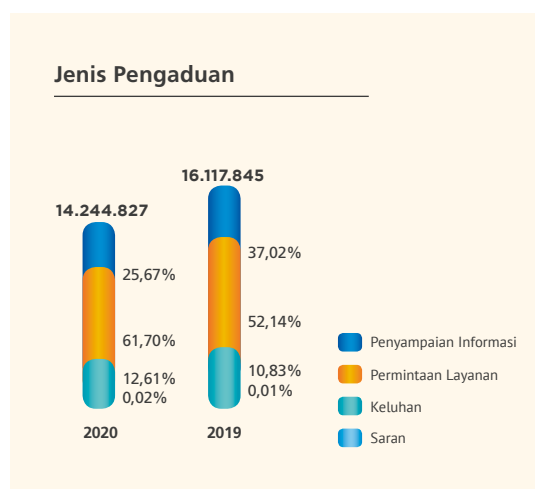


### Service Level Agreement (SLA)

BCA telah menetapkan batas waktu penyelesaian permasalahan, yang bervariasi dari 1 (satu) sampai 45 (empat puluh lima) hari kerja, sesuai dengan jenis permasalahan yang dilaporkan. Saat ini 99,3% permasalahan yang disampaikan melalui Halo BCA telah diselesaikan sesuai dengan SLA. Jumlah nasabah menghubungi Halo BCA per tahun 2020 sejumlah 14.244.827 (empat belas juta dua ratus empat puluh empat ribu delapan ratus dua puluh tujuh).



Jenis pengaduan nasabah dibagi dalam kriteria:

- Sebanyak 25,67% berupa penyampaian informasi.
- Sebanyak 61,70% berupa permintaan layanan nasabah (misal blokir, aktivasi, dan sebagainya).
- Sebanyak 12,61% berupa penyampaian keluhan nasabah.
- Sebanyak 0,02 % berupa penyampaian saran nasabah.

## 2. Situs Web BCA

Situs web resmi BCA, [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id) berfungsi sebagai sumber informasi yang terpercaya untuk nasabah dan/atau calon nasabah. Berbagai informasi dari produk, layanan dan berbagai promo menarik, serta berbagai informasi korporasi BCA seperti, informasi perusahaan, keuangan dan perbankan, informasi pemegang saham BCA, *credit rating*, berita investor serta keterbukaan informasi lainnya. Beberapa aktivitas korporasi, seperti *analyst meeting*, laporan keuangan, serta beragam kegiatan *corporate social responsibility* BCA juga secara rutin ditayangkan pada situs web BCA. Penyampaian informasi tersebut sejalan dengan komitmen BCA untuk senantiasa menjaga keterbukaan informasi dalam rangka penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) dan sesuai dengan ketentuan regulator dan kebutuhan informasi yang diperlukan oleh investor, masyarakat Pasar Modal, dan pemegang saham. Melalui situs web BCA, para investor,

masyarakat Pasar Modal, dan pemegang saham dapat mendaftarkan *e-mail*nya untuk memperoleh publikasi informasi keuangan triwulanan.

Selain itu, guna memenuhi kebutuhan nasabah di era digital ini, [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id) juga hadir sebagai kanal Digital dengan menyediakan berbagai formulir *online* (*e-form*), seperti pengajuan Kredit Pembelian Rumah (KPR) *online*, pengajuan Kredit Modal Kerja *online*, pengajuan Kerjasama API, dan juga formulir-formulir pendaftaran berbagai layanan BCA.

## 3. Media Sosial BCA

Media sosial (*social media*) sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. "Senantiasa di Sisi Anda" bukan hanya slogan di atas kertas saja, tapi dibukti dengan hadirnya BCA secara konsisten diberbagai platform *social media* yang terus berkembang.

