

## Kebijakan Penagihan Kredit

---

### Latar Belakang

Kebijakan penagihan kredit (Debt Collection Policy) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen risiko kredit sebagai pilar utama dalam menjaga kesehatan dan keberlanjutan operasional Bank BCA. Seluruh proses penagihan dilakukan dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian, profesionalisme, serta kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku. Bank memastikan bahwa setiap pihak, baik internal maupun eksternal, yang melaksanakan proses penagihan wajib menjunjung tinggi etika, menghormati hak-hak debitur, dan menjalankan proses secara bertanggung jawab. Penyelamatan kredit diupayakan sedini mungkin, khususnya saat terdeteksi adanya potensi penurunan kualitas kredit, guna meminimalkan risiko kerugian dan menjaga kualitas portofolio Bank secara berkelanjutan.

### Tujuan

Kebijakan Penagihan Kredit (Debt Collection Policy) ini dirancang sebagai panduan komprehensif bagi Bank dalam mengelola dan memulihkan piutang yang jatuh tempo atau bermasalah secara efektif, efisien serta menjunjung prinsip etika yang tinggi. Seluruh aktivitas penagihan akan mematuhi regulasi OJK dan ketentuan perlindungan konsumen serta standar hukum yang berlaku. Hal tsb penting untuk melindungi hak debitur, menjaga integritas dan reputasi Bank pada seluruh pemangku kepentingan, termasuk nasabah, regulator dan masyarakat luas.

### Referensi

Rujukan yang digunakan dalam kebijakan inklusi keuangan BCA antara lain:

- Pedoman Criticized Exposure
- Pedoman Kartu Kredit BCA
- Pedoman Kebijakan Penyelamatan dan Penghapusan Kredit.
- POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) terkait Kualitas Aset Bank Umum.

### Ruang lingkup

Kebijakan ini mencakup penanganan kredit bermasalah (Criticized Exposure/CE) di seluruh segmen kredit Bank BCA, yaitu ritel (SME, kredit konsumen, dan kartu kredit), komersial, serta korporasi. Penanganan dilakukan secara terintegrasi dan berkesinambungan dengan menjunjung prinsip kehati-hatian, kepatuhan, serta upaya penyelamatan dini guna menjaga kualitas aset dan meminimalkan risiko kerugian Bank.

### Criticized Exposure

BCA mengkategorikan debitur CE berdasarkan kualitas kredit sesuai hari tunggakannya yaitu yang masuk golongan kolektibilitas 2 (1 – 90 hari), 3 (91 – 120 hari), 4 (121 – 180 hari), dan 5 (>180 hari).

## **Penanganan Criticized Exposure (CE)**

Penanganan debitur Criticized Exposure (CE) diatur berdasarkan jenis kreditnya:

### **1. Penanganan CE untuk Kredit produktif dan KPR**

Penanganan kredit bermasalah (Criticized Exposure/CE), baik untuk kredit produktif maupun KPR, dilakukan secara terkoordinasi dengan memperhatikan karakteristik fasilitas dan prospek pemulihannya. Dalam hal debitur tidak menunjukkan prospek usaha yang berkelanjutan serta tidak terdapat pembayaran kewajiban, penanganan dapat dialihkan kepada unit khusus sesuai kebijakan manajemen.

### **2. Penanganan CE untuk Kartu Kredit dan Konsumen**

Sebagai bagian dari komitmen kami dalam menjaga kepercayaan dan memberikan perlindungan kepada konsumen, BCA menerapkan kebijakan penanganan keterlambatan pembayaran kartu kredit dan kredit konsumen secara bertahap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penanganan dilakukan melalui beberapa saluran komunikasi seperti telepon, surat, kunjungan, maupun melalui pihak referensi, dengan tujuan memberikan klarifikasi dan solusi terbaik atas kewajiban yang belum diselesaikan. Seluruh proses penanganan dilakukan dengan menjunjung prinsip kehati-hatian, etika, serta mengacu pada ketentuan internal BCA dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kami memastikan bahwa setiap interaksi dilakukan dengan penuh tanggung jawab, tetap menjaga integritas, serta menghormati hak-hak nasabah sebagai bentuk komitmen BCA terhadap perlindungan konsumen.

Dalam upaya menjaga kualitas portofolio kredit dan mendukung keberlanjutan hubungan yang baik dengan nasabah, Bank dapat menunjuk pihak ketiga yang telah memenuhi kualifikasi untuk membantu proses penagihan kewajiban yang tertunda. Penugasan ini dilakukan dengan tetap berpegang pada prinsip kehati-hatian, kepatuhan terhadap regulasi, serta perlindungan konsumen.

Proses penagihan oleh pihak ketiga wajib dilaksanakan secara profesional, beretika, dan menghormati hak-hak nasabah. Setiap interaksi harus menjunjung tinggi integritas serta menghindari praktik yang bersifat intimidatif, diskriminatif, atau melanggar hukum.

Bank juga memastikan bahwa seluruh informasi dan data nasabah tetap dijaga kerahasiaannya, serta tidak disalahgunakan oleh pihak manapun baik selama proses penagihan berlangsung maupun setelahnya.

Komitmen ini merupakan bagian dari upaya Bank untuk menjalankan tanggung jawabnya secara adil, transparan, dan sesuai ketentuan yang berlaku dalam industri jasa keuangan.

### **3. Upaya Penyelamatan Kredit (Restrukturisasi dan Penyelesaian Kredit)**

Dalam rangka menjaga kualitas aset dan mendukung keberlanjutan bisnis secara sehat, Bank menerapkan kebijakan penanganan kredit bermasalah yang berlandaskan prinsip kehati-hatian, tata kelola yang baik, dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Penanganan kredit bermasalah dapat mencakup berbagai langkah penyelamatan, termasuk upaya restrukturisasi kredit dan penyelesaian kewajiban debitur, yang dilakukan berdasarkan evaluasi menyeluruh atas kondisi dan prospek usaha debitur. Pendekatan yang diambil mempertimbangkan keseimbangan antara mitigasi risiko Bank dan peluang pemulihan secara optimal.

Seluruh proses penanganan dilakukan secara profesional dan sesuai ketentuan yang berlaku, dengan tujuan mendukung penyelesaian kredit secara berkelanjutan serta menjaga kepercayaan dan integritas hubungan antara Bank dan nasabah.

### **Monitoring dan Evaluasi**

Proses penanganan kredit bermasalah ini dijalankan, dimonitor dan dievaluasi oleh seluruh fungsi terkait di BCA serta dilaporkan kepada Direksi terkait dan Dewan Komisaris.

### **Pelatihan**

BCA menyediakan berbagai program pelatihan untuk mendukung pengembangan kompetensi pegawai, khususnya di bidang kredit. Materi pelatihan mencakup topik-topik seperti penyelamatan kredit, aspek hukum perkreditan, manajemen risiko, dan pelatihan terkait lainnya. Pelatihan tersedia dalam format digital (e-learning) maupun tatap muka (offline), guna memastikan proses pembelajaran yang adaptif dan berkelanjutan.

### **Penutup**

Informasi lebih lanjut mengenai Kebijakan Penagihan Kredit dapat diperoleh melalui email kepada Subdivisi Environmental Social & Governance (ESG) - [esg\\_group@bca.co.id](mailto:esg_group@bca.co.id)