



# **TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN**





Lokasi:  
Sendang Seruni, Desa Wisata Tamansari, Banyuwangi

# TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

“

BCA senantiasa tumbuh bersama pemangku kepentingan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan.

”

Pemangku kepentingan merupakan faktor penting bagi keberlangsungan usaha BCA. Pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan salah satu nilai keberadaan BCA untuk semua pemangku kepentingan yang telah mendukung usaha dan tumbuh bersama BCA. Kegiatan CSR diarahkan untuk mendukung sembilan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) di bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial.

Penerima manfaat program CSR kami kelompokkan menjadi tiga, yakni nasabah, pekerja, dan masyarakat. Program CSR yang kami sampaikan dalam laporan ini mencakup nilai utama hak asasi manusia (HAM), praktik operasi yang adil, lingkungan hidup, ketenagakerjaan, layanan nasabah, serta pemberdayaan dan keterlibatan masyarakat (Bakti BCA).

BCA tetap melaksanakan kegiatan CSR di tengah pandemi COVID-19 dengan berbagai penyesuaian dan penerapan protokol kesehatan yang ketat. BCA percaya bahwa kegiatan CSR dapat membantu dan memberi manfaat lebih kepada para pemangku kepentingan, khususnya pada masa pandemi yang berdampak pada seluruh lapisan masyarakat. Dedikasi BCA dalam melaksanakan kegiatan CSR mendapatkan apresiasi dengan didaptnya berbagai penghargaan.



Indonesian CSR Brand Equity Award 2020 - Excellence Corporate Social Responsibility Program Kategori Bank



Indonesia Human Capital Awards (IHCA) VI 2020



Indonesia CSRxPKBL Award 2020 – Top 4 CSR, Category Finance, Subsector Bank BUKU 4



Foundation for International Human Rights Reporting Standards (FIHRRST) – Peringkat A+ Perusahaan Publik dengan Laporan Keberlanjutan Tahun 2019 Terbaik



Berita Satu Environmental, Social, and Governance (ESG) Award 2020

# Pilar Keberlanjutan BCA

Penetapan dukungan utama BCA pada



**Tujuan Pembangunan Berkelanjutan**

Dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)  
BCA memprioritaskan 9 tujuan berikut:



## Implementasi Kebijakan dan Strategi



### Implementasi Kebijakan dan Strategi

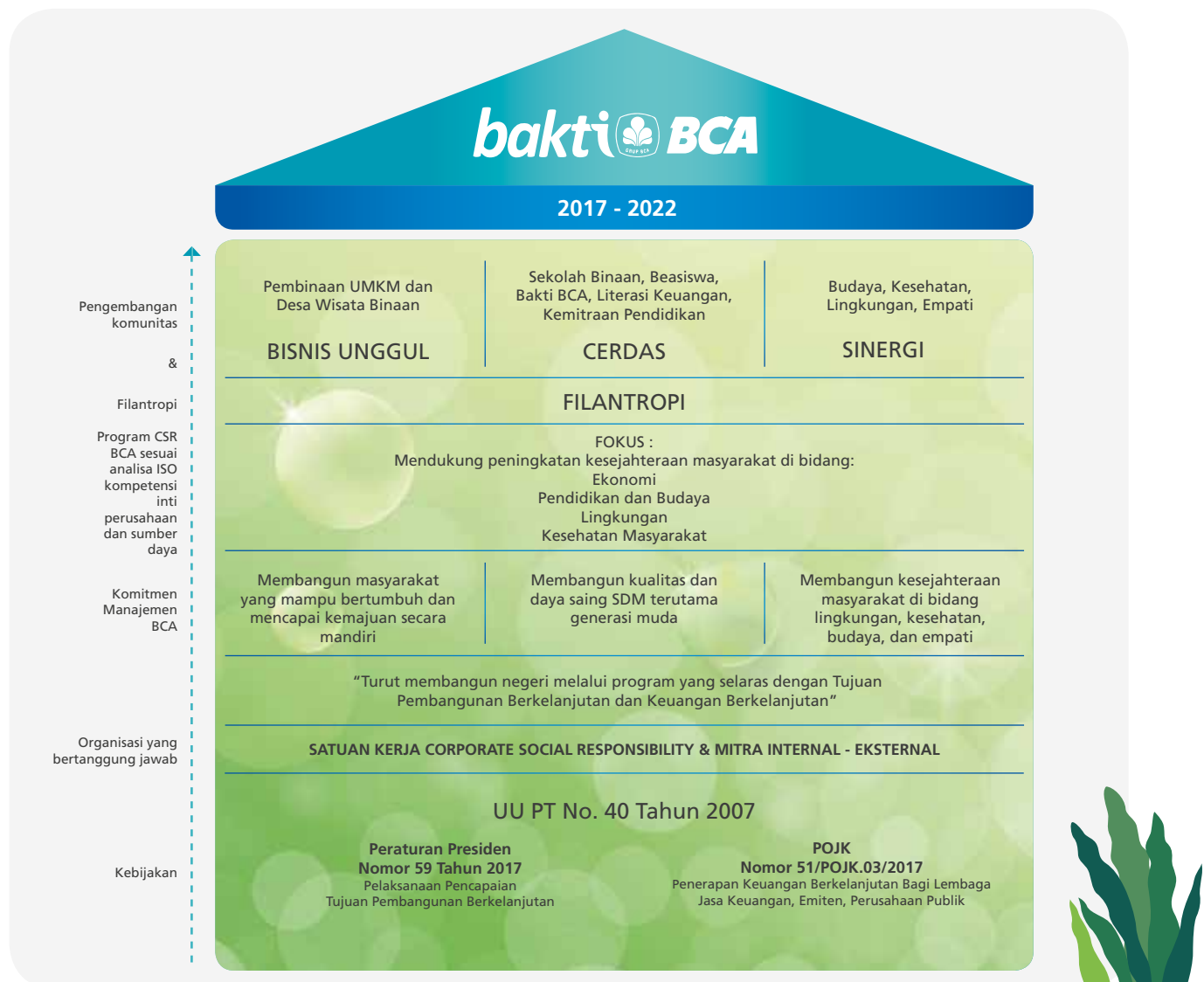
Kebijakan dan strategi CSR diwujudkan melalui berbagai kegiatan sesuai dengan tiga pilar, yaitu Perbankan Berkelanjutan, Budaya Keberlanjutan, dan Berkarya Memberi Nilai. Ketiga pilar ini menjadi bentuk implementasi dari Visi, Misi, dan Tata Nilai Keuangan Berkelanjutan. Di bawah tiga Pilar, semua kegiatan dilakukan sejalan dengan nilai utama pada ISO26000. Ruang lingkup kegiatan ini dilaksanakan melalui strategi untuk mendukung pencapaian target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Setiap tahun, BCA memantau capaian kegiatan CSR berdasarkan masing-masing tujuan. Kami memastikan agar kegiatan CSR dapat memberi manfaat bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal.

### BAKTI BCA SEBAGAI SALAH SATU IMPLEMENTASI STRATEGI CSR

BCA membentuk Satuan Kerja Corporate Social Responsibility (SKCSR) sebagai komitmen dalam mengimplementasikan program CSR pemberdayaan masyarakat. Tugas dan tanggung jawab SKCSR adalah membangun dan mengelola citra perusahaan dengan menyelenggarakan kegiatan *corporate social responsibility* atau kepedulian sosial sebagai bentuk kepedulian perusahaan. SKCSR bertanggung jawab kepada Presiden Direktur.

Program pemberdayaan masyarakat bertajuk “Bakti BCA” dilaksanakan sesuai dengan regulasi, serta mempertimbangkan kebutuhan pemangku kepentingan. Program Bakti BCA dilaksanakan berdasarkan tiga pilar utama yang saling melengkapi, yakni:





## TATA KELOLA TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

### Komitmen pada Tanggung Jawab Sosial

BCA melaksanakan kegiatan CSR yang mendukung TPB dan Keuangan Berkelanjutan. Komitmen ini tercantum pada Pedoman Tata Kelola Keberlanjutan. Komitmen dan kebijakan ini juga merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Implementasi Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik serta Undang Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas Pasal 1 Nomor 3, terkait dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL). Implementasi CSR diharapkan dapat mendorong perilaku bertanggung jawab seluruh insan BCA, serta semua pemangku kepentingannya.

Seluruh informasi rencana, pelaksanaan, hingga capaian program-program CSR dilaporkan secara komprehensif dalam Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan. Kegiatan CSR juga dipetakan untuk mendukung capaian Sustainable Development Goals (SDGs)/Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan Keuangan Berkelanjutan. Pemetaan TPB dapat dibaca dalam Laporan Keberlanjutan.

### Metode dan Lingkup *Due Diligence* terhadap Dampak Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan dari Kegiatan Bank

Pengelolaan dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan BCA berada di bawah tanggung jawab Environment Sustainability Governance (ESG) yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 136/SK/DIR/2019. Sub Divisi ESG bertugas membangun dan menerapkan budaya Keuangan Berkelanjutan dengan tepat dan baik di berbagai aspek organisasi sehingga mendukung keberlanjutan kegiatan Bank.

Sub Divisi ESG berada di bawah Divisi Sekretariat dan Komunikasi Perusahaan. Sub Divisi ini di bawah koordinasi Sekretaris Perusahaan (EVP) yang akan melaporkan kinerja kepada Direktur Perencanaan dan Keuangan. Keseluruhan penerapan tata kelola keberlanjutan menjadi tanggung jawab seluruh insan BCA.

Saat ini, BCA sedang melakukan persiapan analisis dan menyusun *due diligence* dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan kegiatan bank untuk dapat diterapkan secara bertahap di tahun 2021.

Penyusunan *due diligence* mencakup tahapan-tahapan berikut ini:

1. Melakukan pendekatan dalam mengenal dan merumuskan CSR dan pemangku kepentingan perusahaan;
2. Mengidentifikasi dampak penting langsung dan tidak langsung dari aktivitas dan keputusan perusahaan;

3. Melakukan *review* terhadap seluruh regulasi terkait isu-isu CSR;
4. Menguraikan mekanisme perumusan isu-isu penting CSR;
5. Menguraikan mekanisme perumusan risiko yang mungkin terjadi dari kegagalan dalam menerapkan CSR;
6. Menguraikan mekanisme pengenalan dan perumusan ekspektasi *stakeholder* tentang peran sosial perusahaan.

### Pemangku Kepentingan Utama yang Terdampak atau Berpengaruh pada Dampak dari Kegiatan Bank

BCA telah memetakan pemangku kepentingan yang terdampak atau berpengaruh pada kegiatan operasional Bank. Pemetaan pemangku kepentingan disesuaikan dengan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Hasil pemetaan pemangku kepentingan digunakan sebagai acuan dalam menyusun strategi dan program kerja. Secara lebih lengkap, pemetaan pemangku kepentingan disajikan pada Laporan Keberlanjutan.

Pendekatan terhadap pemangku kepentingan yang dilakukan BCA dikelola secara kolektif oleh berbagai unit kerja, salah satunya Sub Divisi Environment Sustainability Governance (ESG). BCA melibatkan pemangku kepentingan melalui kegiatan survei, diskusi, dan lainnya untuk memahami topik signifikan dan kebutuhan pemangku kepentingan. Masukan dari pemangku kepentingan dapat menjadi pertimbangan yang berpengaruh terhadap kebijakan dan implementasi kegiatan perbankan.

### Isu-Isu Penting Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan terkait Dampak Kegiatan Bank

Kegiatan utama Bank, yaitu penyimpanan dan penyaluran dana, bermanfaat untuk menggerakkan perekonomian di seluruh lapisan masyarakat. Kegiatan ini memberikan manfaat pada aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial.

Untuk menjalankan semua kegiatan Bank, diperlukan sumber daya manusia yang berintegritas, kompeten, dan handal. Kompetensi ini menjadi dasar untuk menjaga kepercayaan nasabah dan meminimalkan risiko, baik ekonomi maupun sosial.

Selain itu, Bank juga memerhatikan isu lingkungan, baik kegiatan internal maupun kegiatan pembiayaan. Kegiatan internal ini di antaranya, penghematan pemakaian energi listrik, air, kertas serta pengelolaan limbah kertas dan plastik. Pada aspek pembiayaan, BCA menyalurkan dana kepada usaha yang patuh pada regulasi lingkungan.

Informasi tentang topik material dapat dibaca dalam Laporan Keberlanjutan.

## Lingkup Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, Baik yang Merupakan Kewajiban Maupun yang Melebihi Kewajiban, serta Program yang Melebihi Tanggung Jawab Minimal dan Relevan dengan Bisnis Bank

BCA telah menyusun Pedoman Tata Kelola Keberlanjutan yang mencakup aspek tanggung jawab sosial dan lingkungan beserta lingkup pelaksanaannya. Lingkup CSR dilakukan sejalan dengan kewajiban pelaksanaan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, khususnya Pasal 1 Nomor 3, yakni tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL). Kegiatan CSR sejalan dengan nilai utama ISO26000 dan merupakan program yang melebihi kewajiban. Kegiatan CSR dirancang sesuai dengan strategi bisnis Bank, serta kebutuhan pemangku kepentingan.

Selama pandemi COVID-19, BCA tiada henti memperhatikan kondisi dari pekerja, nasabah dan komunitas masyarakat #ServingOurCustomer #CaringOurEmployee #HelpingOurCommunity.