- Akun Twitter (@XpresiBCA, @GoodLifeBCA, @BizGuideBCA, @HaloBCA, @BankBCA, @KartuKreditBCA),
- Facebook (/XpresiBCA, /GoodLifeBCA, /BizGuideBCA, /BankBCA, /KartukreditBCA),
- Youtube (Solusi BCA),
- Slideshare ([www.slideshare.net/SolusiBCA](http://www.slideshare.net/SolusiBCA)),
- LinkedIn PT Bank Central Asia Tbk,
- Instagram (@goodlifeBCA),
- Line (@BankBCA),

Akun-akun resmi dan aktivitas media sosial BCA selengkapnya dapat diakses melalui [www.bca.co.id/socialmedia](http://www.bca.co.id/socialmedia).

BCA juga terus berinovasi dengan menghadirkan *chat-bot* VIRA atau *Virtual Assistant Chat Banking* BCA. VIRA dapat diakses di Facebook *Messenger* akun Bank BCA dan aplikasi *chat* LINE akun Bank BCA. Melalui VIRA, nasabah dapat memperoleh informasi terkait promo, cek saldo dan mutasi, kurs, info ATM, info kartu kredit, serta akses perbankan lainnya.

Sepanjang tahun 2020, BCA terus aktif mengadakan kegiatan untuk mengkampanyekan komunikasi yang mengandalkan media sosial, antara lain:

- Kampanye terkait pemutakhiran produk perbankan BCA untuk mengomunikasikan manfaat produk perbankan BCA kepada potensi *market*.
- Kampanye terkait dengan edukasi melakukan transaksi perbankan yang aman bagi masyarakat.
- Kampanye terkait dengan promo-promo dari BCA.

## 4. Daftar Siaran Pers 2020

Siaran pers yang dilakukan BCA merupakan bagian dari penerapan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik, khususnya prinsip transparansi. Selama tahun 2020 terdapat 138 (seratus tiga puluh delapan) siaran pers yang dilakukan oleh BCA antara lain:

