

Unity for Responsibility



Pernyataan Mengenai Masa Depan

PT Bank Central Asia Tbk dan/atau dalam laporan ini disebut "BCA" bergerak di sektor perbankan dalam Laporan Keberlanjutan mengungkapkan capaian kinerja ekonomi, sosial, lingkungan, serta pengelolaan tata kelola keberlanjutan. Laporan Keberlanjutan adalah bagian dari Laporan Tahunan yang disajikan secara terpisah. Laporan ini berisi data dan informasi yang bersifat material bagi para pemangku kepentingan. Secara umum, isi Laporan berasal dari dokumen-dokumen internal dan informasi narasumber yang dapat dipercaya. Para pembaca perlu memahami bahwa Laporan ini menyajikan data dan informasi tentang proyeksi dan kondisi ke depan atau bersifat *forward-looking statement*. BCA memahami bahwa risiko dan ketidakpastian dari berbagai macam faktor dapat memengaruhi kinerja operasional dan kondisi usaha yang akan datang. Oleh sebab itu, BCA mengingatkan para pembaca bahwa Bank tidak dapat memastikan data dan informasi mengenai proyeksi ke depan yang dinyatakan dalam Laporan ini adalah benar, akurat, dan dapat terpenuhi seluruhnya.

Unity for Responsibility

Aksi yang Bertanggung Jawab untuk
Masa Depan yang Lebih Baik

‘Unity for Responsibility’ menekankan tanggung jawab BCA dalam menjalankan setiap kegiatan bisnis yang berdampak positif pada keberlanjutan jangka panjang. BCA bertanggung jawab tidak hanya pada aspek finansial tetapi juga sosial dan lingkungan.

Dalam upaya mencapai tujuan-tujuan keberlanjutan, BCA terus melibatkan semua pihak untuk menjaga dan meningkatkan kualitas hidup, baik melalui pengelolaan sumber daya yang bijak maupun kontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi. Dengan menjaga tanggung jawab dalam setiap langkahnya, BCA berusaha untuk memberikan dampak yang positif dan bertahan lama bagi generasi mendatang.

Daftar Isi



4 **Ikhtisar Aspek Keberlanjutan**

- 16** Pesan Direksi
- 24** Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

28 **Fokus Keberlanjutan Kami**

- 29** Siapa Kami
- 32** Strategi Keberlanjutan
- 34** Bisnis yang Bertanggung Jawab
- 40** Pengelolaan Isu Utama ESG dan Topik Material
- 49** Etika dan Integritas

53 **Perbankan yang Bertanggung Jawab**

- 54** Kinerja Ekonomi
- 55** Praktik Keuangan Berkelanjutan
- 60** Pengelolaan Risiko dan Peluang ESG serta Pengaruhnya pada Kinerja Keuangan
- 68** Iklim dan Lingkungan

75 **Pengelolaan Pengalaman Pelanggan**

- 76** Tanggung Jawab Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan
- 77** Digitalisasi dan Kemudahan Solusi
- 78** Pelayanan yang Setara
- 81** Akses dan Keterjangkauan
- 83** Integritas dalam Pelayanan Perbankan
- 89** Mengenali Nasabah



91**Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang Berkelanjutan**

- 92** Membangun Sumber Daya Manusia Berkualitas
 - 101** Manajemen Ketenagakerjaan
 - 107** Hak Asasi Manusia
-

111**Berkarya Memberi Nilai**

- 112** Mewujudkan Nilai melalui Bakti BCA
- 120** Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat
- 124** Konservasi Ekosistem
- 128** Evaluasi dan Pengukuran Dampak Program

129**Sekilas tentang Laporan Keberlanjutan**

- 130** Sekilas Laporan Keberlanjutan
- 131** Dukungan dan Kontribusi pada TPB
- 134** Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2024 PT Bank Central Asia Tbk
- 135** Verifikasi Tertulis Pihak Independen
- 139** Referensi POJK No. 51/POJK.03/2017, Indeks Standar GRI, SASB, dan SUSBA
- 147** Lembar Umpan Balik

Franchise Perbankan Transaksi yang Kokoh



Kemampuan Digital yang Andal

Jumlah Transaksi
Mobile & Internet
Banking

5,0x
dalam 5 tahun

Jumlah Pengguna
Mobile Banking

2,8x
dalam 5 tahun

Nilai
Transaksi QRIS

2,5x
YoY

Pertumbuhan Nasabah yang Berkelaanjutan

Jumlah Nasabah

33,1 juta

▲ 7,6% YoY

Giro & Tabungan
(CASA)

Rp 924,0 triliun

81,5%
terhadap Total Dana
Pihak Ketiga

Kanal Online Mencetak Rekor Tertinggi

Jumlah Transaksi

Mobile Banking & Internet Banking

31,6 miliar

▲ 23,5% YoY

Nilai Transaksi

Rp 28.261 triliun

▲ 13,8% YoY



Melayani Beragam Nasabah melalui Multi-Channel Terintegrasi yang Dilengkapi dengan Berbagai Fitur



myBCA & BCA Mobile
Aplikasi mobile banking
untuk melayani
kebutuhan transaksi
nasabah lintas generasi



Merchant BCA
Aplikasi untuk
mengakses layanan
bagi merchant secara
mudah, mulai dari
on-boarding, serta
koneksi dengan
jaringan ekstensif
EDC/QR



KlikBCA
Layanan
perbankan
internet untuk
nasabah
individual atau
bisnis



**Welma in
MyBCA**
Investasi
secara online
pada reksa
dana, obligasi,
serta informasi
mengenai
produk asuransi



Poket Valas
Kantong dana untuk
bertransaksi dengan
pilihan 16 mata uang
asing



Pemrek Online
Kemudahan
pembukaan
rekening
secara online
via myBCA dan
BCAmobile

QRIS

Metode transaksi QR
secara nasional maupun
cross-border yang
distanardisasi
oleh Bank Indonesia



Contactless

Payment menggunakan
kartu kredit dan kartu
debit jadi lebih nyaman
dan cepat dari EDC BCA



Halo BCA

Aplikasi pendukung
Halo BCA contact
center yang online 24/7



Aplikasi KeyBCA

Token KeyBCA
digital yang
memungkinkan
nasabah untuk
melakukan otorisasi
transaksi melalui
smartphone