#ServingOurCustomer	#CaringOurEmployee	#HelpingOurCommunity
 <p><b>24/7 Available</b> #BankingFromHome Campaign</p> <p>BCA berkomitmen mendorong nasabahnya untuk melakukan #BankingFromHome dengan aman menggunakan layanan digital BCA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BCA Mobile</li> <li>• Klik BCA</li> <li>• Halo BCA</li> <li>• dan lainnya</li> </ul>	 <p>BCA melakukan penyesuaian aktivitas kerja dengan menetapkan pembagian aktivitas pekerja yang dilakukan di lingkungan kantor dan rumah (Work From Home), kebijakan <i>flexi hour</i> dan pembagian area kerja.</p> <p>Bagi pekerja di lingkungan kantor, wajib mengikuti protokol kesehatan yang telah ditentukan WHO tentang COVID-19 dan protokol kesehatan pemerintah.</p>	 <p><b>Solidaritas pekerja BCA</b></p> <p>Respon cepat tanggap atas pandemi COVID-19 juga ditunjukkan pekerja BCA.</p> <p>Penggalangan dana dilakukan melalui sarana komunikasi internal sehingga memudahkan setiap pekerja untuk ikut serta melakukan donasi untuk membantu masyarakat dan komunitas.</p> <p>Total donasi terkumpul sekitar <b>Rp1 miliar</b></p>
 <p><b>Restrukturisasi Kredit</b></p> <p>Berdasarkan stimulus OJK</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debitur yang terkena dampak penyebaran COVID-19 dapat menghubungi BCA</li> <li>• BCA akan melakukan <i>assessment</i> kondisi masing-masing debitur</li> </ul>	<p><b>Menjaga Kesehatan Pekerja</b></p> <div>  Bantuan transportasi bis            Call Center COVID-19            Pengaturan aktivitas kerja         </div>	<p><b>&gt; Rp20 miliar</b></p> <p>untuk penyediaan peralatan dan perlengkapan medis kepada petugas dan institusi kesehatan</p> <div>  Masker            APD            Ventilator         </div>

## Strategi dan Program Kerja Bank dalam Menangani Isu-Isu Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan serta dalam Upaya Stakeholder Engagement dan Meningkatkan Nilai bagi Pemangku Kepentingan dan Pemegang Saham

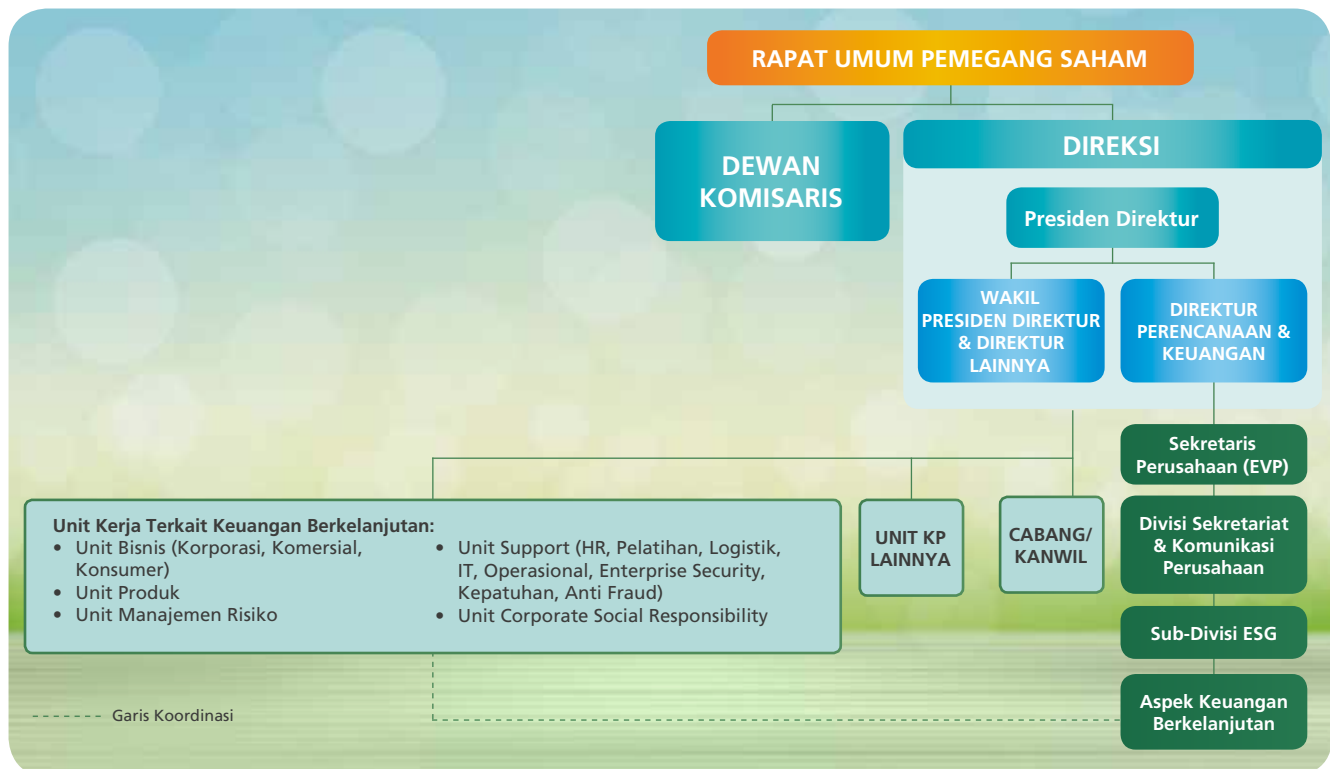
Strategi dalam menangani isu-isu sosial, ekonomi, dan lingkungan dilaksanakan melalui berbagai kegiatan CSR yang sejalan dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan Rencana Bisnis Bank (RBB). Perencanaan strategis CSR melibatkan peran aktif pemangku kepentingan, seperti masyarakat, nasabah, mitra, pelaku usaha, dan pemerintah. Mekanisme pelibatan pemangku kepentingan dalam perencanaan strategis CSR adalah dengan mengadakan pertemuan secara berkala, melakukan survei kepada masyarakat, dan memberikan pelatihan kepada masyarakat. Harapannya, pelibatan pemangku kepentingan dalam perencanaan CSR dapat menjadi salah satu upaya BCA dalam

menurunkan dampak negatif dari berbagai keputusan dan kegiatan Bank.

Penanganan isu sosial, ekonomi, dan lingkungan juga dilakukan melalui kegiatan pembiayaan yang bertanggung jawab. BCA menerapkan perbankan berkelanjutan dengan memitigasi risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam pemberian kredit kepada (calon) debitur. Debitur harus memiliki komitmen, kapasitas, dan kapabilitas untuk mematuhi regulasi terkait ketiga isu tersebut.

Bank hanya memberikan kredit kepada individu dan perusahaan yang memiliki bisnis yang sehat, memiliki manajemen yang layak dipercaya, dan memiliki kemampuan untuk melunasi pinjamannya. Keputusan untuk memberi kredit harus didasarkan pada suatu analisis terhadap debitur/grup debitur, agunan, dan kondisi kesehatan perusahaan secara keseluruhan sehingga dinilai memadai untuk melunasi kredit.

## Struktur Organisasi Tata Kelola Keberlanjutan BCA



### Pembiayaan dan Anggaran Tanggung Jawab Sosial

BCA mengalokasikan anggaran kegiatan tanggung jawab sosial setiap tahunnya. Realisasi dana Bakti BCA tahun 2020 sebesar Rp116,8 miliar.

### TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERHADAP HAK ASASI MANUSIA



**BCA menghormati hak asasi manusia, mendukung kesetaraan gender, dan menjalankan kegiatan operasional bank yang adil.**

#### Komitmen dan Kebijakan Tanggung Jawab Sosial Hak Asasi Manusia

BCA menghormati hak asasi manusia (HAM) dan mengimplementasikannya sebagai acuan dalam pengelolaan ketenagakerjaan atau sumber daya manusia (SDM). Hak dan kewajiban pekerja dituangkan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) 2019-2021. Di akhir tahun 2020, Serikat

Pekerja BCA menyepakati bahwa PKB yang akan berakhir di awal 2021 akan diperpanjang hingga tahun 2022 dengan mempertimbangkan situasi pandemi yang terjadi. Komitmen BCA atas HAM dan ketenagakerjaan tercantum dalam Pedoman Tata Kelola Keberlanjutan sebagai bagian dari pilar Budaya Keberlanjutan. Aspek HAM dalam pedoman tersebut merujuk pada pedoman ISO 26000 Guidance on Social Responsibility yang menempatkan HAM sebagai salah satu nilai utama (*core values*) tanggung jawab sosial.

#### Rencana, Pelaksanaan, dan Pencapaian Inisiatif Hak Asasi Manusia

Pelaksanaan inisiatif HAM kepada seluruh pekerja telah sejalan dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB). BCA memastikan setiap pekerja mendapatkan perlakuan yang sama, baik dalam penilaian dan evaluasi kinerja, maupun promosi serta upah. Penilaian kinerja dilakukan pada tiap pekerja tanpa memandang latar belakang gender, usia, suku, agama, ras, maupun hal-hal lain yang bersifat diskriminatif.

BCA menyediakan fasilitas ruang laktasi di beberapa kantor wilayah dan kantor pusat. Fasilitas tersebut merupakan bentuk penghormatan atas hak dan keberadaan pekerja wanita. BCA juga memastikan bahwa suami dan anak dari pekerja wanita mendapatkan fasilitas kesehatan.

Atas penerapan penghormatan HAM, tidak ada keluhan dan pengaduan yang signifikan terkait HAM sepanjang tahun 2020.

Keberhasilan BCA dalam menerapkan prinsip HAM juga tercermin dalam penghargaan “Perusahaan Publik dengan Laporan Keberlanjutan Tahun 2019 Terbaik Peringkat A+” oleh Foundation for International Human Rights Reporting Standards (FIHRRST). Penghargaan ini diberikan atas dasar penilaian kelengkapan pengungkapan aspek ekonomi, sosial, lingkungan, dan isu keberlanjutan lainnya berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017 dan indikator standar GRI. Capaian ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa BCA sudah memenuhi regulasi dan standar serta mengungkapkan kinerja keberlanjutannya dengan baik, termasuk isu HAM melalui kebijakan, pelatihan, dan sosialisasi prosedur HAM bagi pekerja.

## TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERHADAP OPERASI YANG ADIL

### Komitmen dan Kebijakan Tanggung Jawab Sosial Terkait Operasi yang Adil

BCA menerapkan komitmen operasi yang adil dalam kegiatan perbankan, sebagaimana tertuang di dalam Pedoman Tata Kelola Keberlanjutan BCA. Operasi yang adil tercermin dalam berbagai aspek kegiatan BCA, antara lain ketenagakerjaan, pembiayaan, layanan, dan hubungan dengan pemangku kepentingan. Komitmen operasi yang adil juga terkandung dalam kebijakan pengaduan pelanggaran atau *whistleblowing system*, kebijakan pengelolaan pengaduan, kebijakan anti *fraud*, dan kebijakan produk yang mencakup transparansi. Sepanjang tahun 2020, biaya operasional digunakan untuk mendukung kegiatan di bidang operasi yang adil, dengan demikian tidak ada anggaran biaya khusus.

Pada tahun 2020, BCA telah melakukan pengkinian kebijakan *anti fraud* melalui Surat Keputusan Direksi No. 139/SK/DIR/2020 perihal Deklarasi Anti Fraud dan Pakta Integritas. Setiap pekerja diwajibkan untuk mematuhi kebijakan tersebut dan menyetujui pakta integritas terbaru secara daring, sesuai dengan *user ID* masing-masing. BCA mewajibkan pekerja mengikuti pelatihan Anti-Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) secara daring melalui *e-learning*. BCA juga mendorong agar vendor turut menerapkan operasi yang adil. Melalui Surat Edaran No. 114/SE/POL/2020, BCA menetapkan ketentuan baru bahwa perekrutan vendor baru harus sesuai dengan peraturan BCA, yakni vendor harus berkomitmen tidak ada praktik kerja paksa maupun pekerja anak, serta menerapkan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3) di perusahaannya.

Melalui Kebijakan Tata Kelola Perusahaan, BCA memberikan kebebasan untuk para pekerja mengambil bagian dalam kegiatan politik maupun sosial. BCA juga dengan tegas menyatakan bahwa setiap bentuk partisipasi ataupun kontribusi politik/sosial merupakan inisiatif pribadi dan tidak mewakili BCA.

### Rencana dan Pelaksanaan Inisiatif Operasi yang Adil

Prinsip operasi yang adil dilaksanakan dengan pemberian kesempatan dan peluang karir yang sama bagi pekerja. Promosi jabatan pekerja dilakukan secara objektif dan adil, tidak terkecuali bagi pekerja wanita yang berkesempatan untuk mencapai jenjang karir tertinggi di Bank.

Saat ini, BCA memiliki dua direktur wanita atau sekitar 16,7% dari total Direktur, serta 613 pimpinan cabang wanita atau 56,7% dari total pimpinan cabang BCA seluruh Indonesia. Pemilihan pekerja wanita pada posisi puncak BCA dilakukan secara adil dan tanpa diskriminasi yaitu berdasarkan prestasi dan kinerja sesuai dengan persyaratan.

Praktik operasi yang adil bagi pekerja difasilitasi melalui aplikasi HC Inspire yaitu aplikasi berbasis Progressive Web Apps yang dapat diakses melalui *mobile device* sebagai sarana komunikasi dan informasi untuk kebutuhan SDM BCA. Pada tahun 2020, fitur aplikasi HC Inspire dikembangkan seiring dengan kebijakan *work from home* (WFH) sebagai respons terhadap pandemi COVID-19.