No.	Bulan	Tanggal	Judul Siaran Pers	
1	Januari	2 Januari 2020	Cabang BCA Jabodetabek yang Belum Beroperasi Normal	
2		3 Januari 2020	Operasional BCA Jabodetabek Berangsur Normal	
3		6 Januari 2020	Seluruh Cabang BCA Telah Beroperasi Normal	
4		24 Januari 2020	Kirim Uang Kekinian, Lima Langkah Sempel Pakai Fitur BagiBagi di BCA <i>mobile</i> dan Sakuku	
5		24 Januari 2020	Terbaru dan Unik, BCA Kini Punya Fitur 'BagiBagi' di BCA <i>mobile</i> !	
6		28 Januari 2020	Perkuat UMKM, BCA Lakukan Kerja Sama dengan Modalku	
7		30 Januari 2020	Iklan BCA "Buat Apa Susah" Jadi Iklan Terfavorit Youtube 2019	
8	Februari	09 Februari 2020	9 Talenta Muda Juarai BCA <i>Young HackR</i> 2020	
9		13 Februari 2020	Tingkatkan Peran UMKM, BCA Gelar Pembinaan UMKM di Bekasi	
10		18 Februari 2020	Digelar Delapan Hari Lagi, BCA <i>Expoversary</i> 2020 Tawarkan Atmosfir Berkeliling Kota	
11		18 Februari 2020	Gandeng GK - <i>Plug and Play</i> , Program SYNRGY Accelerator Batch 2 Siap Dimulai!	
12		19 Februari 2020	Konsisten Berikan Pelayanan Terbaik, BCA Raih Delapan Penghargaan di Ajang <i>Top Brand Award</i> 2020	
13		20 Februari 2020	PT Bank Central Asia Tbk Hasil Kinerja Tahun 2019 - Kinerja yang Solid Di Tengah Perlambatan Lingkungan Bisnis	
14		21 Februari 2020	Persembahkan Hadiah Istimewa untuk Masyarakat, BCA <i>Expoversary</i> 2020 Resmi Digelar!	
15		21 Februari 2020	Yuk, Hadir ke Bobaland di BCA <i>Expoversary</i> 2020. Promo hingga 63%	
16		21 Februari 2020	Promo Gila-Gilaan: Flash Sale Happy Hour Khusus Gadget di BCA <i>Expoversary</i> 2020!	
17		21 Februari 2020	Usung Konsep <i>One Stop Shopping</i> , BCA <i>Expoversary</i> 2020 Hadir di Surabaya!	
18		22 Februari 2020	Pemegang Kartu Kredit BCA, Ayo Ikuti Lelang <i>Reward</i> BCA di BCA <i>Expoversary</i> 2020	
19		22 Februari 2020	Lebih Dari 7000 Pengunjung Ramaikan BCA <i>Expoversary</i> Hari Pertama	
20		23 Februari 2020	Tiga Hari Berlangsung, Lebih dari 50.000 Pengunjung Padati BCA <i>Expoversary</i> 2020	