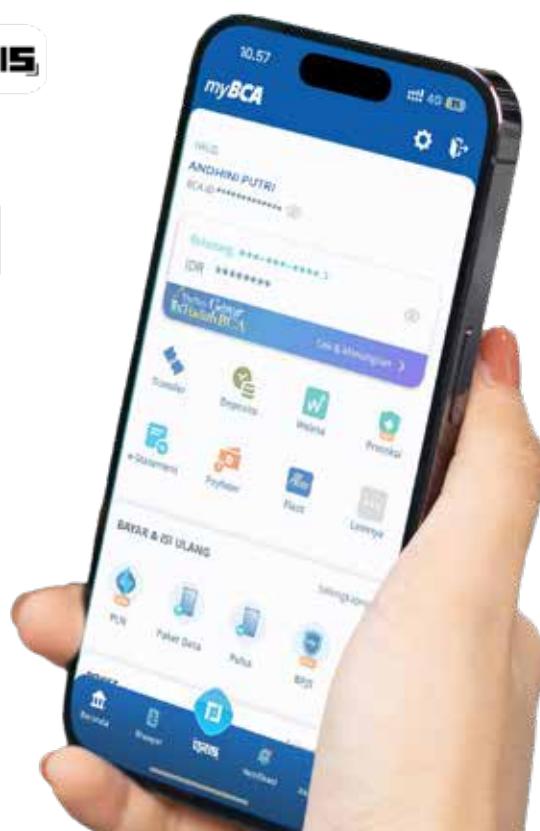


ATM Setor Tarik

Mesin ATM yang
menawarkan penarikan
dan penempatan
dana tunai



OneKlik
Fasilitas pembayaran
online pada aplikasi
co-partner



EDC APOS BCA
Perangkat payment
point berbasis
Android



eBranch BCA
Aplikasi pendukung
untuk layanan
perbankan di kantor
cabang



New Branch Model
Layanan kantor cabang
secara tatap muka dan
digital (hybrid branch
banking)



BI-Fast
Kanal transfer real
time, 24/7, yang
distanardisasi oleh
Bank Indonesia



Flazz
Kartu transaksi multifungsi
dengan teknologi chip
RFID (Radio Frequency
Identification) untuk
proses pembayaran
secara nontunai

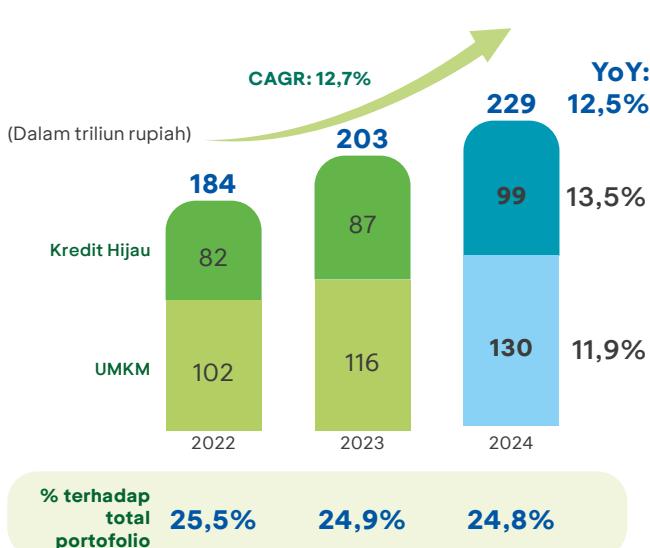


Paylater BCA
Fasilitas kredit yang dapat
digunakan sebagai alternatif
pembayaran melalui scan
QRIS di aplikasi myBCA

Pencapaian dan Ikhtisar Keberlanjutan

Kinerja Ekonomi

PERTUMBUHAN KINERJA KEBERLANJUTAN YANG SOLID BERDAMPAK PADA NILAI PERUSAHAAN



9 Sektor KUBL yang Dibiayai



PEMBIAYAAN & INVESTASI HIJAU

● Pembiayaan Energi Baru Terbarukan



● Pembiayaan Sustainability-Linked Loan (SLL)



● Mengambil bagian dalam pengembangan ekosistem kendaraan listrik Indonesia



● Pembiayaan Kelapa Sawit Berkela...ntan

Sertifikasi pembiayaan kelapa sawit	2020	2024
Tersertifikasi ISPO dan RSPO	8	16
Tersertifikasi RSPO	12	20
Tersertifikasi ISPO	28	32
# debitur korporasi sektor kelapa sawit bersertifikat	48	68
% debitur sektor kelapa sawit yang terverifikasi	36%	76%
% outstanding kredit sektor kelapa sawit yang terverifikasi	45%	69%

● Pembelian obligasi hijau menuju penerapan Keuangan Berkela...ntan



DUKUNGAN SOSIAL & KEBERLAJUTAN PADA UMKM



Bangga Lokal
total **1.427**
merchant dengan
total penjualan
2024
Rp548 miliar



Total **>1.500**
UMKM yang
bergabung



Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR)
Rp784 miliar Δ 30,9% YoY

MENDUKUNG PEMBERDAYAAN PEREMPUAN



Debitur UMKM Perempuan

47 ribu

Δ 7,6% YoY

Outstanding

Rp17,2 triliun

Δ 16,4% YoY

PEMBINAAN PELAKU USAHA UMKM BAKTI BCA



Total Peserta
Pembinaan UMKM

> 2.500 UMKM



Penyerapan Tenaga Kerja
UMKM Desa Binaan Bakti BCA

268 Warga Lokal



Bantuan Sertifikat
Halal untuk UMKM

1.986 UMKM



Peserta Pelatihan
Sertifikat Halal

> 2.400 UMKM



Peserta Pelatihan
Ekspor

58 UMKM



Nilai Ekspor

Rp37 miliar





Kinerja Lingkungan



Total Emisi Operasional
349.741 Ton CO₂eq



Total Emisi Pembiayaan
28,9 juta Ton CO₂eq

EMISI OPERASIONAL

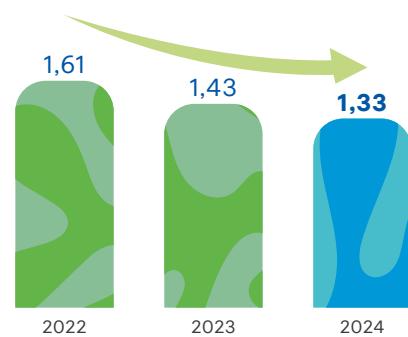
Emisi operasional BCA 2024

Emisi GRK (tCO ₂ eq)	2024
Cakupan 1	
Pembakaran stasioner	778,7
Pembakaran mobile	10,8
Emisi fugitive	3.861,1
TOTAL	4.650,6
Cakupan 2	
Listrik yang dibeli	139.855,6
Cakupan 3	
Kategori 1. Barang dan jasa yang dibeli	79.367,6
Kategori 2. Barang modal	56.881,3
Kategori 3. Aktivitas terkait bahan bakar dan energi (tidak tercakup dalam cakupan 1 & 2)	20.853,9
Kategori 5. Limbah yang dihasilkan dalam operasi	2.325,3
Kategori 6. Perjalanan bisnis	10.704,9
Kategori 8. Aset disewa di hulu	34.306,1
Kategori 12. Penanganan pada akhir masa pakai produk terjual	795,5
TOTAL	205.234,6
Total Emisi (GRK Cakupan 1 + 2 + 3)	349.740,8

Keterangan:

Penghitungan dilakukan dengan mengekstrapolasi data bulan Januari-Oktober 2024 untuk 100% Kantor Pusat, Data Center, dan Kantor Cabang.