Operasi yang adil juga tercermin pada sistem pengadaan barang dan jasa BCA yang terintegrasi dalam aplikasi Enterprise Backoffice Integration (EBI). Aplikasi tersebut telah mencakup seluruh proses, mulai dari *budgeting*, pengadaan, pembuatan PO/kontrak atau sewa-menyewa, pemeliharaan gedung, pengadaan, hingga pembayaran. Sistem ini mendukung praktik rantai nilai atau praktik pengadaan barang dan jasa yang adil. Kontrak kerja pengadaan juga diperlakukan dengan setara dan patuh pada tata kelola yang baik.

Sesuai prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*good corporate governance/GCG*), BCA memiliki prosedur dan mekanisme dalam menangani konflik terkait operasi yang adil. Pencegahan konflik dilakukan melalui penerapan kebijakan dan prosedur, serta pengendalian kontrol internal yang memadai. Selama tahun 2020, kontrol maupun audit internal dilakukan secara daring. Upaya pencegahan yang telah dilaksanakan antara lain penerapan anti-gratifikasi, sosialisasi *anti-fraud*, peningkatan sistem keamanan data, dan meningkatkan penyadartahuan *whistleblowing system*. Selain itu, BCA menyediakan sarana komunikasi digital maupun *call center* HaloBCA bagi nasabah yang ingin melaporkan pengaduan.

Hubungan BCA dengan masyarakat dan nasabah juga berdasarkan kewajaran yang mendukung operasi yang adil. Program edukasi literasi keuangan untuk masyarakat dikembangkan dan dilaksanakan tanpa membedakan latar belakang. Pada tahun 2020, BCA menggelar webinar literasi keuangan dan investasi untuk 500 mahasiswa sekolah vokasi UGM. Bakti BCA menyelenggarakan kuliah umum bagi mahasiswa IPB dan para mahasiswa penerima beasiswa Bakti BCA tahun ajaran 2019/2020 dari 18 perguruan tinggi negeri bertajuk *Striving for Excellence During New Normal*. Selain itu, BCA tidak membedakan pemberian layanan prima bagi semua nasabah dan pemenuhan hak-hak kreditur, maupun debitur.

Penghormatan BCA terhadap kesetaraan kesempatan kerja sejalan dengan Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 1998 tentang Usaha Meningkatkan Kesejahteraan bagi Kaum Disabilitas.

#### Upaya Mempromosikan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dalam Rantai Nilai tentang Operasi yang Adil

BCA juga memberikan kesempatan kepada penyandang disabilitas untuk memperoleh pembekalan dan pengalaman kerja. Pada tahun 2020, terdapat 13 orang tenaga alih daya penyandang disabilitas yang bekerja di Sentra Layanan Digital.

BCA menerapkan kontrak kerja yang adil dan memberikan perlakuan yang setara, serta patuh pada tata kelola yang baik.

#### Pencapaian Kegiatan Pengelolaan Operasi yang Adil

Pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap operasi yang adil telah terlaksana secara kondusif sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing pekerja. Tidak terdapat pengaduan dari pekerja, nasabah, maupun masyarakat terkait praktik ketidakadilan yang berdampak material. BCA patuh pada hukum dan regulasi yang berlaku, dan tidak ada sanksi maupun pengaduan dari nasabah terkait data yang hilang atau penyalahgunaan data nasabah.

BCA termasuk ke dalam sepuluh perusahaan yang menerapkan tata kelola perusahaan terbaik di Indonesia berdasarkan penilaian dua tahunan oleh ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS) pada tahun 2019. Berkat penerapan peraturan tata kelola keberlanjutan yang ketat, BCA memperoleh predikat ASEAN Asset Class dengan skor 101,93. Capaian ini menunjukkan bahwa BCA menjalankan operasi yang adil dan terpercaya di mata investor di tingkat ASEAN.

BCA akan terus melaksanakan kegiatan perbankan yang adil untuk memperkuat keterlibatan dengan pemangku kepentingan, serta memberikan rasa aman dan nyaman bagi pekerja dalam menjalankan pekerjaannya. Upaya pengelolaan operasi yang adil di BCA juga diarahkan untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) terutama pada Tujuan 3: Kesehatan dan Kesejahteraan; Tujuan 4: Pendidikan Berkualitas; Tujuan 5: Kesetaraan Gender; dan Tujuan 10: Mengurangi Ketimpangan.

#### Prosedur atau Mekanisme dalam Menangani Konflik Terkait Operasi yang Adil

BCA memiliki sarana pengaduan untuk pekerja, nasabah dan mitra kerja melalui *call center* Halo BCA atau *whistleblowing system* pada website [bca.co.id](http://bca.co.id).

Selama tahun 2020, pelaksanaan kegiatan operasi yang adil telah berjalan dengan kondusif sesuai dengan tugas dan wewenang setiap pekerja. Tidak terdapat pengaduan dari pekerja atau nasabah terkait praktik ketidakadilan yang berdampak material.



## TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN DALAM BIDANG LINGKUNGAN HIDUP



### BCA menerima *Certificate as a Constituent of Sustainable Investment (SRI)-KEHATI Index* dari Yayasan KEHATI untuk gerakan peduli lingkungan

#### Komitmen dan Kebijakan Tanggung Jawab Sosial Terkait Lingkungan Hidup

Sebagai salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia, BCA berkomitmen untuk menurunkan dampak kerusakan dan risiko lingkungan melalui upaya penghematan pemakaian sumber daya energi dan sumber daya alam. Upaya ini sejalan dengan POJK No. 51/POJK.03/2017 terkait Keuangan Berkelanjutan dan dukungan terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Pada tahun 2020, BCA sedang menyusun strategi dan peta jalan terkait aksi terhadap perubahan iklim. Dokumen tersebut direncanakan dapat digunakan pada tahun 2021 untuk memperkuat komitmen BCA di bidang lingkungan hidup. Selain itu, BCA mengajak peran aktif para pekerja untuk menjaga lingkungan melalui edukasi dan sarana komunikasi internal. Upaya pelestarian lingkungan secara eksternal diterapkan melalui pemberian pembiayaan kepada proyek yang berwawasan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST).

#### Rencana, Pelaksanaan, dan Pencapaian Kegiatan di Bidang Lingkungan Hidup

Kegiatan perbankan yang mendukung bidang lingkungan hidup dilaksanakan melalui pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) non-UMKM, khususnya di sektor perkebunan. BCA mendukung (calon) debitur untuk memiliki sertifikasi kategori pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan berkelanjutan.

Kegiatan pelestarian lingkungan hidup lainnya dilaksanakan melalui aktivitas bank dengan nasabah, yakni dengan menerapkan sistem *e-statement* untuk tabungan, giro, dan tagihan kartu kredit; pilihan tarik tunai di ATM tanpa struk; ATM STAR; *e-branch*; serta solusi perbankan digital (m-BCA, Klik BCA, dan Sakuku). Upaya-upaya ini dilakukan untuk mengurangi penggunaan kertas.

Untuk aktivitas bank dengan pekerja, BCA memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menggunakan HC Inspire, Enterprise Backoffice Integration (EBI), *digital library* (BLIMS), *e-learning*, *teleconference*, *video conference*, MyBCA portal, *car pooling*, *tracking system* dan beragam aplikasi lainnya. Melalui pemanfaatan teknologi ini, BCA mendukung upaya pelestarian lingkungan karena mengurangi transportasi yang banyak memerlukan energi dan mengeluarkan emisi serta mengurangi penggunaan kertas.

Selain kegiatan perbankan, BCA mendukung upaya pencegahan perubahan iklim yang bekerja sama dengan pihak independen. BCA menyusun strategi dan *roadmap climate change* tahun ini dan mulai mengimplementasikannya di tahun depan.

Tidak hanya rancangan strategi tersebut, BCA juga telah melaksanakan kegiatan pelestarian lingkungan di lingkungan internal. BCA membentuk *agent of change* sebagai penggerak pekerja di masing-masing unit kerja untuk memastikan adanya perilaku ramah lingkungan dalam



kegiatan kerja sehari-hari. BCA memberikan pembekalan pengetahuan/wawasan terkait kegiatan ramah lingkungan bagi *agent of change*, baik untuk kegiatan operasional bank, maupun dalam kehidupan sehari-hari. Pada tanggal 24 September 2020, diselenggarakan webinar *agent of change* BCA di seluruh Indonesia.

Pada bulan November 2020, BCA secara khusus menyelenggarakan *Sustainability Awareness Month* melalui media sosial instagram @bcasemuaberes. Pada kegiatan ini komitmen langsung disampaikan oleh para Direksi dan manajemen BCA seperti semangat kebersamaan #OneBCA; melakukan penghematan energi dengan #BCASwitchOff, #BCAGreenTransport; pola hidup sehat dan seimbang #BCAHealthGoals; *less waste more sustainable* #BCALessisMore, #BCAGreenShopping.

BCA menerapkan *green office* dengan melakukan penghematan energi di tempat kerja. Program yang dilaksanakan meliputi pengaturan suhu pendingin ruangan, pemadaman lampu saat jam istirahat atau pada area yang tidak digunakan, serta kampanye penghematan air. BCA juga berupaya mengurangi penggunaan *styrofoam* dan kertas, berpartisipasi dalam Earth Hour Day, dan gerakan Green Ramadhan.

BCA juga mendukung konsep *green building*. Pada tahun 2020, telah hadir gedung Wisma BCA Foresta. Gedung ini memiliki spesifikasi kriteria pokok *green building* antara lain semua operasional gedung telah menggunakan teknologi Building Automatization System (BAS) untuk mengatur AC, lampu LED, dan konsumsi listrik secara otomatis. Gedung ini juga menggunakan teknologi sistem *Sewage Treatment Plan* (STP) untuk mengolah air limbah tak berwarna dan tak berbau, sehingga lebih *sustainable* bagi lingkungan. Bahkan air hasil olahan STP itu sudah aman untuk digunakan kembali, seperti untuk menyiram tanaman dan toilet.

BCA melaksanakan *pilot project waste management* di dua lokasi kantor, yakni Gedung Wisma Asia 2 per November 2020 dan Wisma BCA Foresta per Desember 2020. Pada proyek ini, pekerja BCA mulai memilah sampah yang dapat didaur ulang atau tidak. BCA bekerja sama dengan Yayasan Tzu Chi sebagai pihak ketiga yang membantu mengelola dan mengolah sampah daur ulang.

BCA membantu melindungi salah satu fauna endemik Kalimantan yang dilindungi Undang-Undang dan wajib dilestarikan. Upaya ini diwujudkan melalui kerja sama dengan Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF) yang aktif mengembangkan program pelestarian dan konservasi spesies dan habitat orangutan Kalimantan. Kerja sama lain yang dilakukan BCA adalah dengan Banyuwangi Sea Turtle Foundation (BSTF). Rangkaian program meliputi relokasi telur penyu, perawatan sarang penetasan semi alami serta edukasi konservasi penyu dan lingkungan melalui Buku "The Life of Sea Turtle"

### TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN DALAM PRAKTIK KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN, DAN KESELAMATAN KERJA



BCA memerhatikan kesehatan, keamanan, keselamatan dan kenyamanan pekerja dalam bekerja, sekaligus menghormati hak-hak kesetaraan tiap pekerja.



● Green building Wisma BCA Foresta



● Sustainability Awareness Month BCA  
HOST Ibu Llanawaty Suwono

### Komitmen dan Kebijakan Tanggung Jawab Sosial Terkait Ketenagakerjaan dan K3

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam menentukan kinerja Bank. BCA berkomitmen untuk memerhatikan kesejahteraan dan perkembangan karir pekerja, termasuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan nyaman (kesehatan dan keselamatan kerja/K3).

Komitmen BCA terhadap tanggung jawab sosial tercermin dalam kebijakan SDM yang menyeluruh, antara lain mencakup transparansi informasi bagi pekerja, implementasi Perjanjian Kerja Bersama (PKB), pengembangan diri serta karir, kesempatan kerja yang sama, serta program kompensasi dan manfaat. Kebijakan SDM BCA juga mencakup aspek K3. BCA berkomitmen untuk patuh pada hukum dan regulasi yang berlaku. Realisasi komitmen ini tercermin dari tidak adanya sanksi maupun pengaduan yang masuk terkait ketenagakerjaan.

### Pelaksanaan Praktik Ketenagakerjaan dan K3 serta Pencapaian

BCA melakukan kegiatan yang mendukung praktik ketenagakerjaan dan K3, di antaranya:

#### a. Penyesuaian K3 di Periode Normal Baru

Demi menjaga kesehatan pekerja selama masa pandemi COVID-19, BCA melakukan beberapa penyesuaian kebiasaan kerja baru. Seluruh kegiatan dan pelatihan pekerja dialihkan menjadi program daring yang dapat diakses jarak jauh, sehingga pekerja tidak harus berkumpul di satu tempat. BCA juga menerapkan jadwal kerja pekerja secara bergilir antara *work from home (WFH)*, *work from office (WFO)* dan *split operation* agar mengurangi 50% kapasitas pekerja di kantor. Untuk mengurangi kontak dengan orang banyak, BCA juga menyediakan beberapa *shuttle bus* untuk mengantarkan pekerja ke kantor dan menerapkan *flexi hours* untuk jam masuk kerja, yakni antara pukul 07.00-09.30 dengan waktu bekerja tetap delapan jam. Pekerja yang sedang mengandung dalam

usia kehamilan tertentu tidak diwajibkan untuk WFO tetapi dapat bekerja dari rumah (WFH) selama pandemi COVID-19.