21		24 Februari 2020	BCA Lakukan Tim <i>Building</i> Wirawisata Goa Pindul	
22		25 Februari 2020	Cabang BCA Jabodetabek yang Belum Beroperasi Normal	
23		25 Februari 2020	Edukasi Nasabah tentang Kiriman Valuta Asing, BCA Kembali Gelar Seminar <i>Remittance</i>	
24		25 Februari 2020	[Infografik] Kinerja Keuangan BCA 2019	
25		26 Februari 2020	Seluruh Cabang BCA Telah Beroperasi Normal	
26		28 Februari 2020	Wujudkan <i>Millennials Tourism</i> , BCA Luncurkan Aplikasi PeramunHill <i>Virtual Guide</i> Bukit Peramun, Belitung	
27		Maret	06 Maret 2020	Tingkatkan Kompetensi Guru Abad 21, BCA Gelar Pelatihan Guru di Yogyakarta
28	11 Maret 2020		Konsisten Tawarkan <i>Service Excellence</i> , BCA Raih Dua Penghargaan dari Infobank	
29	16 Maret 2020		UMKM sebagai Penggerak Ekonomi Indonesia, BCA Gelar Pembinaan Dasar UMKM Batik Lamongan	
30	19 Maret 2020		[Infografik] <i>#BankingFromHome</i>	
31	20 Maret 2020		BCA dukung gerakan <i>Work From Home</i> , Transaksi Mudah Tanpa Keluar Rumah	
32	24 Maret 2020		Penutupan Sementara Sebagian Kantor Cabang BCA	
33	24 Maret 2020		Lawan COVID-19, BCA Salurkan Donasi Alat Medis untuk Pasien dan Tenaga Kesehatan	
34	27 Maret 2020		Dukung Gerakan <i>#BankingFromHome</i> , BCA Tambah Limit Transfer KlikBCA Individu Hingga Rp250 juta/hari	
35	April		1 April 2020	SYNRGY Accelerator Batch 2 Hadirkan 10 Startups dalam <i>Virtual Demo Day</i>
36			1 April 2020	<i>#BankingFromHome</i> , BCA Gratiskan <i>Top Up</i> Saldo GoPay dan Diskon 50% untuk pengisian LinkAja
37		2 April 2020	Penuhi Kebutuhan RS Rujukan Pandemi COVID-19, BCA Donasikan Ventilator ke RSPAD Gatot Soebroto	
38		2 April 2020	Penutupan Sementara Sebagian Kantor Cabang BCA	
39		6 April 2020	Tawarkan <i>Service Excellence</i> Nasabah, BCA Relokasi KCU Metro	
40		8 April 2020	Jaring <i>Digital Talent</i> Terbaik, BCA Luncurkan Program BCA SYNRGY Academy dan Jogja <i>Development Lab</i> (JDL) di Yogyakarta	