Intensitas Emisi Cakupan 1 & 2
(tCO₂eq/miliar Rupiah pendapatan operasional)



Cakupan penghitungan emisi operasional

100 %

Emisi operasional dari cakupan 1, 2, dan 3 secara nasional telah dihitung

EMISI PEMBIAYAAN

Emisi pembiayaan BCA 2023

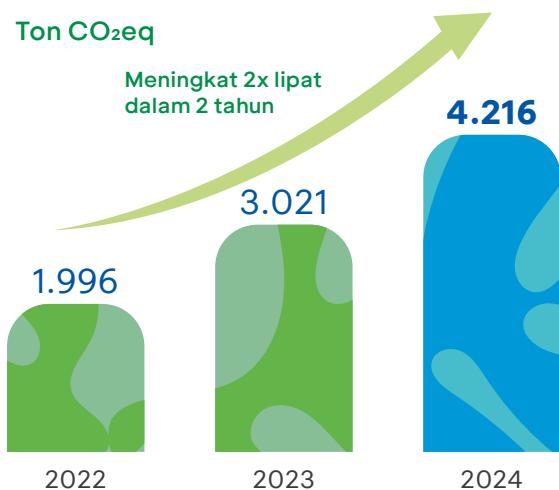


Keterangan:

Penghitungan dilakukan atas lebih dari 50% portofolio kredit produktif BCA pada tahun 2023.

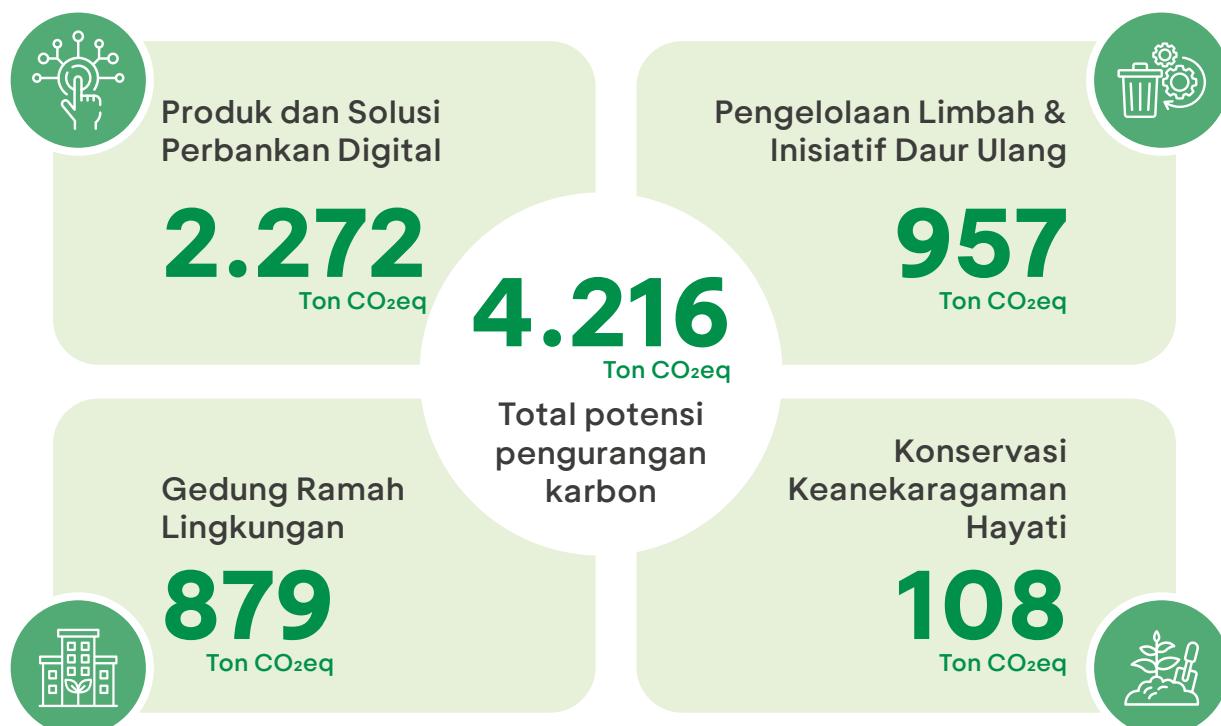
UPAYA MENUJU OPERASI RAMAH LINGKUNGAN

Potensi Pengurangan Emisi Karbon



71.500
Ton CO₂eq

Berpartisipasi dalam
perdagangan IDX Carbon



PRODUK & SOLUSI DIGITAL

Mengembangkan fitur digital untuk meningkatkan transaksi digital

SOLUSI PERBANKAN DIGITAL

Volume Transaksi (miliar)



99,8%
dari total transaksi
dilakukan secara digital
35,9 miliar
Total Transaksi Digital



DIGITAL WORKPLACE



✓ Less Paper ✓ Less Mobilisation ✓ Less Emission

GEDUNG RAMAH LINGKUNGAN

2024

WISMA BCA FORESTA

Menjadi gedung pertama di Indonesia yang
memperoleh Sertifikat Green Mark Super Low
Energy Building

oleh Building and Construction Authority Singapore



2021

Sertifikat
Platinum
Green Building
Council
Indonesia

2022

Pemenang Gedung
dengan Efisiensi
Energi Terbaik
Subroto Award dari
Kementerian ESDM

2023

Winner: Energy
Efficient
Building
ASEAN Energy
Award

2024

WISMA BCA BSB

Mendapatkan Sertifikat Green
Building Level Platinum

oleh Green Building Council Indonesia



27
Gedung
Terpasang
Panel Surya



2
Gedung
Hijau
Bersertifikasi



Meminimalkan
intensitas energi

2024

2023



Jumlah transaksi (kWh/transaksi)

0,005 **0,006** **▼ 15%**

Luas gedung (kWh/m²/tahun)

139 **154** **▼ 10%**

Diklasifikasi sebagai "Efisien" berdasarkan
SNI 03-6196-200

PENGELOLAAN LIMBAH & INISIATIF DAUR ULANG



593 Ton

Total limbah dikelola



Rp 489,6 juta

Hasil pengelolaan limbah
disalurkan ke Yayasan Bakti BCA



410

Ton

Arsip



60

Ton

Cartridge
ATM



37

Ton

EDC &
Key BCA



25

Ton

Limbah
Anorganik



23

Ton

Plastik
Bungkus
Uang



38

Ton

Limbah
Lainnya



696 Kg

Limbah elektronik BCA
didaur ulang menjadi
sebuah karya seni di BCA
Sustainability Corner