BCA menyediakan fasilitas *rapid test* bagi pekerja yang mengalami gejala atau berisiko tertular COVID-19. Pekerja di area kantor harus melewati pengecekan suhu, selalu menggunakan masker, mengisi formulir *self-assessment* secara daring dan menjaga jarak. Area kantor secara rutin dibersihkan menggunakan disinfektan dan ozonisasi. BCA memiliki prosedur untuk melakukan isolasi lantai atau area kantor jika terdapat kasus positif COVID-19 di area tersebut. BCA juga menyediakan masker, vitamin, dan makan siang bagi para pekerja selama pandemi COVID-19 untuk alasan kesehatan pekerja. Pekerja dapat menghubungi *call center* khusus pekerja BCA terkait pelaporan kondisi kesehatan maupun hal lainnya terkait COVID-19.

#### b. Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja

BCA menghormati hak atas kesempatan yang sama dan kesetaraan gender di lingkungan kerja, di antaranya dengan memberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir berdasarkan kompetensi. BCA tidak memandang perbedaan suku, agama, ras, golongan, dan gender dalam menyediakan kesempatan kerja. Pekerja wanita memiliki kesempatan yang sama dengan pekerja lainnya untuk menduduki jenjang manajemen tertinggi.

#### c. Pendidikan dan/atau Pelatihan

Tanggung jawab sosial ketenagakerjaan juga dilaksanakan melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja pekerja. Materi pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan pekerja yang mencakup materi perbankan dan *soft skills* terkait kepemimpinan, kepribadian, keahlian dan pelestarian lingkungan. Pelaksanaan pelatihan dilakukan melalui pelatihan *in-class*, *e-learning*, *on the job training*, *coaching*, dan *mentoring*.



Pelatihan di tahun 2020 dilaksanakan secara daring dengan total 160.361 hari, sehingga jumlah rata-rata pelatihan adalah 6,5 hari per-pekerja. Banyaknya pelatihan diharapkan menjadi nilai bagi peningkatan kualitas SDM untuk semua pekerja.

Sebagai salah satu bentuk pengembangan pekerja, maka setiap tahun BCA memberikan program beasiswa S1 dan S2. Direktur dan manajemen BCA juga menjadi pembicara dengan tema-tema menarik melalui program community of practice (COP). Kegiatan ini diselenggarakan secara daring sehingga bisa disaksikan oleh pekerja BCA. Rekaman tayangan acara tersebut hadir di portal MyVideo sehingga bisa disimak ulang oleh pekerja BCA.

**d. Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan**

BCA membuka dan menjaga komunikasi dengan pekerja. Pekerja dapat memanfaatkan sarana komunikasi internal, seperti Halo SDM (66900) yang dapat diakses melalui jaringan telepon internal. Selain itu, saluran *whistleblowing system* (WBS) juga menjadi saluran komunikasi bagi pekerja yang akan menyampaikan keluhannya. Sarana komunikasi juga dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tentang ketenagakerjaan atau hubungan industrial. BCA menjamin kerahasiaan informasi dan data pekerja yang menggunakan layanan Halo SDM dan WBS.

**e. Sarana dan Keselamatan Kerja**

Keamanan dan kenyamanan kerja merupakan faktor yang penting untuk mendukung kinerja pekerja. BCA memerhatikan kelengkapan dan kelayakan sarana kerja, kebersihan lingkungan, tata ruang, dan kelayakan sarana pengamanan bagi pekerja, baik di kantor pusat, kantor wilayah, maupun kantor cabang.

Selama tahun 2020 sehubungan dengan kondisi pandemi COVID-19 maka BCA melakukan ozonisasi ruangan kerja, desinfektan sarana dan prasarana

kerja secara berkala dan tidak mengadakan latihan evakuasi (*evacuation drill*) yang biasa dilakukan secara berkala untuk melatih pekerja jika terjadi situasi *force major*, seperti kebakaran atau gempa bumi. Untuk pengecekan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) tetap dilakukan secara berkala.

**f. Kesehatan Pekerja**

Pekerja mendapatkan fasilitas kesehatan, antara lain rawat inap, rawat jalan, persalinan, pembuatan kacamata, perawatan gigi, pemeriksaan laboratorium, *medical check-up*, dan *pap smear*. Khusus pekerja di atas usia 40 tahun beserta pasangannya, BCA memberi fasilitas *medical check-up* rutin setiap tahun. BCA bekerja sama dengan Halodoc sebagai media konsultasi kesehatan *online*. BCA juga menyediakan layanan kesehatan dari pemerintah yakni mengikutsertakan pekerja dan keluarga dalam BPJS kesehatan.

Selama menghadapi masa pandemi, BCA membentuk *call center* COVID-19 untuk pekerja, yaitu (021) 2556-3119 ext. 66066. Selain itu, terdapat beberapa penyesuaian kebijakan kesehatan, di antaranya penerapan *work from home* (WFH) untuk ibu hamil sampai melahirkan dan menghabiskan masa cuti melahirkan. Kebijakan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi kehidupan pekerja.

BCA tiada henti melakukan edukasi dan sosialisasi kesehatan kepada seluruh pekerja. Kegiatan ini dilakukan melalui beragam media internal antara lain instagram @bcasemuaberes, *broadcast* sure! HCM We Care (Aku yang #lebihbaik) dan diskusi Community of Practice (COP) yang diselenggarakan secara daring dengan menghadirkan praktisi kesehatan.

BCA tidak pernah lelah untuk memberikan sosialisasi dan edukasi kepada pekerja terkait kebiasaan baru dan upaya menjaga kesehatan untuk antisipasi



● Aman melayani nasabah selama pandemi dengan mematuhi protokol kesehatan dan pemanfaatan digital

COVID-19. Sosialisasi dilakukan oleh HCM, Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) dan Humas antara lain melalui email, TV plasma, portal MyBCA, booklet, MyVideo dan instagram @bcasemuaberes. Materi sosialisasi dan edukasi COVID-19 mulai dari pengetahuan, ilustrasi penyebaran, antisipasi dan pencegahan, panduan penanganan, daftar rumah sakit rujukan dan info layanan *call center* COVID-19. Biaya yang dikeluarkan BCA untuk melaksanakan program kesehatan selama pandemi adalah sebesar Rp47,6 miliar. Biaya ini dikhususkan untuk seluruh insan BCA seperti biaya kesehatan, masker, desinfektan, *thermo gun*, vitamin dan lainnya.

Penerapan peraturan ketenagakerjaan dan K3 dilakukan dengan ketat dan hasilnya, selama tahun 2020 tidak ada kecelakaan kerja dan tidak ada pemutusan hubungan kerja. BCA mencatat tingkat perpindahan (*turnover*) pekerja sebesar 3,5%. Di tengah pandemi, BCA tidak melakukan pemutusan hubungan kerja, tidak ada pengurangan gaji, serta pemberian bonus dan THR tetap terlaksana sesuai jadwal. Bahkan, BCA membayarkan sebagian bonus pekerja lebih awal untuk membantu memenuhi kebutuhan di tengah ketidakpastian ekonomi akibat pandemi.

**BCAsemuaberes**

Februari

- ✓ Porseni BCA
- ✓ #Workoutfromhome Bakorseni Live: Asia Dance
- ✓ #Workoutfromhome Bakorseni Live: Asia Dance
- ✓ #Workoutfromhome Bakorseni Live: Asia Combat
- ✓ Talkshow: Perempuan Sehat di Tengah Pandemi

Mei

- ✓ #Workoutfromhome Basic Yoga Sehat di Tengah Pandemi
- ✓ #Workoutfromhome Pilates: Healthy Core, Healthy Spine
- ✓ COP Online Series Stay Healthy and Protect Yourself in Smart Ways in Pandemic Era

Juni

- ✓ #Workoutfromhome Asialetics - Always Fit Always Productive
- ✓ Talkshow: Asia Wangi - Hidup Sehat Bersama Wayangku
- ✓ COP Online Series Cancer Survivor: A Story of Love, Hope, and Healing

Juli

Agustus

- ✓ #Workoutfromhome Posture for Productivity
- ✓ Talkshow: Basic Hydroponic - Start from Home
- ✓ Beladiri Sederhana untuk Perlindungan Diri
- ✓ COP Online Series Modifikasi Gaya Hidup untuk Booster Imunitas

September

Oktober

- ✓ Sehat Bersama Organic: Virgin Coconut Oil Bisa Anti Virus?
- ✓ Tangkis Galau - Sehat Fisik & Mental
- ✓ Art for Healing & Happiness

November

- ✓ Sehat Bersama Organic: Rahasia Tubuh Sehat dengan Cuka Apel & Juice Detox
- ✓ COP Online Series Healthy Digestive System for Better Life

SEHAT DI TENGAH PANDEMI

SEHAT BERSAMA ORGANIC: VIRGIN COCONUT OIL BISA ANTI VIRUS?

SEHAT BERSAMA ORGANIC: RAHASIA TUBUH SEHAT DENGAN CUKA APPEL & JUICE DETOX

FUNDRAISING AGAINST COVID-19

## TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN KEPADA NASABAH (KONSUMEN)

### Komitmen dan Kebijakan Tanggung Jawab Sosial kepada Nasabah

Tanggung jawab sosial BCA kepada nasabah dilakukan sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku, antara lain:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; dan
2. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yang telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008 tentang Perlindungan Nasabah.

Tanggung jawab sosial kepada nasabah diimplementasikan melalui layanan yang adil dan memastikan nasabah memperoleh hak atas perlindungan privasi dan keamanan data mereka. Komitmen perlindungan data nasabah ini dilakukan dengan mengacu pada sertifikasi ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu, dan ISO/IEC 27001:2013 Sistem Manajemen Keamanan Informasi.

Salah satu bentuk tanggung jawab BCA kepada nasabah di tahun 2020 adalah menjaga kesehatan, keamanan, dan kenyamanan dalam memberikan layanan. BCA berkomitmen menerapkan protokol kesehatan yang ketat ketika harus bertemu langsung dengan nasabah, khususnya di masa pandemi COVID-19. Komitmen ini tercantum dalam salah satu memo yaitu No. 212/MO/MRK/2020.

### Rencana dan Pelaksanaan Kegiatan

BCA menetapkan standar layanan SMART SOLUTION untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, memenuhi kebutuhan nasabah, dan mempererat *customer engagement*. Divisi Strategi dan Pengembangan Operasi-Layanan memastikan insan BCA memiliki kompetensi yang memadai dalam bidang layanan. Seiring perkembangan teknologi, BCA mengembangkan layanan perbankan digital yang lengkap dan handal untuk menjawab perkembangan kebutuhan nasabah.

Selama masa pandemi, BCA menerapkan protokol kesehatan seperti pemakaian masker, pengecekan suhu tubuh, pengisian formulir *self-assessment* secara daring, kepada seluruh pekerja baik yang berhubungan langsung dengan nasabah maupun tidak. Penerapan protokol kesehatan juga berlaku kepada nasabah dan debitur yang datang ke cabang BCA. Selain itu, BCA juga membuat partisi pada counter teller dan CSO serta menyediakan *hand sanitizer*.

Seiring berkembangnya teknologi, manajemen menetapkan target kegiatan layanan yang lebih mengarah pada edukasi digital, termasuk menjaga keamanan transaksi. Kegiatan ini diharapkan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya

kejahatan teknologi. BCA juga melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam melakukan kegiatan edukasi perbankan. Edukasi dilaksanakan melalui beberapa sarana komunikasi, antara lain rubrik berita di media, seperti Beritagar, Kompas.com, IDNtimes.com, dan Kumparan.com.

Kegiatan edukasi solusi perbankan dan finansial dilakukan pula melalui acara *gathering* dengan nasabah. *Gathering* merupakan sarana saling berbagi pengalaman, pengetahuan, atau topik terkini antar-nasabah, serta memperluas jejaring. Kegiatan kebersamaan ini mampu mendekatkan BCA dengan para nasabah, sehingga bersama-sama dapat membangun hubungan harmonis dan saling mendukung. Beberapa kegiatan di tahun 2020 dilaksanakan secara daring antara lain acara Expo KPR, *analyst meeting*, Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Indonesia Knowledge Forum (IKF), *gathering* nasabah per Kantor Wilayah beserta manajemen serta bazaar buku Big Bad Wolf (BBW).