No.	Bulan	Tanggal	Judul Siaran Pers
41		9 April 2020	BCA Selenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan
42		17 April 2020	BCA Lakukan Penyesuaian Layanan Kantor Cabang
43		24 April 2020	Dukung Upaya Penanganan COVID-19, BCA Serahkan Bantuan Alat Medis di Lombok
44	Mei	12 Mei 2020	Dukung Upaya Penanganan COVID-19, BCA Serahkan Bantuan di Padang
45		12 Mei 2020	Bersama Hadapi COVID-19, Kanwil I BCA Salurkan Donasi Insan BCA kepada Masyarakat
46		12 Mei 2020	Bantu Masyarakat Terdampak COVID-19, Insan BCA dan Bakti BCA Serahkan Donasi di Surabaya
47		12 Mei 2020	Semangat Lawan COVID-19, Insan BCA dan Bakti BCA Serahkan Donasi kepada Masyarakat
48		12 Mei 2020	Ringankan Beban Masyarakat Terdampak COVID-19, Insan BCA dan Bakti BCA Serahkan Donasi di Aceh
49		12 Mei 2020	Peduli Masyarakat Terdampak COVID-19, Insan BCA dan Bakti BCA Serahkan Donasi di Wisma BCA BSD
50		12 Mei 2020	Hadapi Masyarakat Terdampak COVID-19, Insan BCA dan Bakti BCA Serahkan Donasi di Balikpapan
51		12 Mei 2020	Bantu Masyarakat Terdampak COVID-19, Insan BCA dan Bakti BCA Serahkan Donasi di KCU Matraman
52		12 Mei 2020	Peduli Masyarakat Terdampak COVID-19, Insan BCA dan Bakti BCA Serahkan Donasi di KCP Pluit
53		12 Mei 2020	Bantu Masyarakat Terdampak COVID-19, Insan BCA dan Bakti BCA Serahkan Donasi di Medan
54		12 Mei 2020	Inisiatif Menggalang Dana, Insan BCA dan Bakti BCA Bantu Masyarakat Terdampak COVID-19
55		12 Mei 2020	Bantu Masyarakat Terdampak COVID-19, Insan BCA dan Bakti BCA Serahkan Donasi di Malang
56		12 Mei 2020	Peduli Masyarakat Terdampak COVID-19, Pekerja BCA Salurkan Bantuan untuk Kanwil 8 Pondok Indah
57		12 Mei 2020	Kobarkan Semangat Solidaritas, Insan BCA dan Bakti BCA Serahkan Donasi Lawan COVID-19
58		13 Mei 2020	Setelah Sumatera, BCA Serahkan Bantuan ke Wilayah Jawa Tengah dan Yogyakarta
59		14 Mei 2020	Konsisten Perangi COVID-19, BCA Berikan Bantuan di Tarakan
60		14 Mei 2020	Bersatu dalam Penanggulangan COVID-19, Insan BCA dan Bakti BCA Salurkan Donasi di Palembang
61		15 Mei 2020	Bantu Penanganan COVID-19, BCA Salurkan Bantuan untuk Tenaga Medis di Makassar
62		20 Mei 2020	Berjuang Bersama Hadapi COVID-19, BCA Ambil Bagian dalam Kolaborasi Sosial Berskala Besar (KSBB)
63		20 Mei 2020	Momen Spesial Hari Raya Idul Fitri 2020, BCA Hadirkan #BankingFromHome dan #RamadanDiRumah
64		20 Mei 2020	Momen Idul Fitri 2020, #LiburanTanpaMudik Bareng BCA
65		23 Mei 2020	Sambut Perayaan Idul Fitri dari Rumah, BCA dan Narasi Gelar Acara <i>Live Streaming</i> Bertajuk "Rayakan Kebaikan"
66		27 Mei 2020	[Infografik] Laporan Keuangan BCA Q1 2020
67		27 Mei 2020	PT Bank Central Asia Tbk Hasil Kinerja Triwulan I 2020 - Mempertahankan Posisi Keuangan yang Solid dalam Merespon Ketidakpastian
68		28 Mei 2020	Dukung Upaya Penanganan COVID-19, BCA Serahkan Bantuan Alat Medis di Medan
69	Juni	05 Juni 2020	Bersinergi Perangi COVID-19, Grup BCA Salurkan Donasi ke PERSI
70		07 Juni 2020	Kolaborasi BCA dan Detik Gelar Webinar " <i>Living a Good Life with Bakti BCA</i> "
71		09 Juni 2020	BCA Salurkan Bantuan APD dan Masker Medis untuk Wilayah Kediri
72		22 Juni 2020	Yuk, Aktifin PIN Kartu Kredit BCA Sebelum 1 Juli 2020
73		22 Juni 2020	Tawarkan <i>Service Excellence</i> untuk Nasabah, BCA Relokasi KCP Seberang Ulu
74		26 Juni 2020	Setelah Sumatera, BCA Serahkan Bantuan ke Wilayah Jawa Tengah dan Yogyakarta