KONSERVASI KEANEKARAGAMAN HAYATI



51.500

Pohon ditanam

463

Pelibatan
pihak lokal



108 Ton CO₂eq

Estimasi penyerapan emisi
CO₂ 2021-2024
dengan **92%** survival rate



Kinerja Sosial

MENGUTAMAKAN KESETARAAN & KESEJAHTERAAN



26.532 Total Pekerja BCA

61,1% Pekerja Perempuan **61,4%** Manajer Perempuan **61,3%** Pekerja Baru Perempuan



4,67 / 5,0

Skor Team
Engagement (skala 5)

3,4%

Turnover Rate

1,0%

Absentee Rate

MENINGKATKAN KEUNGGULAN LAYANAN



>1,2 juta

Total pengaduan
pelanggan yang
diterima

97,4%

Pengaduan
terselesaikan



88,1%

Tingkat penyelesaian
pengaduan whistleblowing

GALLUP

4,77 / 5,0

Indeks Customer
Engagement (CE)

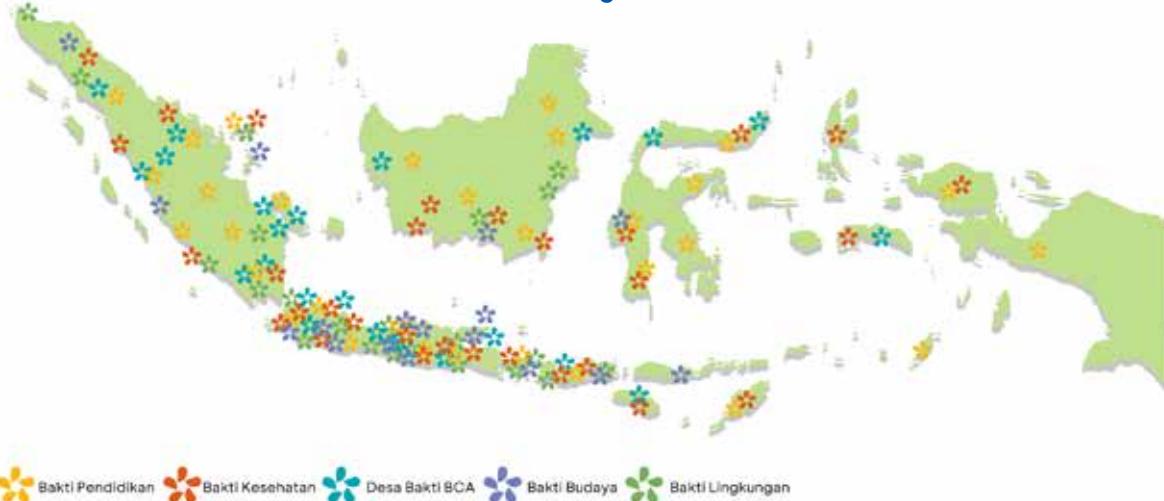
Persentil 91

Global Customer
Engagement

4,88 / 5,0

Indeks Branch Service
Quality (BSQ)

bakti  **BCA** untuk Indonesia
Sebaran Program 2024



 Bakti Pendidikan  Bakti Kesehatan  Desa Bakti BCA  Bakti Budaya  Bakti Lingkungan

Rp169,8 Miliar dana Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan disalurkan

Bakti Lingkungan

51.500	pohon yang ditanam
3 ton	kompos hasil pelatihan pengelolaan sampah
>15.000	tukik dilepaskan
5	orang utan direhabilitasi
5	orang utan dilepasliarkan

Survei awal konservasi macan tutul Jawa

Bakti Budaya

120	penampil pagelaran budaya mayoritas pelajar
1.114	penonton pagelaran budaya
65	peserta pembinaan wastra warna alam
>Rp305 juta	pendapatan penenun binaan wastra warna alam

Desa Bakti BCA

30	Desa Bakti BCA
291.452	wisatawan Desa Binaan Bakti BCA
Rp13,3 miliar	pendapatan Desa Binaan Bakti BCA
1.213 orang	penyerapan tenaga kerja di desa binaan Bakti BCA

Bakti Pendidikan

700	penerima Beasiswa Bakti BCA
>230.000	peserta edukasi literasi keuangan
10	sahabat disabilitas mendapatkan pelatihan MUA dan sertifikat BNSP
32	Sekolah Binaan Bakti BCA

Bakti Kesehatan

US\$1 juta	komitmen donasi program Partnership to Accelerate Stunting Reduction in Indonesia (PASTI) 2023-2026
1.010	pasien operasi katarak
2.211	kantong darah dalam program donor darah
13.620	masyarakat mendapatkan subsidi layanan kesehatan di Klinik Bakti BCA



Aspek Tata Kelola

Penghargaan dan Apresiasi Praktik Keberlanjutan

GOOD CORPORATE GOVERNANCE

ASEAN Corporate Governance

Scorecard Rating



Juara Umum Annual Report Award 2023

Tema: Internalizing Integrated Mindset Toward Sustainable Long Term Value Creation



Best Overall IICD Award 2024

Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD) Corporate Governance Conference and Award

RATING ESG OLEH LEMBAGA INDEPENDEN

MSCI Indonesia Index Top 10 Constituents



Thomson Reuters - Refinitiv Skor ESG

Rating A
Skor 86/100



Dow Jones Sustainability Index S&P Global CSA

Skor 50
Percentil 80



FTSE4Good ASEAN 5 Index Top 10 Constituents



FIHRRST Best Sustainability Report

Rating A+



BCA masuk daftar konstituen:
• IDX ESG Leaders Index
• SRI - KEHATI Index
• ESG Quality 45 IDX - KEHATI
• ESG Sector Leaders IDX - KEHATI

SERTIFIKASI IT & KEAMANAN DATA

ISO 27001:2013 untuk Enterprise Security

ISO 20000-1:2018 untuk IT service management & data center

ISO 27001:2013 untuk data center network & operation

PCI DSS 3.2.1 Certification untuk BCA data center (global data security)

ISO 9001-2015 untuk data center operations & quality management system

Apresiasi atas Pencapaian Kinerja BCA



Global Excellence in Retail Finance
Awards 2024
Most Recommended Retail Bank in Asia
Pacific, Best Retail Bank in Indonesia, Most
Recommended Retail Bank in Indonesia



Forbes World's Best Bank 2024
#1 World's Best Bank in Indonesia



Gallup Global Customer Engagement 2023
Customer Engagement (CE) Recognition -
CE Score di atas
rata-rata global