BCA terus menyediakan layanan perbankan yang dapat diakses oleh para nasabah secara aman dan nyaman, meski di tengah masa pandemi. BCA mengeluarkan beberapa kebijakan penyesuaian layanan perbankan sehingga nasabah dapat melakukan transaksi jarak jauh tanpa harus datang ke kantor cabang. Kebijakan tersebut tertuang dalam Surat Keputusan Direksi No. 048/SK/DIR/2020 tanggal 27 Maret 2020 perihal Perubahan Limit KeyBCA untuk Transaksi Transfer Dana di KlikBCA Individu. Di samping itu, BCA juga membuat banyak kebijakan terkait strukturisasi kredit, di antaranya:

- No. 054/SK/DIR/2020 tanggal 31 Maret 2020 perihal Restrukturisasi Kredit untuk Debitur KPR BCA yang Terkena Dampak Penyebaran Coronavirus Disease (COVID-19);
- No. 059/SK/DIR/2020 tanggal 6 April 2020 perihal Suku Bunga KPR BCA. Debitur yang terdampak COVID-19 mendapatkan perlakuan khusus terkait biaya migrasi dan penalti atas pelunasan yang dilakukan selama periode minimum jangka waktu (sesuai dengan yang ditetapkan dalam Perjanjian Kredit) dapat dibebaskan;
- No. 077/SK/DIR/2020 tanggal 28 April 2020 perihal Restrukturisasi Kredit untuk Debitur Terdampak COVID-19. Ketentuan ini berlaku untuk kredit dengan kategori SME, komersial, dan korporasi;
- No. 083/SK/DIR/2020 tanggal 30 April 2020 perihal Perubahan Suku Bunga Kartu Kredit BCA;
- No. 085/SK/DIR/2020 tanggal 30 April 2020 perihal Penandatanganan Surat Kesepakatan untuk Restrukturisasi Kredit Debitur KPR BCA yang Terkena Dampak Penyebaran COVID-19;
- No. 086/SK/DIR/2020 tanggal 30 April 2020 perihal Perubahan Batas Maksimum Cash Advance Kartu Kredit BCA;
- No. 088/SK/DIR/2020 tanggal 4 Mei 2020 perihal Penerbitan PAKAR – Kebijakan Perpajakan. Terdapat insentif pajak sementara kepada wajib pajak yang terdampak COVID-19;

- No. 093/SK/DIR/2020 tanggal 20 Mei 2020 perihal Kebijakan Restrukturisasi Kredit untuk Debitur Terdampak COVID-19;
- No. 094/SK/DIR/2020 tanggal 20 Mei 2020 perihal Restrukturisasi Kredit Debitur KUR Terdampak COVID-19;
- No. 095/SK/DIR/2020 tanggal 28 Mei 2020 perihal Restrukturisasi Kredit Debitur BCA Business Personal Loan dan Channeling non-KUR Terdampak COVID-19;
- No. 126/SK/DIR/2020 tanggal 13 Juli 2020 perihal Periode Review untuk Debitur dengan Perhitungan Expected Credit Loss Menggunakan Worst Case Scenario. Periode *review worst case scenario* ini diterapkan kepada debitur terdampak COVID-19, serta penerapan *stage* pelaporan untuk debitur terdampak COVID-19;
- No. 132/SK/DIR/2020 tanggal 24 Juli 2020 perihal Tambahan Kebijakan Restrukturisasi Kredit untuk Debitur Terdampak COVID-19;
- No. 149/SK/DIR/2020 tanggal 31 Agustus 2020 perihal Penjaminan Kredit UMKM Terdampak COVID-19 dalam Rangka Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN);
- No. 204/SK/DIR/2020 tanggal 29 Desember 2020 perihal Subsidi Bunga untuk Kredit UMKM dan KPR BCA dalam rangka Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN);
- No. 208/SK/DIR/2020 tanggal 29 Desember 2020 perihal Perpanjangan Periode Program Pelonggaran Kartu Kredit BCA dalam Masa Darurat COVID-19.

Sepanjang tahun 2020, BCA merealisasikan dana Bakti BCA sebesar Rp116,8 miliar. Dana ini digunakan untuk mendukung peningkatan kualitas pendidikan, pembinaan UMKM dan desa, kesehatan, lingkungan, budaya, empati, dan berbagai kegiatan sosial lainnya.

BCA membuka komunikasi dengan nasabah melalui berbagai sarana, yakni *contact center* 24 jam Halo BCA melalui telepon 1500888, Whatsapp Bank BCA di 08111500998 ketik #halobca, Halo BCA Chat di [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id), surel di [halobca@bca.co.id](mailto:halobca@bca.co.id), dan Twitter @HaloBCA. Nasabah dapat mengirimkan masukan, saran, keluhan, maupun ketidakpuasan mereka atas layanan dan solusi perbankan BCA. Pengelolaan dan penyelesaian pengaduan nasabah mengacu pada ketentuan Bank Indonesia tentang Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan, serta Surat Edaran OJK No. 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018.

BCA terus berupaya meningkatkan *sense of urgency* dari setiap unit untuk menangani keluhan nasabah secara tepat dan cepat. Pengelolaan dan penyelesaian keluhan nasabah ini dilakukan dengan mengacu pada standar *service level*, yaitu jangka waktu penyelesaian masalah. Periode penyelesaian keluhan tergantung pada jenis dan kompleksitas masalah. Pemenuhan *service level* dapat dipantau melalui layar elektronik pada aplikasi HaloBCA.

Pada tahun 2020, jumlah saran dan pengaduan melalui HaloBCA sebanyak 14.244.827 panggilan telepon, terdiri dari 61,70% terkait permintaan (antara lain kenaikan limit, blokir rekening); 25,67% terkait kebutuhan nasabah atas informasi solusi perbankan BCA; 12,61% keluhan nasabah; dan 0,02% berupa saran. Keluhan terbanyak adalah kartu tertahan di mesin ATM, uang tersangkut di ATM, rekening terdebit namun uang tidak diterima nasabah, dan kartu kredit tertolak.

### Pencapaian

BCA terus berupaya mengembangkan dan menyediakan solusi perbankan yang aman, nyaman, andal, dan mudah diakses berdasarkan inovasi dan teknologi. BCA meraih beberapa penghargaan sebagai wujud komitmen dalam memberikan layanan terbaik dan mengatasi pengaduan keluhan nasabah. Penghargaan ini di antaranya Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) 2020.

Di samping itu, keunggulan layanan nasabah yang lengkap dan prima berhasil membawa BCA mencapai prestasi sebagai salah satu bank dengan kapitalisasi pasar terbesar di Asia Tenggara hingga akhir tahun 2020.

Untuk mendapatkan respons dari nasabah, BCA mengadakan survei secara berkala. Pada tahun 2020, BCA mendapatkan nilai 4,67 dari skala 5 untuk indeks *Customer Engagement*. Capaian ini diraih berkat komitmen dan kinerja BCA dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah.

## TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN DALAM BIDANG PENGEMBANGAN SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN

### Komitmen dan Kebijakan Tanggung Jawab Sosial Kemasyarakatan

BCA memberikan kesempatan kerja bagi masyarakat sekitar dengan mempertimbangkan kompetensi, kesesuaian, dan kebutuhan Bank. Kesempatan ini dituangkan dalam PKB pasal 7 ayat 1 dan 2 yang mengatur tentang Penerimaan Pekerja Baru. Kesempatan kerja dengan pelibatan masyarakat setempat diharapkan dapat menjadi bentuk nyata kontribusi manfaat ekonomi atas keberadaan BCA di suatu wilayah tertentu.

BCA melaksanakan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang bertajuk "Bakti BCA" sebagai program CSR kemasyarakatan. Implementasi Bakti BCA dilaksanakan melalui kegiatan Solusi Cerdas, Solusi Sinergi, Solusi Bisnis Unggul, Filantropi dan Bantuan Penanganan COVID-19. Hingga akhir tahun 2020, dana pelaksanaan Program Bakti BCA sebesar Rp116,8 miliar.

## Perencanaan, Pelaksanaan, serta Capaian Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Bidang Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan

### bakti BCA UNTUK INDONESIA

BCA hadir dan tumbuh bersama masyarakat Indonesia. Tidak hanya kuat dalam bisnis keuangan dan perbankan, BCA turut membangun negeri melalui kontribusinya dalam program Bakti BCA. BCA yang mendukung pembangunan keberlanjutan di Indonesia

#### SOLUSI CERDAS

#### BAKTI PENDIDIKAN

Mengembangkan SDM yang berkualitas melalui program pendidikan dan edukasi literasi keuangan di Indonesia

#### 1 PROGRAM PENDIDIKAN AKUNTASI (PPA)

**396** Peserta

#### 2 PROGRAM PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA (PPTI)

**172** Peserta

#### 3 MAGANG BAKTI BCA

**1.920** Peserta

#### 4 SEKOLAH BINAAN

**20** Sekolah **727** Guru **>9.900** Siswa  
di Serang, Lampung, Yogyakarta, dan Banyuwangi

#### 5 BEASISWA BAKTI BCA

**790** Mahasiswa **18** PTN  
USU, UNAND, UNSRI, IPB, UI, ITB, UNPAD, UGM, UNDIP, ITS, UNAIR, UNBRAU, UNUD, UNMUL, UNHAS, UNSRAT, UNCEN, UNTAN

**> 2.000** Mahasiswa  
Peserta seminar dan kuliah umum

#### 6 KEMITRAAN DENGAN LEMBAGA PENDIDIKAN

Pelatihan secara daring kepada guru SD, SMP, SMA di Indonesia Timur. Diikuti 740 sekolah di 40 kota dan sekitar 5.000 guru

#### 7 EDUKASI LITERASI KEUANGAN

**>14.000** Pelajar **>90.000** Masyarakat  
Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Kalimantan, Sulawesi Selatan dan Sulawesi Utara

#### SOLUSI BISNIS UNGGUL

#### BAKTI KOMUNITAS

Program pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan ekonomi khususnya pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), masyarakat pedesaan dan pemberdayaan kelompok masyarakat komunitas

#### 12 DESA & KOMUNITAS BINAAN

##### YOGYAKARTA

Wirawisata Goa Pindul  
Desa Wisata Peting Sari  
Wisata Wayang Desa Wukirsari

##### BANYUWANGI

Desa Wisata Tamansari

##### PEKALONGAN

Kampung Batik Gemah

##### SUMILIR

##### BELITUNG

Bukit Peramun,

Wisata Aik Rusa Barehun,

Gunong Lumut

##### SUMATERA BARAT

Kampung Adat Sijunjung

Nagari Silokek

##### BALI

Desa Wisata Pucak Tinggan

##### SEMARANG

Doesoen Kopi Sirap

##### Pengembangan SDM

Pelatihan standar layanan pemandu wisata & pengembangan homestay  
• Webinar pengembangan desa wisata di era pandemi COVID-19  
• Webinar optimalisasi digital marketing & strategi menggunakan platform e-commerce

##### Strategi Promosi

• Launching aplikasi Peramun Hill 4.0  
• Instagram & Youtube Live Virtual tour LDR (Liburan dari Rumah)  
• Series Desa Binaan Yogyakarta, Sumatera Barat, Belitung, Banyuwangi, Semarang, dan Pekalongan

##### Pengembangan Fasilitas Pendukung

• Pembangunan fasilitas kesehatan "Tempat Cuci Tangan"  
• Bantuan alat kesehatan standar prosedur kesehatan *new normal*  
• Balai pertemuan Desa Binaan Bukit Peramun  
• Digital Information System Desa Binaan Bukit Peramun  
• Mobil Wisata Desa Binaan Pentingsari

**385**  
Komunitas  
Petani Jahe

**14**  
Pelatihan  
Seminar  
Bagi desa &  
komunitas  
Binaan

**130**  
Pembinaan  
usaha kecil &  
menengah di  
Jakarta

**5**  
Series Virtual  
Tour Liburan  
dari Rumah

#### SOLUSI SINERGI



#### BAKTI LINGKUNGAN

DUKUNGAN BCA DALAM MEWUJUDKAN KEGIATAN RAMAH LINGKUNGAN DI KANTOR BCA DAN PELESTARIAN KEANEKARAGAMAN HAYATI

- Rehabilitasi **31** orangutan
- Relokasi **100** sarang telur penyu
- Lepaslarian **8.909** tukik
- Aksi ramah lingkungan di kantor BCA yang dilakukan oleh **100** kantor/unit kerja
- Penanaman **14.700** pohon mangrove di Taman Nasional Ujung Kulon
- **2.100** bibit tanaman endemic di Desa Sepahat, Kabupaten Bengkalis, Riau
- **4** kapal baru berkualitas baik kepada nelayan dan lingkungan



#### BAKTI BUDAYA

DUKUNGAN BCA UNTUK MENUMBUHKAN KECINTAAN GENERASI MUDA TERHADAP BUDAYA NUSANTARA.

- Pelatihan kepada **55** UMKM batik tulis
- Dialog Budaya Nusantara dengan topik "Perempuan dan Budaya Nusantara"
- Nusantara Academic Awards kepada **2** orang peneliti budaya
- Waskita Nusantara Awards kepada **2** pegiat budaya
- Nusantara Writing Grant kepada **5** mahasiswa
- Lomba Tari Kreasi Nusantara yang diikuti **564** peserta terpilih **16** pemenang
- Lomba Fashion Busana Daerah dengan **309** peserta terpilih **9** pemenang
- **5** Pagelaran Wayang Virtual
- Bantuan sembako kepada **100** seniman wayang



#### BAKTI KESEHATAN

BANTUAN LAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT YANG MEMADAI

Bantuan rutin untuk **2** klinik  
Bantuan subsidi obat untuk **16.611** pasien  
**443** Kantong darah

Bantuan  
penanganan  
COVID 19  
**>20**  
miliar Rupiah

## A. SOLUSI CERDAS

Pengembangan kualitas SDM diawali dengan tersedianya akses pendidikan yang memadai. Untuk itu, BCA mendukung Pendidikan Indonesia melalui pilar Solusi Cerdas. Secara spesifik, program pilar Solusi Cerdas fokus pada penyediaan akses pendidikan bagi masyarakat yang memiliki kendala finansial atau yang berada di wilayah berpenghasilan terbatas. Upaya ini dilakukan agar kesempatan dan kualitas pendidikan dapat tersedia lebih merata di seluruh Indonesia.