No.	Bulan	Tanggal	Judul Siaran Pers
75	Juli	06 Juli 2020	Torehkan Prestasi, BCA Pertahankan Posisi Pertama untuk Indonesia's <i>Most Valuable Brand</i>
76		07 Juli 2020	BCA Salurkan Bantuan APD kepada RS Universitas Airlangga Surabaya
77		10 Juli 2020	Kontribusi untuk Negeri, Penjualan Obligasi ORI017 via Welma dari BCA Mencetak Rekor
78		16 Juli 2020	BCA Luncurkan SYNRGY <i>Accelerator</i> Batch 3!
79		16 Juli 2020	Kembali Dukung Garda Terdepan Perangi COVID-19, BCA Salurkan Bantuan APD kepada RSUD RA Kartini Jepara
80		16 Juli 2020	BCA dan Desa Wisata <i>Institute</i> Gelar Webinar Strategi Desa Wisata Pasca Pandemi COVID-19
81		24 Juli 2020	BCA Salurkan Donasi untuk Rumah Tidak Layak Huni di Surakarta
82		27 Juli 2020	PT Bank Central Asia Tbk Hasil Kinerja Semester I 2020 - Menavigasi Perseroan Melalui Masa Pandemi
83		28 Juli 2020	Kerjasama BCA dan Nusantara <i>Institute</i> dan Nusantara Kita <i>Foundation</i> Gelar Webinar Perempuan dan Budaya Nusantara
84		30 Juli 2020	RUPSLB BCA Setujui Akuisisi PT Bank Rabobank International Indonesia
85	Agustus	05 Agustus 2020	BCA dan IPB Gelar Webinar Bertajuk " <i>Striving for Excellence during New Normal</i> "
86		11 Agustus 2020	Fitur Terbaru, Yuk, Segera Aktivasi Debit Online di BCA mobile!
87		13 Agustus 2020	Dorong Optimalisasi Promosi Digital, BCA dan Desa Wisata <i>Institute</i> Gelar Webinar bagi 12 Desa Wisata Binaan
88		19 Agustus 2020	Dukung Gerakan Pakai Masker (GPM), BCA Sumbangkan 100.000 Masker ke Tiga Provinsi di Indonesia
89		22 Agustus 2020	Bangkitkan Geliat UMKM di Indonesia, BCA Dukung Penyaluran KUR di Desa Wisata Kertalangu Denpasar
90	September	01 September 2020	Dukung Penyaluran KUR, BCA Lakukan Kerjasama dengan BPR Karya Perdana Sejahtera
91		01 September 2020	Komitmen BCA Membangun Potensi Desa Wisata di Tanah Air
92		02 September 2020	BCA Donasi Rp1 Miliar untuk 81 Puskesmas di Jawa Timur
93		04 September 2020	Hari Pelanggan Nasional, BCA Terus Hadirkan Inovasi Layanan Bagi Nasabah
94		09 September 2020	Terbaru dan Fresh, BCA Hadirkan KPR BCA ONLINEXPO
95		10 September 2020	Bikin Hidup Jadi Makin Sempel, Tiga Fitur yang Wajib Kamu Tahu di Era New Normal
96		11 September 2020	ATM BCA, Solusi Mudah Bayar PDAM
97		11 September 2020	Dukung Program Nelayan Berseri Laut Lestari, BCA Salurkan Donasi Rp 280 juta untuk Nelayan
98		24 September 2020	BCA Gelar Webinar Literasi Keuangan dan Investasi untuk 500 Mahasiswa Sekolah Vokasi UGM
99		29 September 2020	BCA Resmi Akuisisi Bank Interim
100		30 September 2020	10 Startup BCA SYNRGY <i>Accelerator</i> Batch 3 Tampil di Acara Virtual Demo Day
101	Oktober	01 Oktober 2020	Menjelang Hari Sumpah Pemuda, BCA Dukung Perhelatan <i>Startup Weekend</i> Indonesia
102		02 Oktober 2020	BCA Berhasil Raih Penghargaan Indonesia's HR Asia <i>Best Companies to Work for in Asia</i> 2020
103		06 Oktober 2020	FORUM INTELEKTUAL VIRTUAL : BCA Gelar Indonesia <i>Knowledge Forum</i> (IKF) IX 2020
104		08 Oktober 2020	Peringati Hari Pariwisata Sedunia, BCA Gelar Webinar Bagi Desa Wisata di Indonesia
105		12 Oktober 2020	BCA Salurkan Beasiswa Bakti BCA kepada 790 Mahasiswa Indonesia
106		12 Oktober 2020	BCA Tingkatkan Solusi Investasi dengan 2 (dua) Reksa Dana Schroders
107		14 Oktober 2020	BCA dan Insan BCA Salurkan Donasi untuk Palu
108		22 Oktober 2020	BCA Perkenalkan Desa Binaan melalui Program <i>Talkshow "Liburan Dari Rumah"</i>
109		24 Oktober 2020	Libur Cuti Bersama, BCA Hadir Senantiasa di Sisi Anda Lewat <i>#BankingFromHome</i>
110		26 Oktober 2020	PT Bank Central Asia Tbk Hasil Kinerja Januari-September 2020 - Likuiditas yang Solid di Tengah Berbagai Tantangan
111	November	04 November 2020	BCA Gelar Webinar untuk UMKM Bertajuk " <i>Outlook</i> Ekonomi: Tetap Optimis di Masa Pandemi"
112		05 November 2020	BCA Ajak Nasabah "Liburan dari Rumah" ke Desa Binaan di Sumatera Barat

