

Perseroan senantiasa memberikan kemudahan bagi pemangku kepentingan dan masyarakat luas untuk melakukan komunikasi dan mengakses informasi dan data Perseroan, untuk itu diperlukan suatu pedoman untuk melaksanakan kegiatan komunikasi dimaksud.

A. Nasabah

Sarana komunikasi bagi Nasabah dapat melalui *Contact Center* Halo BCA yang dapat diakses melalui:

- Telepon : 1500888.
- Email : halobca@bca.co.id.
- Twitter : @halobca.
- Halo BCA Chat : www.bca.co.id.
- *Video Call* di kantor-kantor cabang utama : BSD, SCBD, Alam Sutera, Thamrin, Matraman, Darmo, dan di myBCA.
- *Video Banking* di myBCA Gandaria City, Bintaro Xchange, Central Park, Kota Kasablanka, Emporium Pluit, Ciputra World Surabaya, Grand City Surabaya, BCA *Learning Institute* Sentul.
- Layanan Virtual Assistant BCA (VIRA) melalui aplikasi *chat mobile* Line.

B. Media

Bagi media dapat langsung menghubungi Sekretaris Perusahaan, Aspek Hubungan Masyarakat melalui email : humas@bca.co.id.

C. Pemegang Saham/Investor

Interaksi dengan pemegang saham dilakukan dengan memberikan informasi yang baik dan akurat serta menerapkan perlakuan yang setara dalam penyediaan informasi serta tidak melakukan kegiatan di pasar modal yang bertujuan merugikan atau menguntungkan investor dan/atau pemegang saham tertentu.

Komunikasi terkait dengan hubungan investor dilakukan melalui publikasi *website* yang juga dapat diakses masyarakat luas. Adapun informasi yang dipublikasikan melalui *website* Perseroan bagian Hubungan Investor (*Investor Relations*) mencakup:

1. Laporan Tahunan

Laporan Tahunan Perseroan wajib disampaikan kepada Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, Bursa Efek Indonesia, dan lembaga-lembaga lain sebagaimana yang ditentukan oleh peraturan yang berlaku.

Laporan Tahunan paling sedikit memuat:

- a. Ikhtisar data keuangan penting;
- b. Informasi saham (jika ada);
- c. Laporan Direksi;
- d. Laporan Dewan Komisaris;

- e. Profil Perseroan;
- f. Analisis dan Pembahasan Manajemen;
- g. Tata Kelola Perseroan;
- h. Tanggung Jawab sosial dan lingkungan Emiten atau Perusahaan Publik;
- i. Laporan keuangan tahunan yang telah diaudit; dan
- j. Surat Pernyataan anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris tentang tanggung jawab atas Laporan Tahunan.

Laporan Tahunan disampaikan Perseroan dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Asing (dhi. Bahasa Inggris).

2. Informasi Keuangan (Ikhtisar Keuangan, Laporan Keuangan Bulanan dan Laporan Finansial Per Kuartal yang termasuk materi *Analyst Meeting* dan publikasi lainnya)

Laporan Publikasi Bulanan, Triwulanan dan Tahunan

Perseroan menyusun dan menyampaikan Laporan Publikasi Bulanan, Triwulanan dan Tahunan dengan mengacu pada ketentuan-ketentuan yang terkait. Perseroan memelihara pengumuman Laporan Publikasi Triwulanan dan Tahunan pada situs *website* Perseroan paling sedikit untuk 5 (lima) tahun Buku Terakhir.

Laporan Keuangan Publikasi Bulanan

Perseroan menyusun dan menyampaikan Laporan Keuangan Publikasi Bulanan dalam format LKPBU sesuai dengan peraturan dari Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan. Selanjutnya, laporan tersebut dijadikan sebagai dasar oleh Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan untuk mempublikasikan Laporan Keuangan Bulanan di *website* Bank Indonesia/ Otoritas Jasa Keuangan.

Laporan Keuangan Tahunan

Perseroan menyusun dan menyampaikan Laporan Keuangan Tahunan dengan mengacu pada ketentuan-ketentuan yang terkait. Laporan Keuangan Tahunan yang disampaikan Perseroan disertai dengan Laporan Akuntan dengan pendapat yang lazim dan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, dan Bursa Efek Indonesia selambat-lambatnya pada akhir bulan ke-3 (ketiga) setelah tanggal tahun buku berakhir.