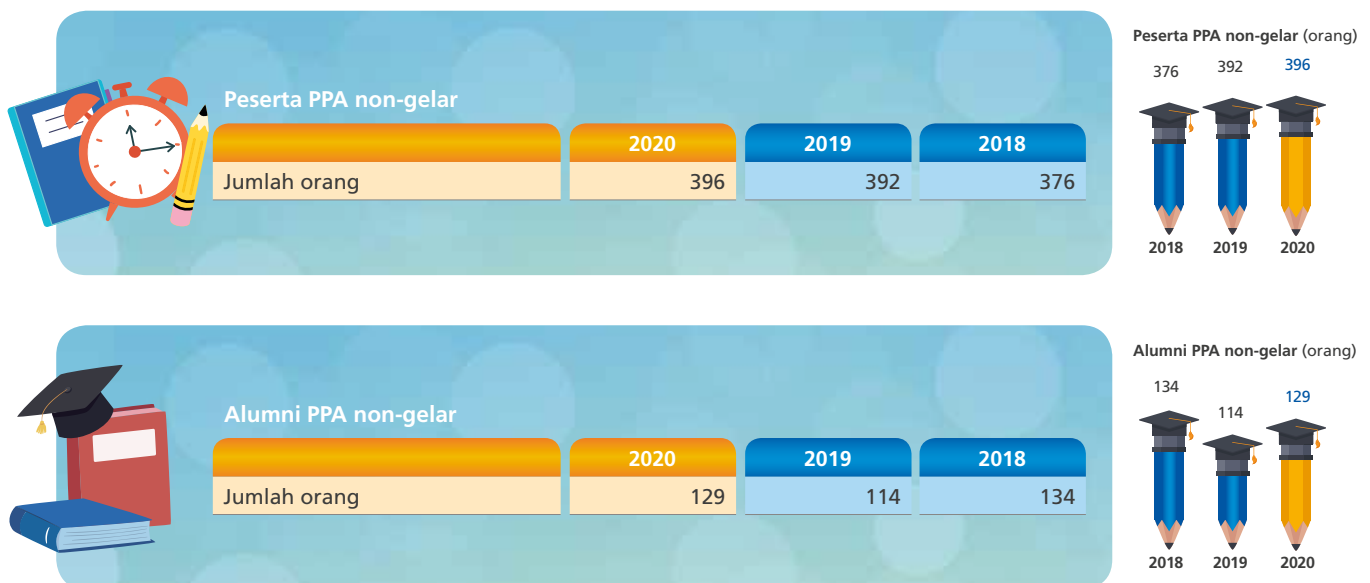
Beberapa program Solusi Cerdas yang dilakukan, antara lain:

- Program Pendidikan Akuntansi (PPA) non-gelar;
- Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI) non-gelar;
- Program Magang Bakti BCA;
- Sekolah Binaan Bakti BCA;
- Beasiswa Bakti BCA;
- Kemitraan Pendidikan; dan
- Edukasi Literasi Keuangan.

### 1. Program Pendidikan Akuntansi (PPA) non-gelar

BCA membantu pelajar lulusan SMA/SMK yang memiliki prestasi akademis namun memiliki keterbatasan finansial untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Sejak tahun 1996, BCA menyediakan Program Pendidikan Akuntansi (PPA) non-gelar untuk memberi mereka kesempatan melanjutkan pendidikan dan kesempatan langsung belajar memahami dunia kerja. Kegiatan PPA ini menjangkau banyak generasi muda berprestasi dari berbagai daerah di Indonesia untuk mendapatkan pembekalan ilmu akuntansi selama 30 bulan.

Setelah selesai pendidikan, mereka mempunyai kesempatan melanjutkan pendidikan ke jenjang strata satu (sarjana) serta berkesempatan untuk bekerja di BCA. Selama tahun 2020, terdapat 396 peserta PPA yang sedang menempuh pendidikan. Sejak tahun 1996 hingga tahun 2020, terdapat 1.617 lulusan PPA. Pada tahun 2020, terdapat 129 peserta lulusan PPA dan masih terdapat sembilan angkatan yang sedang menempuh pendidikan.



### 2. Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI) non-gelar

BCA menyediakan Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI) non-gelar kepada lulusan SMA, SMK, atau sederajat yang berprestasi dan berminat meningkatkan kemampuan di bidang teknik informatika. PPTI non-gelar dilaksanakan selama 30 bulan dengan menerapkan sistem gugur dengan standar kelulusan yang relatif tinggi.

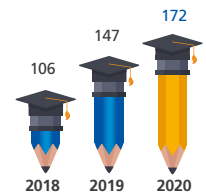
Dari awal penyelenggaraan program hingga tahun 2020, telah terdapat 10 angkatan dan meluluskan 153 alumni. Pada akhir tahun 2020, terdapat 172 peserta PPTI non-gelar yang sedang menempuh pendidikan.



## Peserta PPTI non-gelar

	2020	2019	2018
Jumlah orang	172	147	106

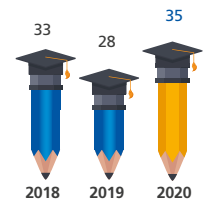
## Peserta PPTI non-gelar (orang)



## Alumni PPTI non-gelar

	2020	2019	2018
Jumlah orang	35	28	33

## Alumni PPTI non-gelar (orang)



### 3. Program Magang Bakti BCA

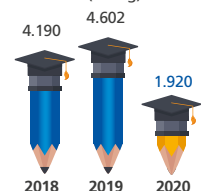
Program Magang Bakti BCA dilaksanakan sejak tahun 2002. BCA menyediakan program ini untuk lulusan SMA hingga sarjana untuk meningkatkan kualitas SDM generasi muda Indonesia. Melalui program ini, lulusan SMA hingga sarjana dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru terkait dunia kerja, khususnya perbankan. Sepanjang tahun 2020, jumlah peserta yang mengikuti program magang ini mencapai 1.920 orang, menurun dari tahun lalu yang sebanyak 4.602. Penurunan jumlah pemagang disesuaikan dengan peningkatan produktivitas kantor cabang dan peningkatan pekerja PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu)/kontrak, sehingga tidak membutuhkan terlalu banyak pemagang.



## Peserta Program Magang Bakti BCA

	2020	2019	2018
Jumlah orang	1.920	4.602	4.190

## Peserta Program Magang Bakti BCA (orang)



### 4. Sekolah Binaan Bakti BCA

BCA mendukung program pemerintah dalam meningkatkan kualitas, akses, dan pengembangan infrastruktur pendidikan melalui program Sekolah Binaan Bakti BCA. Sepanjang tahun 2020, BCA membina 20 sekolah di Lampung, Serang, Yogyakarta, dan Banyuwangi. Terdapat tambahan tiga sekolah binaan baru di Banyuwangi, yakni SMAN 1 Wongsorejo, SMPN 1 Licin, dan SDN 1 Tamansari. Program ini melibatkan 727 guru dan tenaga pendidik serta 9.938 siswa sebagai penerima manfaat. Jumlah ini naik dari penerima manfaat di tahun 2019, yaitu 539 guru dan 8.694 siswa. Sekolah Binaan Bakti BCA diharapkan dapat mempermudah akses anak-anak mendapatkan pendidikan berkualitas dan terjangkau dari tempat tinggal mereka.

Program Sekolah Binaan Bakti BCA melaksanakan pembinaan terhadap guru dan sekolah. Program ini terdiri atas rangkaian pelatihan untuk meningkatkan

kapasitas pengetahuan guru agar menyesuaikan kebutuhan dan tantangan perkembangan zaman. Khususnya pada masa pandemi COVID-19, pelatihan dibutuhkan untuk mempersiapkan guru mengajar secara daring, selama masa Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ), maupun luring. Selain itu, BCA melaksanakan pelatihan untuk guru terkait kurikulum, *soft skills*, dan *hard skills* dalam mengajar secara kreatif dan efektif.

Pada tahun 2020, telah dilaksanakan beberapa pelatihan mengenai pembelajaran abad ke-21 kepada guru sekolah dasar binaan Bakti BCA di Yogyakarta yang memasuki tahap ketiga dengan tema pengembangan penilaian dan evaluasi pembelajaran. Selain itu dalam masa pandemi COVID-19, Bakti BCA mengadakan pelatihan daring kepada 180 guru SD, SMP dan SMA di 20 sekolah binaan dengan tema "Menjadi Pengajar Blended Learning Yang Efektif di Era Pembelajaran Jarak Jauh." Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi guru dalam menjalankan

PJJ dan tips menghadapi tantangan pembelajaran di masa pandemi. Selanjutnya, program pelatihan ini akan berlanjut kepada program SMART Teacher Award untuk mendorong inovasi dan kreativitas guru dalam mengembangkan kegiatan belajar mengajar di sekolah.

#### 5. Beasiswa Bakti BCA

Skema bantuan pendidikan juga diberikan melalui program beasiswa bagi mahasiswa di tingkat strata satu (S1) yang berprestasi dan membutuhkan bantuan finansial. Hingga akhir tahun 2020, BCA telah memberikan beasiswa Bakti BCA sebesar Rp5,5 miliar di 18 perguruan tinggi negeri yang tersebar di seluruh Indonesia.

Beasiswa Bakti BCA memfasilitasi program pengembangan *soft skill* bagi 790 orang mahasiswa penerima beasiswa, antara lain pelatihan *leadership*, *self awareness*, *creative thinking*, dan *financial planning* bagi milenial. Diharapkan penerima beasiswa Bakti BCA dapat mengenal dan mengembangkan potensi diri untuk mencapai performa yang optimal, serta mempersiapkan diri masuk dunia kerja. Khususnya pada masa pandemic COVID-19, program pengembangan ini dilakukan secara daring.

#### 6. Kemitraan dengan Lembaga Pendidikan

Bakti BCA bersama dengan beberapa lembaga atau perguruan tinggi di Indonesia mengadakan seminar dan kuliah umum di berbagai universitas. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mendukung pengembangan pendidikan dan SDM di Indonesia. Pada tahun 2020, acara seminar dilaksanakan secara daring dalam bentuk kuliah umum di IPB University, Sekolah Vokasi UGM dan juga dalam rangka hari Sumpah Pemuda, Bakti BCA mengadakan webinar bagi para pemuda pemudi di Indonesia.

Selain itu, BCA melakukan pelatihan secara daring kepada para guru SD, SMP dan SMA di Indonesia bagian timur. Program ini diikuti oleh 740 sekolah di 40 kota dan sekitar 5.000 guru. Kegiatan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kompetensi guru dalam memberikan pembelajaran jarak jauh kepada peserta didik.

#### 7. Edukasi Literasi Keuangan

BCA senantiasa berupaya untuk meningkatkan indeks literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia. BCA melaksanakan beberapa kegiatan, antara lain:

- **Edukasi Literasi Keuangan kepada Pelajar** untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan sejak dini. Program dilaksanakan di 105 sekolah/universitas. dan diikuti 14.941 siswa, termasuk siswa Sekolah Binaan Bakti BCA. Siswa diharapkan dapat memperoleh pengetahuan dasar keuangan, seperti pengelolaan uang saku dan budaya menabung melalui produk SimPel (Simpanan Pelajar).
- **Edukasi Literasi Keuangan dalam rangka Peningkatan Produk LAKU BCA** kepada ibu rumah tangga, pelaku UKM, petani, dan karyawan. Kegiatan dilaksanakan di wilayah Jawa Barat (Kuningan, Ciamis, Tasikmalaya, Cirebon, Majalengka, Garut) Jawa Tengah (Pati, Sragen, Wonogiri, Grobogan, Demak, Jepara, Kudus) serta DI Yogyakarta (Gunung Kidul). Program diikuti oleh 90.000 peserta.
- **Edukasi Literasi Keuangan dengan Mobil Literasi Keuangan (SiMOLEK) yang diprakarsai OJK (Otoritas Jasa Keuangan)** untuk meningkatkan indeks literasi dan inklusi keuangan di wilayah dengan infrastruktur relatif belum memadai. Peserta edukasi berasal dari berbagai kalangan, seperti pelaku UMKM, karyawan swasta, PNS, hingga dosen dan mahasiswa. Jumlah peserta edukasi literasi keuangan mencapai 353 orang.





- **Pengembangan Anak Usia Dini**

Setiap tahunnya, BCA membuat perencanaan untuk mendukung program pengembangan anak usia dini, salah satunya dengan menjalin kemitraan bersama United Nations Children's Fund (UNICEF). Di tahun 2020, BCA menyalurkan donasi kepada UNICEF sebesar Rp500 juta. Donasi digunakan untuk mendukung layanan pengembangan Anak Usia Dini Holistik Integratif (PAUD HI) di Kabupaten Sorong dan Kabupaten Raja Ampat, Papua Barat. Melalui bantuan ini, diharapkan kualitas pendidikan anak usia dini *holistic* – integratif dapat meningkat. Kegiatan ini juga menguatkan koordinasi antar instansi pemerintah, serta dapat membuat *alternative model* PAUD berbasis kearifan lokal yang sesuai dengan kebudayaan Tanah Papua.

## B. SOLUSI SINERGI

Program kemasyarakatan BCA yang mencakup bidang budaya, kesehatan, lingkungan, dan empati tercakup dalam satu pilar Solusi Sinergi. Dalam menjalankan program-program di pilar ini, BCA bersinergi dengan lembaga yang berkompetensi dan terpercaya pada masing-masing bidangnya. Beberapa program Solusi Sinergi antara lain:

### 1. Pelestarian Budaya

#### a. Seni Budaya Wayang

Sejak tahun 2012, BCA mendukung pengembangan program reguler pelestarian wayang "Wayang For Student" dan "Wayang Day" yang mengajak generasi muda mengenal wayang dan memahami nilai-nilai teladan kesenian wayang agar wayang tetap lestari di masa mendatang. Generasi muda dapat mengikuti pelatihan dalang, pelatihan wayang orang, *workshop* merakit wayang, *workshop* kaparigelan dalang, pameran wayang, dan pagelaran wayang.

Akibat pandemi, tahun 2020 tidak dilaksanakan pagelaran wayang secara langsung. Sebagai gantinya, pagelaran wayang ditayangkan secara virtual bekerja sama dengan:

- Swargaloka, "The Indonesia Opera Drayang Swargaloka"
- Rumah Cinwa, "Bakar Tongkang, Tradisi dan Masa Kini Budaya Peranakan, Tionghoa di Bagansiapiapi"
- Sahabat Pencinta Wayang Orang "Pagelaran Wayang Orang Putri"
- Dalang Jose Amadeus Krisna "Wayang Geger Pecinan"
- Wayang Tavip "Beringin Setan"

Selain itu, BCA memberikan bantuan sembako kepada 100 seniman wayang.