No.	Bulan	Tanggal	Judul Siaran Pers
113		07 November 2020	Dorong Pemuda Indonesia Lestarkan Budaya Nusantara, BCA Dukung Pergelaran Lomba Tari dan Lomba Fashion Busana Daerah Secara Virtual
114		09 November 2020	BCA Dukung Gelaran Indonesia <i>Fashion Week</i> 2020
115		17 November 2020	BCA Salurkan Pinjaman Rp30 Miliar ke UMKM Lewat Akseleran
116		17 November 2020	BCA Salurkan Bantuan APD dan 30.000 Masker Kain ke Provinsi Jawa Tengah
117		18 November 2020	BCA dan Blibli.com Hadirkan Webinar Marketing Online Bertajuk “Strategi Digital Marketing di Platform E-Commerce”
118		19 November 2020	Ajak Masyarakat Jalan-Jalan Virtual, BCA Perkenalkan Desa Binaan di Belitung
119		20 November 2020	Majukan UMKM Indonesia, BCA Luncurkan Program Bangga Lokal
120		25 November 2020	Hadirkan Kemudahan Pembayaran Iuran JKN-KIS, BCA Raih <i>Payment Channel Award</i> 2020
121		25 November 2020	Kolaborasi dengan Blibli, BCA Hadirkan Festival Otomotif Virtual “KKB BCA x BLIBLI Autofest”
122		26 November 2020	BCA Hadirkan Webinar Inspiratif Bertajuk: “Peran Wanita dalam Pembangunan Desa Wisata”
123		27 November 2020	Dukung Pengembangan Tenaga Pendidik Bangsa, BCA Hadirkan Rangkaian Kegiatan Hari Guru Nasional 2020
124		30 November 2020	BCA Raih Penghargaan <i>Top Innovation Choice Award</i> 2020 Melalui Aplikasi Welma
125	Desember	01 Desember 2020	Webinar Literasi Keuangan “Berani Mimpi, Mulai Aksi”, Komitmen BCA Berikan Edukasi Keuangan Bagi Generasi Muda
126		02 Desember 2020	Batch 1 Lahirkan 36 Talenta Digital Siap Kerja, SYNRGY Academy batch 2 Akan Dibuka
127		03 Desember 2020	BCA Ajak Masyarakat Kenali Desa Wisata Tamansari dan Wisata Wayang Desa Wukirsari
128		03 Desember 2020	Dukung Pendidikan Indonesia Timur, BCA Dorong Belajar Mengajar Virtual yang Kreatif
129		07 Desember 2020	Libur Nasional Pilkada Serentak, Maksimalkan Aktivitas Perbankan dengan BCA #BankingFromHome
130		10 Desember 2020	Presiden Direktur BCA Jahja Setiaatmadja Raih Penghargaan “ <i>The Most Influential Leader</i> ”
131		14 Desember 2020	Komit Terhadap Tata Kelola Berkelanjutan, BCA Kembali Masuk Indeks SRI-KEHATI
132		14 Desember 2020	BCA Raih Penghargaan Bank Terbaik Sektor Bank Swasta Devisa di Ajang Bisnis Indonesia Award 2020
133		17 Desember 2020	Catat Penjualan Investasi SBN Ritel Terbaik, BCA Raih Dua Penghargaan dari Kementerian Keuangan RI
134		17 Desember 2020	BCA Ajak Masyarakat Berkeliling Doesoen Kopi Sirap dan Kampung Batik Gemah Sumilir secara Virtual
135		18 Desember 2020	BCA Raih Penghargaan Indonesia Most Admired CEO 2020
136		21 Desember 2020	Peringati Hari Ibu, BCA Hadirkan Webinar “Kiprah Wanita Memajukan Desa”
137		21 Desember 2020	Libur Natal dan Tahun Baru, BCA Senantiasa di Sisi Anda Hadirkan #BankingFromHome
138		29 Desember 2020	Songsong Libur Akhir Tahun, BCA Hadirkan Fitur <i>Lifestyle</i> di BCA Mobile

##### 5. Korespondensi kepada Otoritas Jasa Keuangan dan Bursa Efek Indonesia

Korespondensi BCA kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bursa Efek Indonesia (BEI) merupakan bagian dari penerapan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik, khususnya prinsip transparansi dan pertanggungjawaban. Selama tahun 2020, korespondensi kepada OJK dan BEI yang dilakukan oleh BCA adalah sebagai berikut:

###### Otoritas Jasa Keuangan

Tanggal Surat	Nomor Surat	Kepada	Perihal
25 Januari 2020	064/DIR/2020	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Penyampaian Hasil Pengisian <i>Checklist</i> Pemenuhan PT Bank Central Asia Tbk
3 Februari 2020	008/DCS/2020	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Laporan sehubungan dengan Transaksi Afiliasi
14 Februari 2020	021/DCS/2020	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Keterbukaan Informasi sehubungan dengan Transaksi Afiliasi
18 Februari 2020	141/DIR/2020	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Pemberitahuan Mata Acara Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan PT Bank Central Asia Tbk (Perseroan) Tahun Buku 2019