Newsweek: World's Most Trustworthy
Companies 2024
No. 1 World's Most Trustworthy Companies
2024 in Banking Sector



World's Strongest Banking
Brand 2024



Bank Indonesia Award 2024
Bank Konvensional Pendukung
Pengendalian Moneter Rupiah Terbaik,
Bank Pendukung Keuangan Hijau Terbaik
(KBMI III dan KBMI IV), Bank dengan
Keputuhan Pelaporan Keuangan Terbaik



FinanceAsia: FinanceAsia Asia's Best
Companies 2024



Kantar BrandZ: Top 30 Most Valuable
Southeast Asian Brands 2024
#1 The Most Valuable Southeast Asian
Brand in Indonesia, Most Meaningfully
Different Brand in Indonesia



The 15th IICD Corporate Governance
Conference and Award
Top 50 Big Capitalization Public
Listed Company, Best Overall Big
Cap



Annual Report Award (ARA) 2023
Juara Umum



FinanceAsia Asia's Best Companies
2024
Most Committed to ESG (Silver)



Building and Construction Authority
Singapura: Green Mark Super Low
Energy Building
Wisma Foresta BSD - Certificate
Green Mark Super Low Energy
Building (Pertama di Indonesia)



Satu Rekening Satu Pelajar (KEJAR)
Award
Implementasi terbaik kelompok
Bank Umum Konvensional



14th Asian Excellence Award 2024
Asia's Best CSR (Bakti BCA)



2024 Asia Executive Team
#1 Best ESG (Sell - side dan
Combined) in Asia ex-Mainland
China and #2 Best ESG (Sell - side)
in Core Asia

Korporasi

Produk dan
Layanan

ESG, CSR,
GCG, & IVR

Pekerja



Kementerian Keuangan Republik
Indonesia:
Dealer Utama dan Mitra Distribusi
Surat Berharga Negara Terbaik
Dealer Utama SUN Terbaik I Tahun
2024, Dealer Utama SUN Terbaik Tahun
2024 di Pasar Sekunder, Dealer Utama
SBSN Terbaik I Tahun 2024, Dealer
Utama SBSN Terbaik Pasar Perdana
Tahun 2024, Dealer Utama SBSN
Terbaik Tahun 2024 untuk Pelaksanaan
Kuotasi, Mitra Distribusi SUN terbaik
Tahun 2024



Alpha Southeast Asia: 17th Annual
Private Wealth Awards 2024
Best Wealth Management Bank in
Indonesia



Top Ranking Performance Award -
Asia Pacific Region
8 Certified World Class (Best Contact
Center, Best Contact Center Design,
Best CX Branch/Retail Service, Best
Employee Engagement, Best Employee
Wellness Program, Best Help Desk,
Best Improvement Award, Best
Customer Service)



2024 Stevie International Business
Awards
Marketing Campaign of the Year -
Financial Products & Services (Gold) -
#SuddenlyPeaceful - BCA's Ramadan
Campaign, Brand & Experiences
- Exhibition Experience (Gold) (BCA's
UMKM Fest - Festival for MSMEs)



HR Asia: HR Asia Award 2024
Best Company to Work for in Asia,
Most Caring Companies



Brandon Hall Group Excellence Awards
- HCM Program 2024
Best Benefits, Wellness and Well-Being
Program (Bronze) - BCA's Ring the Bell
& Beautiful Life Programs, Best Results
of a Learning Program (Bronze) - BCA's
Digital Factory Program (DFP)



2024 Stevie Awards for Great
Employers:
Best Leadership Development
Program

Asia Pacific Stevie Awards 2024
Gold Winner - Award for Innovation
in Internal Corporate Events (BIA)



Marketeers Youth Choice Award
2024
Kategori Dream Workplace (Silver)

Pesan Direksi



Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur



BCA berkomitmen pada pertumbuhan berkelanjutan dan penciptaan nilai jangka panjang melalui kolaborasi bersama pemangku kepentingan dalam mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). BCA terus melangkah menuju perbankan berkelanjutan dengan mengintegrasikan prinsip keberlanjutan dalam pembiayaan dan berupaya untuk mengelola jejak karbon kami melalui upaya operasi ramah lingkungan yang berfokus pada inisiatif digitalisasi, pengelolaan limbah, penerapan gedung ramah lingkungan, dan konservasi keanekaragaman hayati.

Dengan semangat “Unity for Responsibility,” BCA bertekad menciptakan masa depan yang lebih baik dan memberikan manfaat bagi negeri, menjadikan tahun 2024 sebagai momentum untuk memperkuat kontribusi positif kepada masyarakat dan lingkungan.



Pemangku kepentingan yang kami hormati,

Keberlanjutan telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan kami bersama seluruh pemangku kepentingan. Kami terus memperkuat tata kelola keberlanjutan dengan menjalankan praktik *prudent and responsible banking* untuk merespons setiap perubahan menuju keberlanjutan. Kami percaya bahwa dengan tata kelola yang kuat, maka BCA akan mencapai target kinerja keberlanjutan dengan optimal. Di 2024, BCA mempertahankan peringkat A untuk MSCI ESG Rating, peringkat ke-1 untuk perbankan Indonesia pada Thomson Reuters – Refinitiv ESG Rating, dan skor 50 atau persentil 80 dalam Corporate Sustainability Assessment – DJSI. Perolehan peringkat lainnya juga menunjukkan rentang kinerja yang baik, sehingga menjadi dorongan kami untuk tetap mempertahankan, bahkan meningkatkan tata kelola, baik untuk kinerja lingkungan maupun sosial.

Di balik semua capaian, BCA memahami tantangan yang dihadapi dunia bisnis akibat kondisi ekonomi yang fluktuatif dengan ketidakpastian yang cukup tinggi. Meskipun demikian, BCA tetap fokus pada penguatan kinerja keberlanjutan dengan pendekatan yang seimbang antara pertumbuhan ekonomi, tanggung jawab sosial, dan perlindungan lingkungan.

Dengan dukungan penuh dari Direksi dan Dewan Komisaris, BCA terus berinovasi untuk menghadapi tantangan global dan menciptakan peluang di era transisi menuju ekonomi rendah karbon.

Strategi Mengatasi Tantangan

Keseimbangan antara keberlanjutan dan kebutuhan pembangunan sangat diperlukan untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan ramah lingkungan. Kami terus meningkatkan pembiayaan pada sektor hijau, seperti energi terbarukan dan kendaraan listrik, meskipun skala proyek ini masih relatif terbatas dan memerlukan dukungan kebijakan yang kuat dari Pemerintah.

Dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan, BCA memprioritaskan tata kelola yang baik, pengembangan skenario risiko iklim, serta memperkuat keamanan siber. Selain itu, kami mengedepankan literasi keuangan sebagai bagian dari solusi terhadap tantangan teknologi. Dengan kemajuan *artificial intelligence* (AI) dan digitalisasi, literasi keuangan yang baik menjadi kunci untuk memberdayakan nasabah dan masyarakat, sekaligus melindungi mereka dari penyalahgunaan teknologi.

Selama 2024, kami juga menghadapi tantangan dalam memastikan kesiapan sumber daya manusia (SDM) untuk menghadapi transformasi digital, kompleksitas bisnis, serta transisi energi. Untuk itu, BCA mengadakan kampanye *Cybersecurity Awareness Month* dan meningkatkan program pelatihan di berbagai topik, khususnya topik-topik keberlanjutan, di antaranya terkait Taksonomi untuk Keuangan Berkelanjutan Indonesia (TKBI) dan perhitungan emisi gas rumah kaca (GRK). Kami merekrut 1.969 pekerja baru untuk memperkuat tim dalam menghadapi tantangan masa depan, memastikan BCA memiliki SDM yang siap beradaptasi dan inovatif di tengah perubahan lingkungan bisnis. Strategi ini menjadi landasan kami dalam menjawab kebutuhan pengembangan SDM yang selaras dengan visi keberlanjutan dan pertumbuhan jangka panjang.

Capaian Kinerja Keberlanjutan dan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

BCA terus memperkuat kerangka kerja LST melalui penyempurnaan sistem, kebijakan, proses, prosedur, dan manajemen risiko. Sebagai realisasi, BCA telah mengembangkan dan menerapkan langkah-langkah penting terkait LST dalam kegiatan pembiayaannya, termasuk kebijakan kredit sektoral untuk industri-industri berisiko tinggi, seperti perkebunan dan industri kelapa sawit, pertambangan batu bara, pembangunan jalantol, industri semen dan baja dasar, serta industri kayu dan hasil hutan. Kami memiliki daftar pengecualian yang merujuk pada kegiatan, seperti pembalakan liar, perjudian, dan pelanggaran hak-hak masyarakat. Pengajuan kredit dianalisis dengan mempertimbangkan upaya perlindungan dan konservasi lingkungan hidup yang dilakukan debitur. Penilaian risiko LST kini sudah terintegrasi dalam pembiayaan sektor-sektor tersebut.

BCA juga berpartisipasi aktif dalam menjalankan peta jalan Keuangan Berkelanjutan regulator, seperti melakukan pemetaan debitur berdasarkan TKBI yang merupakan pembaruan dari Taksonomi Hijau Indonesia (THI), melakukan *Climate Risk Stress Test* (CRST), serta melaksanakan *Climate Risk Management & Scenario Analysis* (CRMS) sesuai dengan arahan regulator di tahun 2024.

Kinerja Ekonomi

Dalam mendukung bisnis berkelanjutan, BCA mengadopsi model bisnis bank *hybrid* yang mengintegrasikan aspek LST. Model ini memperkuat eksistensi BCA, baik secara fisik maupun virtual, sehingga memudahkan akses keuangan yang lebih inklusif, terjangkau, dan merata hingga ke berbagai wilayah.

Sepanjang 2024, jumlah nasabah meningkat sebesar 7,6% YoY menjadi 33,1 juta, sementara jumlah rekening bertambah 8,0% YoY menjadi 41,3 juta rekening. Pertumbuhan ini didukung oleh pembukaan 4,7 juta rekening secara *online*. Inovasi ini mencerminkan keberhasilan BCA dalam menyediakan layanan perbankan yang modern dan inklusif. Digitalisasi di BCA telah mempercepat transaksi *online*, dengan kontribusi cabang sekitar 0,2% dan transaksi digital mencapai 99,8%. Total frekuensi transaksi digital mencapai 35.930 juta, naik 20,6% YoY. Selain meningkatkan akses keuangan, digitalisasi juga mengurangi jejak karbon dari penggunaan kertas dan bahan bakar transportasi nasabah.

BCA terus memimpin dalam transformasi digital dengan berbagai inovasi yang memberikan pengalaman yang lebih baik dan akses lebih luas ke layanan digital. Salah satu kemajuan utama adalah aplikasi myBCA yang telah berkembang menjadi sarana yang komprehensif. BCA juga meluncurkan aplikasi Merchant BCA yang dirancang untuk mendukung Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Aplikasi ini membantu pemilik usaha untuk mempermudah pengelolaan transaksi keuangan dan mendapatkan dukungan 24/7 melalui Merchant Care. Layanan digital semakin diperkuat dengan keberadaan Halo BCA, *contact center* yang solid dengan berbagai titik kontak dan aplikasi haloBCA, yang menyediakan layanan praktis untuk terhubung dengan BCA. Sebanyak 4.600 pekerja melayani di Halo BCA yang tersebar di 6 lokasi untuk menangani ± 107 ribu telepon masuk/hari. Selain itu, BCA juga memperkuat VIRA Virtual Assistant yang terintegrasi dengan aplikasi *chatting* seperti Facebook Messenger dan LINE, sehingga dapat membantu nasabah secara *real-time*.

Transformasi digital telah berkontribusi signifikan pada peningkatan kinerja operasional dan ekonomi. BCA mencatatkan kinerja keuangan dan operasional yang solid di 2024. Pendapatan bunga dan syariah tercatat Rp94,8 triliun, tumbuh 8,7% YoY. Sementara itu, laba bersih tumbuh 12,7% YoY menjadi Rp54,8 triliun, didorong oleh peningkatan volume kredit, kualitas pinjaman yang membaik, serta kenaikan transaksi dan dana pihak ketiga. Pembiayaan naik 13,8% YoY, dengan rasio *Non-Performing Loan* (NPL) terjaga di angka 1,8%.

Dana pihak ketiga meningkat 2,9% YoY mencapai Rp1.133,6 triliun, dengan CASA berkontribusi sekitar 81,5% dari total dana pihak ketiga. Volume transaksi juga tumbuh signifikan, mencapai 36.016 juta transaksi, naik 20,5% YoY.

Portofolio Keberlanjutan

BCA menyadari bahwa keberlanjutan harus diupayakan secara optimal. Langkah ini tercermin dalam peningkatan pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan, terdiri dari dua kategori utama, yaitu pembiayaan hijau dan UMKM. Pada tahun 2024, capaian pembiayaan berkelanjutan tumbuh melampaui target yang ditetapkan sebesar 8% YoY, dengan pertumbuhan sebesar 12,5% YoY yang mencapai Rp229 triliun dan berkontribusi 24,8% terhadap total portfolio pembiayaan. Komposisi portofolio Keuangan Berkelanjutan terbagi menjadi 43,2% untuk pembiayaan hijau dan 56,8% untuk UMKM.