#### b. Diskusi Pengenalan dan Pelestarian Budaya Nusantara

BCA menyelenggarakan acara diskusi untuk pengenalan dan pelestarian budaya nusantara dengan topik "Perempuan dan Budaya Nusantara". Acara diskusi ini bertujuan untuk mendiskusikan kompleksitas masalah perempuan di Indonesia dan peran penting perempuan dalam menciptakan dan melestarikan kebudayaan Nusantara. Hingga akhir tahun 2020, peserta yang mengikuti kegiatan ini melalui *upload youtube* sebanyak 1.590 *viewers*.

#### c. Penghargaan Pelestarian Budaya

BCA juga melaksanakan ajang penghargaan kepada pemerhati dan pejuang budaya untuk mengapresiasi perjuangan mereka dalam melestarikan budaya Nusantara. Tahun ini telah terlaksana dua penghargaan, yakni Nusantara Academic Award 2020 untuk 2 mahasiswa dan Waskita Nusantara Award 2020 untuk 2 pegiat budaya.



● Dukungan terhadap potensi seni dan budaya desa binaan BCA



● Pengobatan gratis di Duri Utara

d. **Nusantara Writing Grant**

BCA tak hanya memberikan penghargaan kepada pemerhati dan pejuang budaya namun juga mengadakan Nusantara Writing Grant, yaitu pemberian bantuan dana (grant) untuk mahasiswa magister maupun doktor yang sedang menyelesaikan penulisan tesis maupun disertasi yang membahas tentang aneka ragam kebudayaan dan keagamaan lokal di Indonesia. Sebanyak 5 mahasiswa telah menerima Nusantara Writing Grant tahun 2020 ini.

e. **Lomba Tari Kreasi Nusantara dan Lomba Fashion Busana Daerah**

BCA bekerja sama dengan Sampan Bujana Sentra dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menyelenggarakan Lomba Tari Kreasi Nusantara dan Lomba Fashion Busana Daerah. Kegiatan ini diselenggarakan secara virtual di Jakarta, dan diikuti oleh 564 Peserta dengan 16 pemenang untuk Lomba Tari Kreasi Nusantara dan Lomba Fashion busana daerah diikuti 309 Peserta dengan 9 pemenang, dari berbagai wilayah di Indonesia.

f. **Pelatihan UMKM Batik Tulis**

BCA melestarikan batik Indonesia melalui pemberdayaan dan pembinaan dasar UMKM batik. Pada tanggal 16 – 20 Maret 2020, BCA memulai pelatihan bagi UMKM batik tulis di Kabupaten Lamongan. Peserta pembinaan diikuti oleh 24 pemilik UMKM, 31 pekerja UMKM, dan 16 orang tambahan di luar UMKM dengan 8 di antaranya adalah guru yang dapat mengajarkan teknik membatik ke pelajar.

2. **Peningkatan Kesehatan**

Kontribusi BCA untuk mendukung kesehatan masyarakat dilaksanakan melalui beberapa kegiatan, di antaranya:

• **Operasi Katarak**

Program operasi katarak merupakan kerja sama BCA dengan Seksi Penanggulangan Buta Katarak Persatuan Dokter Spesialis Mata Indonesia (SPBK Perdami) sejak tahun 2001 dan Kick Andy Foundation sejak tahun 2017.

Dikarenakan kondisi pandemi di tahun 2020, operasi katarak belum dapat dilaksanakan. Meski demikian, BCA telah menyusun perencanaan dan pemetaan penerima manfaat program operasi katarak yang akan dilaksanakan segera setelah kondisi pandemi COVID-19 dapat lebih terkendali.

Pada tahun sebelumnya, BCA juga telah mendukung penyediaan alat operasi katarak, seperti mikroskop yang diserahkan kepada SPBK Perdami dan Perdami Cabang DKI Jaya, serta alat phacoemulsifikasi kepada Perdami Cabang Riau.

• **Donor Darah Bakti BCA**

Sejak November 1990, BCA bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) untuk menyelenggarakan kegiatan donor darah. Kegiatan ini dilaksanakan rutin, maksimal empat kali per tahun selama delapan hari di Kantor Pusat BCA. Sepanjang tahun 2020, kegiatan donor darah hanya dapat dilaksanakan sebanyak satu kali selama dua hari, akibat terhambat COVID-19, yakni di tanggal 27-28 Februari 2020 dan terkumpul sebanyak 443 kantong darah.

• **Pengobatan Gratis**

BCA bekerja sama dengan Klinik Bakti Medika sejak tahun 2015 dan Praktik Dokter Duri Utara sejak tahun 2012 untuk memberikan fasilitas layanan kesehatan berkualitas dengan biaya terjangkau. Layanan kesehatan ini mencakup konsultasi kesehatan umum, pengobatan penyakit umum, layanan keluarga berencana (KB), penanganan dan perawatan luka, imunisasi anak, serta vaksinasi dewasa.

Hingga akhir tahun 2020, bantuan layanan kesehatan tersebut telah membantu total 16.611 pasien yang terdiri atas 12.317 pasien di Praktik Dokter Duri Utara dan 4.294 pasien di Klinik Bakti Medika. Selain itu, selama masa pandemi COVID-19, BCA membantu penyediaan 75 alat *rapid test* untuk kedua klinik tersebut dan 500 buah *surgical mask*. Total nilai bantuan yang disalurkan mencapai Rp541.245.000.

Bakti sosial pengobatan gratis pada tahun 2020 juga memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat umum di daerah. Berbagai manfaat yang dapat diterima oleh masyarakat antara lain, kacamata baca gratis, pelayanan pemeriksaan tekanan darah, dan uji kesehatan melalui laboratorium sederhana. Total penerima manfaat program ini adalah 325 pasien.

3. **Pelestarian Lingkungan**

Kontribusi BCA kepada masyarakat diwujudkan melalui kegiatan pelestarian lingkungan hidup, yaitu menjaga keberadaan flora dan fauna yang ada di dalamnya. Upaya ini dilakukan untuk menjaga keseimbangan alam, menurunkan dampak negatif pemanasan global, serta menjaga ekosistem sekitarnya. Secara

keseluruhan, total penyaluran dana kegiatan CSR untuk bidang lingkungan per Desember 2020 adalah sebesar Rp575,5 juta.

Beberapa kegiatan pelestarian lingkungan yang dilakukan BCA, antara lain:

- **Rehabilitasi Orangutan**

BCA mendukung kegiatan Yayasan Penyelamatan Orangutan Borneo (BOSF) sejak tahun 2012. Pada tahun 2020, BCA memberikan donasi sebesar Rp450 juta untuk konservasi orangutan, yaitu untuk mendukung rehabilitasi 31 orangutan sehingga memiliki kesempatan untuk dilepaskan kembali ke habitat.

BCA juga mendukung upaya penyadartahuan kegiatan konservasi orangutan kepada masyarakat melalui pemanfaatan media komunikasi LED *big screen* di BCA Diponegoro Surabaya, Menara BCA, Merdeka Bandung, dan Bandara Ngurah Rai Bali.

- **Pelestarian Keanekaragaman Hayati**

BCA berpartisipasi dalam Program NEWtrees yang diprakarsai oleh Yayasan WWF Indonesia yang dilakukan sebagai upaya pelestarian dan penanaman bakau (mangrove). Dengan luasan sekitar 12 ha, sejak tahun 2017, saat ini telah dilakukan penanaman sebanyak total 27.918 bibit. Adanya gelombang Tsunami dan perubahan angin laut menjadi tantangan terbesar dalam upaya penanaman ini. Hingga akhir Desember 2020, tercatat sebanyak 14.700 pohon yang bertahan hidup.

Dengan melibatkan pemangku kepentingan dan kelompok masyarakat setempat seperti Kelompok Bayawak dan Kompilasi, program ini dilaksanakan di Desa Ujungjaya yang merupakan bagian dari Taman Nasional Ujung Kulon. Penanaman ini berpotensi menyerap emisi sebesar 31,7 ton CO<sub>2</sub>eq/tahun. Jumlah penyerapan CO<sub>2</sub> akan terus bertambah seiring pertumbuhan pohon.

Selain itu BCA juga memberikan dukungan terhadap upaya restorasi area gambut yang terdampak dari kebakaran hutan dan lahan. Sebanyak 2100 bibit tanaman endemic telah ditanam di area seluas 6 ha di kawasan gambut Giam Siak Kecil – Bukit Batu di wilayah Desa Sepahat, Kabupaten Bengkalis, Riau. Penanaman ini diperkirakan dapat mendukung penyerapan emisi sebesar 8,0 ton CO<sub>2</sub>eq/tahun.

Kegiatan restorasi ini juga melibatkan kelompok masyarakat Peduli Api (MPA). Dukungan kegiatan juga didapat dari pemerintah desa, kecamatan, hingga pemerintah kabupaten Bengkalis.

Pelestarian lingkungan dan fauna juga dilakukan melalui konservasi penyu dan kerja sama BCA dengan Banyuwangi Sea Turtle Foundation (BSTF). Kerja sama ini meliputi pelepasliaran tukik pada program Selamatkan dan Lestarkan Penyu. Pada tahun 2020, BCA bersama BSTF merelokasi 100 sarang penyu untuk mendukung kelangsungan hidup penyu. Kegiatan relokasi ini berdampak positif pada 8.909 tukik berhasil dilepasliarkan.



● Pelepasliaran Orangutan bekerja sama dengan BOSF



● Restorasi keanekaragaman hayati bersama Masyarakat Peduli Api (MPA)

Sebagai dukungan terhadap program relokasi telur penyu, BCA melakukan program perawatan sarang penetasan semi alami, yang dilakukan sebelum musim telur yaitu pada bulan April 2020. Total realisasi biaya program pelestarian penyu di tahun 2020 mencapai Rp105 juta.

- **Budaya Ramah Lingkungan**

Budaya ramah lingkungan terus disosialisasikan kepada pekerja BCA untuk menciptakan *green office*. Beberapa program untuk mendukung budaya ramah lingkungan di Kantor Pusat maupun Kantor Cabang, antara lain:

- Peningkatan wawasan lingkungan setiap tahunnya untuk para *agent of change* yang merupakan perwakilan dari unit kerja di kantor pusat, kantor wilayah, kantor cabang di seluruh Indonesia, dan anak perusahaan. Acara *sharing knowledge* tahun 2020 dilaksanakan satu kali dengan tema "Menjadi Konsumen yang Ramah Lingkungan" dan diikuti oleh lebih dari 200 *agent of change* pada 24 September 2020.
- Sosialisasi gerakan ramah lingkungan kepada seluruh pekerja BCA melalui *agent of change* yang dijalankan oleh lebih dari 100 kantor/unit kerja di seluruh Indonesia.
- Aksi merawat bumi yang dijalankan oleh lebih dari 100 kantor/unit kerja di seluruh Indonesia. Aksi ini dipantau melalui pertemuan rutin untuk berdiskusi terkait perkembangan proyek, kendala, dan evaluasi. Kegiatan ini mencakup gerakan penghematan listrik dan air; pengurangan kertas, plastik, dan sampah; menghindari pemakaian *styrofoam*, partisipasi dalam *Earth Hour*; budidaya tanaman; dan lainnya.
- Seruan gerakan ramah lingkungan melalui media komunikasi internal dan sosial media perusahaan. Kegiatan ini dilakukan sebanyak tujuh kali dengan tema *save water*, *earth hour*, hari bumi, *green Ramadhan*, hari lingkungan hidup, hari *mangrove*, dan hari orangan.

- **Dukungan Program Nelayan Berseri Laut Lestari**

Tak dapat dipungkiri bahwa nelayan memiliki peran yang cukup penting dalam menjaga ekosistem perikanan dimana hal ini juga sangat penting untuk meningkatkan ekonomi, juga gizi masyarakat, terutama di masa pandemi COVID-19 ini.

Kita ketahui saat ini, beberapa kapal yang digunakan nelayan masih ada yang belum memenuhi standar layak serta belum menggunakan Alat Penangkapan Ikan (API) yang ramah lingkungan.

Sebagai institusi yang tidak terpisahkan dari masyarakat, BCA terdorong untuk berkontribusi dalam membangkitkan kembali semangat para nelayan untuk melaut. Untuk itu, kami turut mendukung program Nelayan Berseri Laut Lestari yang akan memberikan 4 kapal baru yang tentunya berkualitas baik kepada nelayan dan lingkungan.

Dukungan BCA terhadap program ini merupakan kerja sama dengan Benihbaik.com berupa donasi sejumlah Rp280 juta.

#### 4. Program Empati

Program Empati merupakan bantuan BCA untuk masyarakat yang terkena musibah bencana alam, wabah penyakit, dan lainnya. Penyaluran bantuan dilakukan melalui mitra kerja yang memiliki kapabilitas dan kompetensi dalam penanggulangan keadaan darurat dan berbahaya.

Pada tahun 2020, BCA membantu penanganan COVID-19 di Indonesia secara holistik dan berkelanjutan melalui:

- Bantuan untuk deteksi dini pasien COVID-19 berupa 41.000 *rapid test kit* senilai Rp2,6 miliar lebih yang disalurkan melalui PERSI untuk 30 rumah sakit.
- Bantuan berupa 9 unit ventilator, 7 unit *syringe pump*, 2 unit *isolation transport*, dan 2 unit *sterilizer mask* N95 ke 6 rumah sakit dengan total bantuan lebih dari Rp6,1 miliar.
- Bantuan untuk perlindungan tenaga medis berupa alat pelindung diri (APD) ke beberapa instansi kesehatan dengan total lebih dari Rp6,3 miliar.