Laporan Keuangan Konsolidasi

Perseroan menyusun Laporan Keuangan Konsolidasi berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan yang berlaku, dalam hal Perseroan merupakan bagian dari kelompok usaha dan/atau Perseroan memiliki Perusahaan Anak. Laporan Keuangan Konsolidasi Perseroan disajikan pada Laporan Keuangan Tahunan, Tengah Tahunan, dan Triwulanan.

Transparansi Kondisi Non-Keuangan

Yang dimaksud dengan kondisi non-keuangan meliputi antara lain kepengurusan, kepemilikan, perkembangan usaha Perseroan dan kelompok usaha Perseroan, Strategi dan Kebijakan Manajemen serta Laporan Manajemen.

3. Credit Rating

Informasi terkait Credit Rating Perseroan yang terkini dapat diakses pada website Perseroan bagian Credit Rating.

4. Berita Investor

Perseroan sebagai perusahaan terbuka memiliki kewajiban untuk melakukan keterbukaan dan transparansi informasi kepada pihak investor, masyarakat pasar modal, dan pemegang saham. Informasi tersebut termasuk yang dipublikasikan dalam Berita Investor.

Informasi yang dipublikasikan tersebut sesuai dengan ketentuan regulator dan kebutuhan informasi yang diperlukan oleh investor, masyarakat Pasar Modal dan pemegang saham. Melalui *website* Perseroan, para investor, masyarakat Pasar Modal dan pemegang saham juga dapat mendaftarkan email nya untuk memperoleh publikasi informasi keuangan triwulanan.

Investor Relation

Perseroan memiliki unit Hubungan Investor (*Investor Relations*) yang mewakili Direksi dalam hubungannya dengan pihak komunitas investor dan masyarakat pasar modal, adapun tugas dan tanggung jawabnya meliputi antara lain:

1. Menyusun strategi komunikasi khususnya kepada investor, calon investor, analis dan masyarakat pasar modal pada umumnya.
2. Menyiapkan materi dan melaksanakan kegiatan *road show*, *analyst meeting* dan *conference call*.
3. Mengomunikasikan berbagai aspek terkait dengan saham dan kinerja Perseroan serta laporan keuangan kepada pihak-pihak yang berkepentingan, seperti analis, investor dan calon investor.
4. Mengelola hubungan dengan para analis, *fund-manager*, pakar dan pengamat ekonomi (khususnya saham).
5. Memantau dan melaporkan kepada Direksi atas hasil evaluasi para analis terhadap kinerja dan harga saham Perseroan secara berkala.
6. Mengkoordinasikan penyusunan, penerbitan dan pendistribusian *annual report* kepada investor/analis.
7. Menyediakan data dan informasi keuangan Perseroan untuk investor dan masyarakat pasar modal.

Perseroan menyediakan fasilitas email yaitu investor_relations@bca.co.id untuk komunikasi para investor, masyarakat Pasar Modal dan pemegang saham apabila terdapat pertanyaan terkait informasi keuangan dan bisnis Perseroan ataupun saran untuk peningkatan layanan Investor Relations.

D. Masyarakat Luas

Sarana komunikasi bagi masyarakat luas meliputi antara lain:

Website Perseroan

Website Perseroan menghadirkan berbagai artikel-artikel menarik dan berguna juga didalamnya berisi informasi finansial & perbankan serta keterbukaan informasi lainnya. Beberapa aktifitas korporasi, seperti: *public expose*, *analyst meeting*, laporan keuangan, serta beragam kegiatan *corporate social responsibility* Perseroan juga secara rutin hadir di *website* Perseroan. Hal ini sejalan dengan komitmen Perseroan untuk senantiasa menjaga keterbukaan informasi dalam rangka penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

Media Sosial Perseroan

Di era digital saat ini, media sosial berkembang pesat dan menjadi sarana komunikasi yang efektif bagi Perseroan. Media sosial Perseroan tetap eksis di kalangan netizen. Saat ini Perseroan telah hadir diberbagai *platform* media sosial seperti :