Portofolio pembiayaan hijau tumbuh 13,5% YoY mencapai Rp99 triliun, yang meliputi pembiayaan Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL), *Sustainability-Linked Loan* (SLL), dan investasi pada obligasi hijau. Tiga kategori usaha ramah lingkungan terbesar pada pembiayaan ini yakni sekitar 70% disalurkan untuk sektor yang mengelola sumber daya alam hayati dan lahan berkelanjutan, diikuti oleh transportasi ramah lingkungan dan bangunan berwawasan lingkungan.

Pembiayaan sektor sumber daya alam hayati dan lahan berkelanjutan sebagian besar didistribusikan ke sektor pada kelapa sawit yang mencapai Rp69,6 triliun. Terdapat 68 debitur kelapa sawit yang tersertifikasi ISPO dan/atau RSPO, meningkat 7,9% dibandingkan tahun sebelumnya, yang mencakup 76% dari total debitur di sektor ini. Adapun pembiayaan kendaraan listrik meningkat sebesar 84% YoY, mencapai Rp2.348 miliar, yang mencerminkan perhatian masyarakat dalam menggunakan transportasi ramah lingkungan. Sementara itu, penyaluran kredit ke usaha bangunan berwawasan lingkungan mencapai Rp5.694 miliar, meningkat signifikan dibanding tahun 2023.

Untuk mendukung pertumbuhan UMKM, BCA meningkatkan porsi pembiayaan mencapai Rp129,8 triliun, tumbuh 12% YoY. Kami juga rutin mengadakan berbagai program, seperti Bangga Lokal, UMKM Fest, program suku bunga khusus UMKM perempuan. BCA terus mendorong kesetaraan gender dengan meningkatkan akses perempuan terhadap pembiayaan. Di 2024, pembiayaan untuk UMKM perempuan mencapai Rp17,2 triliun, tumbuh 16,4% YoY dengan jumlah debitur sebanyak 47.856.

Selain itu, kami mulai menghitung emisi GRK yang berasal dari aktivitas pembiayaan di 2024 serta menerapkan *Climate Risk Management and Scenario Analysis* (CRMS) untuk mendukung aksi iklim dan target Pemerintah menuju *Net Zero Emissions* (NZE) 2060. BCA menjadi salah satu dari tujuh bank yang menandatangani komitmen dukungan NZE Indonesia, bersama Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Menindaklanjuti analisis *bottom-up Climate Risk Stress Testing* (CRST) yang pertama kali dilakukan tahun lalu, kami terus memperdalam analisis eksposur risiko portofolio terhadap isu iklim. Pada tahun 2024, kami menyelesaikan penilaian dan mitigasi risiko iklim dengan melaporkan hasil CRST untuk 50% dari portofolio, sesuai dengan pedoman OJK. Hasil CRST menunjukkan bahwa risiko kredit NPL pada <5% dan CAR tetap memadai pada >20%.

Kinerja Lingkungan

Dalam kegiatan operasional, BCA menjalankan berbagai inisiatif operasi perbankan ramah lingkungan yang fokus pada empat kegiatan utama: digitalisasi produk & solusi perbankan, pengelolaan limbah & daur ulang, penerapan *green building* & *energy efficiency*, serta kegiatan pelestarian lingkungan dan keanekaragaman hayati. Melalui berbagai inisiatif tersebut, pada tahun 2024, BCA berpotensi mengurangi emisi karbon sebesar 4.216 tCO₂eq, meningkat 39,6% dibandingkan pengurangan emisi pada tahun 2023 sebesar 3.021 tCO₂eq.

Kontribusi terbesar terhadap pengurangan emisi berasal dari digitalisasi operasional, dengan sebanyak 99,8% transaksi telah beralih ke kanal digital pada tahun 2024. Dengan mengurangi konsumsi kertas dan mobilitas fisik, adopsi digital terus menurunkan emisi karbon di seluruh interaksi nasabah dan proses internal. Digitalisasi juga menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik, sekaligus menjadi bagian dari transformasi keberlanjutan.

Kami terus fokus pada peningkatan efisiensi energi di gedung-gedung BCA. Kami bangga bahwa pada tahun 2024, gedung Wisma BCA Foresta menjadi gedung pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikat Green Mark Super Low Energy Building dari Building and Construction Authority of Singapore. Selain itu, Gedung BSB Semarang juga telah mendapatkan sertifikasi bangunan hijau tingkat Platinum dari Green Building Council Indonesia. Sementara untuk mendukung ekosistem kendaraan listrik, BCA telah menyediakan dua stasiun pengisian kendaraan listrik umum untuk mempermudah akses pengisian energi listrik.

BCA mengelola limbah operasional seperti arsip yang telah habis masa retensinya, peralatan elektronik, plastik, limbah organik, dan anorganik hingga menghasilkan 593 ton limbah yang dikelola oleh pihak ketiga. Inisiatif ini berpotensi mengurangi emisi gas rumah kaca (GRK) sebesar 957 tCO₂eq dan mendukung ekonomi sirkular. Selain dampak lingkungan, kegiatan ini juga membuka peluang kerja bagi pekerja informal dan mendonasikan hasil

daur ulang untuk membantu pendidikan anak-anak pekerja BCA melalui Yayasan Bakti BCA. Selain itu, secara kreatif, BCA mengubah sebagian sampah operasionalnya menjadi instalasi seni yang dipajang di Galeri BCA untuk meningkatkan kesadaran dan gaya hidup pengelolaan sampah di kalangan pekerja.

Sebagai bagian dari komitmen konservasi dan mitigasi perubahan iklim, BCA melalui Bakti BCA pilar Bakti Lingkungan secara konsisten mendukung pemerintah dalam melakukan pelestarian alam dan keanekaragaman hayati. Pada tahun 2024, BCA merehabilitasi 5 orangutan dan melepasliarkan 5 orangutan lainnya. Bekerja sama dengan Kementerian Kehutanan, BCA turut mendukung pendataan populasi macan tutul jawa melalui pemasangan kamera pengintai, analisis genetik, dan penyadartahan. Untuk memperkuat ekosistem pesisir, pada tahun 2024 BCA melakukan penanaman 1.000 bibit mangrove, membangun ruang penetasan inovatif untuk tukik dengan kapasitas 15.000 butir telur, serta melepas 15.003 tukik. Selain itu, puluhan ribu pohon ditanam untuk memulihkan lahan kritis yang diproyeksikan menyerap 107,5 tCO₂eq pada 2024, memberikan manfaat ekologis dan sosial yang berkelanjutan.