● Bantuan berupa APD, rapid test kit, ventilator dan kebutuhan lainnya untuk penanganan COVID-19

- Bantuan kepada UMKM berupa kesempatan untuk mendapatkan permintaan produk masker kain senilai Rp99 juta. UMKM yang menerima bantuan tersebar di Pekalongan, Kediri, Bogor, Jakarta, dan Padang.
- Bantuan kepada masyarakat di sekitar kantor cabang BCA yang terdampak pandemi berupa paket sembako senilai Rp2,2 miliar juga telah disalurkan dengan total penerima manfaat sebanyak 21.750 KK.
- BCA juga aktif mendukung mitra pemerintah maupun instansi swasta dalam menangani COVID-19 senilai Rp 3,2 miliar.

Total bantuan BCA dalam rangka penanganan COVID-19 sepanjang tahun 2020 mencapai Rp21,4 miliar.

Di masa pandemi COVID-19, BCA mendukung program Gerakan Pakai Masker (GPM) melalui edukasi penggunaan masker yang tepat. BCA telah mendonasikan 100.000 masker kain untuk wilayah Jawa Timur (50 ribu), Jawa Tengah (30 ribu) dan Jawa Barat (20 ribu). Khusus di Jawa Timur BCA juga menyalurkan bantuan berupa 500 APD (Sidoarjo) dan 5.000 surgical mask untuk tenaga kesehatan, sedangkan di Jawa Tengah BCA juga menyerahkan 1.000 APD dan 10.000 surgical mask untuk tenaga kesehatan baik di Puskesmas maupun Rumah Sakit. Masker yang dibagikan merupakan produk UMKM binaan BCA dan masyarakat desa binaan Bakti BCA. Pengadaan masker dari mitra binaan diharapkan dapat membantu meningkatkan pendapatan bagi mereka yang usahanya terdampak pandemi.

Dalam upaya membantu pemerintah menekan laju penyebaran virus corona, CSR BCA telah memasang 60 unit wastafel di kantor cabang BCA area Jabodetabek. Lokasi yang dipilih merupakan lokasi yang strategis berdasarkan tingkat kepadatan penduduk dan dekat dengan fasilitas umum. Diharapkan, fasilitas cuci tangan

ini tidak hanya berguna bagi nasabah BCA tetapi juga bagi masyarakat sekitar.

Selain di kantor cabang, BCA juga telah mendonasikan 21 unit wastafel untuk beberapa wilayah di Jakarta dan sekitarnya seperti Pasar Jaya, masjid, pondok pesantren, puskesmas, dan lainnya.

Selain penanganan pandemi COVID-19, BCA memberikan donasi kepada masyarakat yang terkena bencana, antara lain banjir di Jakarta dan sekitarnya. BCA juga menyalurkan bantuan pemulihan pasca gempa tsunami di Donggala dan Palu berupa pembangunan sarana dan prasarana Sekolah TK Anapapura Lolu Kecamatan Sigi Biromaru, Kabupaten Sigi Propinsi Sulawesi Tengah Palu, dan membantu pembelian alat belajar mengajar di beberapa sekolah yakni TK Kartika XXI – 18, TK Kartika XXI – 19, Pendidikan Anak Usia Dini (Paud) Kartika Kodim 1306/DGL, TK Negeri Satu Atap Petobo dan TK Anapapura Lolu.

### C. SOLUSI BISNIS UNGGUL

Di bidang pemberdayaan ekonomi masyarakat, BCA memiliki program Solusi Bisnis Unggul sejak tahun 2013. Program ekonomi khususnya ditujukan untuk pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), masyarakat pedesaan, dan pemberdayaan kelompok masyarakat atau komunitas. Kedepannya, diharapkan masyarakat dapat mandiri dan mampu mendukung peningkatan ekonomi nasional dalam jangka panjang.

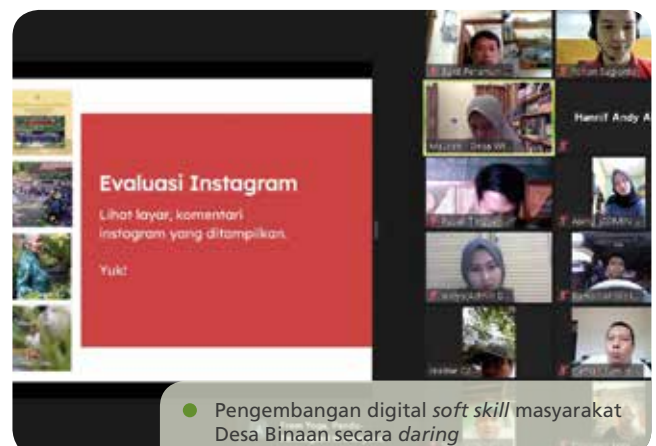
Sepanjang tahun 2020, beberapa program kemitraan dengan komunitas yang dijalankan, antara lain:

#### 1. Desa Wisata Wirawisata Goa Pindul

Desa wisata Goa Pindul yang berada di Desa Bejiharjo, Karangmojo, Gunung Kidul, Yogyakarta merupakan destinasi wisata berupa goa dengan sungai yang dapat diarungi sepanjang 350 meter



● Akses mudah terhadap fasilitas kebersihan dan kesehatan



● Pengembangan digital soft skill masyarakat Desa Binaan secara daring

dengan lebar 5 meter. Pengembangan desa wisata ini dilaksanakan bersama Paguyuban Wirawisata Gelaran II.

## 2. Desa Wisata Pentingsari

Desa Wisata Pentingsari (Dewi Peri) terletak di lereng Gunung Merapi, Cangkringan, Sleman, Yogyakarta. Potensi wisata Dewi Peri berupa wisata alam, wisata budaya, dan pertanian. Daya tarik desa wisata ini adalah wisatawan dapat tinggal di pedesaan secara langsung bersama penduduk.

## 3. Wisata Wayang Desa Wukirsari

Sejak tahun 2015, BCA membina Desa Wukirsari di Kecamatan Imogiri, Yogyakarta. Desa ini dikenal dengan seni tatah sungging (kerajinan kulit) yang menghasilkan wayang kulit serta kerajinan kulit lainnya. Desa Wukirsari telah menjadi destinasi pembelajaran kesenian untuk turis lokal maupun mancanegara. Desa Wukirsari juga menyediakan jasa edukasi budaya dalam rangka pelestarian wayang tradisional bagi generasi muda.

## 4. Desa Binaan Kampung Batik Gemah Sumilir

Sejak tahun 2016, BCA melakukan pendampingan kepada Desa Kampung Batik Gemah Sumilir di Kajen, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah. Desa Wisata Gemah Sumilir memiliki potensi sebagai salah satu sentra batik yang menawarkan sarana edukasi dan riset batik. Pengembangan desa ini fokus pada edukasi batik yang menjangkau masyarakat lebih luas dengan beragam usia dan profesi.

## 5. Doesoen Kopi Sirap, Gunung Kelir

Pada September 2019, BCA mulai membina Doesoen Kopi Sirap yang terletak di lereng Gunung Kelir, Semarang. Pendampingan oleh BCA diberikan melalui pelatihan standar pemandu wisata serta bantuan pengembangan sarana riset dan pengembangan kopi dan barista.

Doesoen Kopi Sirap dikenal karena memiliki puluhan hektar lahan budidaya tanaman kopi. Anak-anak petani kopi di Doesoen Sirap mendirikan kedai kopi bernama Warung Ndeso yang memiliki daya tarik wisata kuliner kopi dengan tema "Ngopi Asyik di Alam Indah Doesoen Kopi Sirap". Di Doesoen Sirap, pengunjung dapat memperoleh pengetahuan mengenai budidaya, pengolahan, dan penyajian kopi sembari menikmati keindahan alam.

## 6. Desa Wisata Tamansari

Sejak tahun 2015, BCA membina Desa Wisata Tamansari di lereng Gunung Ijen, Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi. Desa ini memiliki potensi wisata alam dengan kekayaan flora dan fauna. Kehidupan pedesaan dengan budaya pertanian dan perkebunan kopi, jagung, cengkeh, dan cokelat menjadi daya tarik wisata tersendiri. Sumber daya alam belerang di wilayah tersebut menjadi sumber mata pencaharian dan daya tarik wisata lainnya. Desa Wisata Tamansari juga melestarikan kebudayaan setempat berupa Tari Gandrung.

## 7. Desa Wisata Pucak Tinggan

Desa Wisata Pucak Tinggan (Dewi Cakti) terletak di Pelaga, Petang, Badung, Bali. Objek wisata religi umat Hindu, Kharisma Pira Pucak Mangu, yang berada di desa ini menjadi salah satu daya tarik. Potensi keindahan alam dan budaya Tinggan juga menjadi perhatian para wisatawan. Sejak tahun 2016, BCA melakukan pembinaan berupa pelatihan layanan prima bagi pengurus desa.

## 8. Gunung Lumut

BCA membina kawasan hutan lindung Gunung Lumut di Belitung Timur. Gunung Lumut memiliki kekayaan flora yang tersebar di kawasan seluas 42.000 hektar, dengan puncak tertinggi 1.210 mdpl. Pada ketinggian 70 meter menjelang puncak



● Desa Wisata Tamansari, Banyuwangi



● Budi daya Kopi di Doesoen Kopi Sirap, Gunung Kelir

gunung akan terlihat hamparan lumut yang bentuk dan jenis beragam menutupi permukaan tanah, batu, dan pepohonan. Wisatawan juga dapat menikmati bunga anggrek dengan jenis, bentuk, dan warna unik.

#### 9. Bukit Peramun

Bukit Peramun terletak pada ketinggian 129 mdpl di Belitung Barat yang memiliki kekayaan flora dan fauna. Tujuan wisata Bukit Peramun dikembangkan menjadi beberapa titik untuk berfoto, antara lain rumah *hobbit*, jembatan cinta, batu kembar, dan mobil terbang. Bukit Peramun juga dikenal sebagai desa berbasis digital karena mengaplikasikan sistem *QR Code* untuk memperkenalkan jenis dan manfaat tanaman, serta menggunakan *virtual guide*.

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

BCA mendampingi pengembangan dan kepengurusan Wisata Aik Rusa' Berehun, Terong sejak tahun 2018. Pendampingan yang diberikan berupa pelatihan pelayanan, pemasaran digital, hingga kepemimpinan kepada para pengurus. BCA membantu pembangunan dapur demo masak, *selfie spot*, dan pembangunan jembatan untuk pelengkap fasilitas wisata.

#### 11. Kampung Adat Minangkabau Sijunjung

Kampung Adat Minangkabau Sijunjung memiliki daya tarik wisata budaya, sebab masih mempertahankan kelestarian Rumah

Gadang dan budaya Minangkabau. Sejak tahun 2018, BCA membina pengurus kampung adat melalui pelatihan layanan prima serta beberapa *refreshment* materi pariwisata.

#### 12. Desa Silokek

Desa Silokek merupakan kawasan *geopark* nasional di Sumatera Barat yang menawarkan panorama yang eksotik, warisan geologi, serta keanekaragaman flora dan fauna. Peran serta BCA dilakukan melalui pelatihan untuk pengurus desa wisata serta bantuan sarana dan prasarana wisata, seperti perlengkapan susur goa dan kebersihan. BCA juga memberikan bantuan produksi video pariwisata Silokek dan donasi untuk kegiatan olahraga sepak takraw kejuaraan Piala Kemenpora RI di Pasir Putih, Silokek.

Di masa pandemi, BCA memberikan bantuan kepada seluruh komunitas dan tempat wisata, di antaranya fasilitas mobil wisata, sarana cuci tangan dan *thermogun*, serta masker dan *faceshield*. Pengembangan kapasitas SDM terus dilaksanakan melalui webinar. BCA juga menyalurkan bantuan sembako untuk segenap pengurus di masa normal baru.

#### Kegiatan Filantropi

BCA memberikan donasi untuk organisasi yang memiliki dedikasi dan integritas dalam pengembangan budaya bangsa, pendidikan, lingkungan, sosial, olahraga, dan lainnya. Sepanjang tahun 2020, BCA menyalurkan dana filantropi sebesar Rp7,3 miliar.

### Dana Pelaksanaan Bakti BCA

Jumlah dana pelaksanaan kegiatan Bakti BCA selama periode 2020, termasuk donasi, adalah sebesar Rp116,8 miliar.

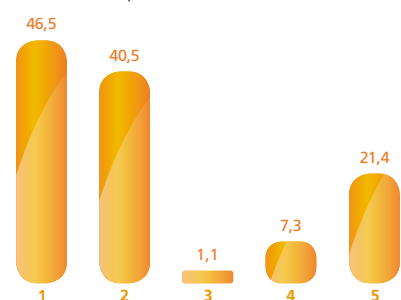
#### Realisasi Biaya Pelaksanaan Bakti BCA (Rp)

1. Solusi Cerdas BCA
2. Solusi Sinergi BCA
3. Solusi Bisnis Unggul BCA
4. Filantropi
5. Bantuan penanganan COVID

#### TOTAL

2020
Rp 46,5 miliar
Rp 40,5 miliar
Rp 1,1 miliar
Rp 7,3 miliar
Rp 21,4 miliar
<b>Rp 116,8 miliar</b>

dalam miliar Rupiah



Kelengkapan informasi **tanggung jawab sosial** perusahaan dan **implementasi Keuangan Berkelanjutan** dapat dibaca dalam Laporan Keberlanjutan.