- Instagram (@goodlifeBCA)
- akun Twitter (@XpresiBCA, @GoodLife, @BizGuideBCA, @HaloBCA, @BankBCA, @KartuKreditBCA),
- facebook(/XpresiBCA,/GoodLifeBCA, /BizGuideBCA, /BankBCA,/KartukreditBCA),
- youtube (Solusi BCA),
- kaskus,
- slideshare (www.slideshare.net/SolusiBCA),
- linkedIn BCA,

Lewat akun media sosial tersebut, Perseroan berkeinginan membangun interaksi yang lebih solid dengan nasabah maupun masyarakat yang belum menjadi nasabah Perseroan. Langkah ini juga merupakan bukti keseriusan Perseroan untuk senantiasa hadir di sisi masyarakat.

Selain interaksi dengan menggunakan *social media listening tools*, Perseroan juga terus berinovasi untuk mampu mendengar berbagai kritik dan saran dari pengguna media sosial secara *real time*. Interaksi secara *real time* dapat dilakukan melalui VIRA atau *Virtual Assistant Chat Banking* BCA. Channel VIRA dapat diakses melalui kaskus *Chat*, *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.

Akun-akun resmi dan aktifitas media sosial Perseroan selengkapnya dapat diakses di www.bca.co.id/socialmedia. Perseroan secara konsisten tetap terus berusaha membuktikan eksistensinya bagi masyarakat.

Ketentuan Penyampaian Informasi

Penyampaian informasi kepada pihak eksternal harus memperhatikan hal-hal antara lain sebagai berikut:

A. Jenis Informasi

Jenis informasi yang perlu disampaikan kepada masyarakat luas adalah sebagai berikut:

1. Informasi Korporasi:
 - a. Kinerja Perseroan
 - b. Tindak Korporasi (*Corporate Actions*)
 - c. *Corporate Governance*
2. Informasi Bisnis
 - a. Produk dan Jasa
 - b. Distribusi
 - c. *Customer Relationship*
 - d. Teknologi
 - e. *Image*

B. Mekanisme dan Sarana Penyampaian Informasi

Agar informasi dapat diterima oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam waktu yang singkat, maka dapat dipergunakan perangkat informasi sebagai berikut:

1. Surat
2. Telepon
3. *E-Mail*
4. *Website*
5. *Press Release*
6. *Analyst gathering*
7. *Public Expose*
8. Wawancara langsung
9. Pengumuman di Bursa Efek Indonesia

C. Proses Penyiapan informasi

Berikut langkah komunikasi dan tanggung jawab pemberian dan penyampaian informasi:

1. Permintaan/Usul/Langkah Komunikasi
 - a. Langkah Komunikasi Terprogram
Merupakan langkah komunikasi yang telah diprogram pada awal periode tertentu dan secara teratur disampaikan kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*).
 - b. Langkah Komunikasi Insidental
Merupakan langkah komunikasi yang dilakukan sebagai tanggapan, penjelasan atau jawaban atas informasi/berita tentang Perseroan yang diliput oleh media, serta pertanyaan dari pihak Otoritas Pasar Modal.
2. Pihak yang bertanggung jawab
 - a. Persiapan
Divisi Sekretariat Perusahaan bertanggung jawab untuk mengoordinasikan dengan unit kerja terkait dan mengelola informasi yang akan disampaikan kepada pihak eksternal, khususnya otoritas Pasar Modal (Bursa Efek Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan lain-lain) serta bertanggung jawab untuk mengoordinasikan dengan unit kerja terkait dan mengelola informasi ke media massa dan masyarakat luas.

b. *Review*

Informasi yang akan dikeluarkan oleh Divisi Sekretariat Perusahaan kepada pihak eksternal, terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Divisi terkait dan Direksi (apabila diperlukan).

3. *Penyampaian/Distribusi*

Distribusi informasi kepada pihak terkait, khususnya masyarakat Pasar Modal (Bursa Efek Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan lain lain), *media massa* dan masyarakat luas dilakukan oleh Divisi Sekretariat Perusahaan.

Keyword : kebijakan komunikasi pemegang saham BCA, pokok-pokok komunikasi BCA, kebijakan komunikasi BCA, kebijakan komunikasi pemangku kepentingan