Portofolio**	Penilaian dan mitigasi risiko LST di tingkat portofolio	45-46
		Pengungkapan eksposur risiko LST dan target	54

Lembar Umpan Balik

Laporan Keberlanjutan 2021 PT Bank Central Asia Tbk (BCA) memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim *e-mail* atau mengirim formulir ini melalui pos.

PROFIL ANDA

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

GOLONGAN PEMANGKU KEPENTINGAN

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

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

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

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

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

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

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA.
MOHON AGAR LEMBAR UMPAN BALIK INI DIKIRIMKAN KEMBALI KE ALAMAT:

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

Live to Engage

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2021

Senantiasa di Sisi Anda

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

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

www.bca.co.id

Halo BCA
1500888

Email
halobca@bca.co.id

Twitter
@HaloBCA

Bank BCA
08111500998