Kinerja Sosial

BCA mengutamakan aspek sosial dalam pengelolaan ketenagakerjaan, privasi nasabah, dan kontribusi untuk masyarakat. Pada 2024, sebanyak 61,4% manajer adalah perempuan. Dengan tingkat turnover yang rendah (3,4%), kami berhasil mempertahankan retensi pekerja. Perusahaan juga menghormati hak asasi manusia (HAM) dan mendukung keseimbangan kerja dengan menyediakan sistem pengaduan masalah ketenagakerjaan.

Peningkatan kompetensi SDM dilakukan secara rutin melalui pelatihan *upskilling* dan *reskilling*. Rerata jam pelatihan pekerja di tahun 2024 adalah 1.156,101 jam. Sebanyak 100% pekerja telah mengikuti berbagai modul pelatihan dari internal maupun eksternal. Kami terus mempromosikan kesetaraan gender dengan memberikan kesempatan yang sama bagi semua pekerja untuk meningkatkan kompetensi tanpa memperhatikan latar belakang.

BCA merupakan salah satu Bank yang melakukan penilaian HAM sesuai dengan indikator Penilaian Risiko Bisnis dan HAM (PRISMA) yang diawasi oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Aksi ini merupakan komitmen kami dalam menjalankan bisnis yang mengedepankan prinsip-prinsip HAM di setiap aspek operasionalnya.

Pengelolaan aspek sosial juga mencakup penanganan isu-isu pelanggan. Berdasarkan survei independen dari Gallup, kualitas layanan BCA mendapatkan nilai 4,77 untuk *Customer Engagement* dan 4,88 untuk *Branch Service Quality*. Dalam hal keamanan data, BCA mencatat tidak ada kebocoran maupun pelanggaran data. Bank terus memperkuat sistem manajemen keamanan informasi dan privasi serta risiko siber untuk menjaga kepercayaan nasabah. BCA juga menerapkan standar mutu internasional seperti ISO 27001:2013 dan ISO 9001:2015. Selain itu, BCA secara aktif melakukan edukasi pekerja dan nasabah tentang pentingnya kewaspadaan ancaman kejahatan siber melalui akun resmi sosial media.

Bakti BCA

Bakti BCA selalu berkomitmen memberikan dampak positif melalui program-program yang mendukung nilai *Creating Shared Value* di berbagai bidang. Tahun 2024, BCA menyalurkan dana Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJS) sebesar Rp169,8 miliar yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memperkuat kontribusi sosial di berbagai sektor. Saat ini, BCA memiliki 14 Desa Binaan dan dipercaya Kementerian Pariwisata mendampingi 16 Desa Mitra yang mencerminkan komitmen BCA dalam pemberdayaan masyarakat dan pengembangan pariwisata lokal. Pada tahun 2024, desa binaan Bakti BCA telah menyerap lebih dari 1.200 tenaga kerja dan dikunjungi oleh setidaknya 291.452 pengunjung, berkontribusi pada pendapatan desa binaan yang mencapai Rp13,3 miliar. BCA juga memberikan pembinaan dan dukungan kepada UMKM Binaan, di antaranya adalah melalui bantuan sertifikasi halal bagi 1.986 UMKM dan program Go Export untuk 58 UMKM dengan nilai ekspor mencapai Rp37 miliar.

BCA melalui Bakti Pendidikan menyelenggarakan Program Pendidikan Bisnis & Perbankan (PPBP) dan Teknik Informatika (PPTI), dengan 264 siswa PPBP dan 308 siswa PPTI pada 2024, serta 99% lulusan bergabung dengan BCA. Komitmen BCA terhadap pendidikan juga tercermin melalui Beasiswa Bakti BCA untuk 700 Bakti Champions dengan kategori bantuan finansial, prestasi akademik, dan prestasi minat bakat. BCA juga menyelenggarakan kuliah umum oleh Direktur BCA dalam program BCA Berbagi Ilmu, dan sekolah binaan Bakti BCA. Selain itu, BCA mendukung pengembangan SDM melalui program Magang Bakti BCA, SYNRGY untuk talenta digital, dan vokasi BCA Cash Management Academy. BCA juga memberikan pelatihan merias wajah untuk 10 Sahabat Disabilitas (Teman Tuli) yang tersertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), serta terus menjalankan program literasi dan inklusi keuangan yang mendorong pertumbuhan ekonomi, terutama di wilayah 3T (Tertinggal, Tertinggal, dan Terluar) dan dengan penyediaan infrastruktur ramah disabilitas.

Sepanjang 2024 Bakti Kesehatan BCA memulihkan penglihatan dan kualitas hidup 1.010 penerima manfaat melalui operasi katarak di 5 provinsi. BCA membagikan 699 kacamata baca dan memberikan edukasi kesehatan mata kepada 100 siswa serta mendukung Perdami dengan empat unit alat operasi katarak untuk memperluas layanan medis.

Melalui Bakti Budaya, BCA melatih 65 penenun di Baduy dan Sumba Timur dalam teknik pewarnaan alami untuk menjaga kelestarian tradisi sekaligus meningkatkan nilai ekonomi kain tenun mereka. Pagelaran budaya Nusantara: Jiwa Surga Khatulistiwa yang digelar di Prambanan melibatkan 120 seniman, termasuk siswa binaan, dan menginspirasi 1.114 penonton untuk mencintai serta melestarikan budaya Indonesia.

Memperkuat Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Tata kelola perusahaan yang baik merupakan salah satu aspek keberlanjutan yang menjadi landasan penting bagi Bank dalam berbisnis dan menjalankan kegiatan operasional secara *prudent*. Penerapan tata kelola perusahaan yang baik menjadi kunci penting untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan daya saing berkelanjutan.

BCA memiliki standar tata kelola perusahaan yang tecermin dalam ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS) yang menobatkan BCA sebagai salah satu perusahaan yang masuk ke dalam kategori ASEAN Asset Class PLCs. Selain itu, BCA juga menerima berbagai penghargaan dari berbagai lembaga kredibel atas konsistensinya dalam menerapkan praktik tata kelola yang baik. Prestasi ini antara lain sebagai The Greatest Champions of GRC Excellence Performance 2024, Juara Umum Annual Report Award 2023, The Best Overall di IICD Corporate Governance Award 2024.

Tantangan, Peluang, dan Prospek Keberlanjutan

Peran aktif BCA sangat penting dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan ke dalam kebijakan dan kegiatan usaha Bank. Pemantauan dan penerapan Keuangan Berkelanjutan dilakukan melalui pembahasan yang komprehensif antara Direksi, Dewan Komisaris, dan Divisi yang terlibat, yang dilakukan secara berkala minimal empat kali dalam setahun. Direksi juga secara rutin memantau dan mengevaluasi capaian indikator kinerja utama yang berkaitan dengan aspek LST serta pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) setiap tahun. Secara keseluruhan, Direksi

menilai bahwa kinerja keberlanjutan BCA pada tahun 2024 sangat baik dan menunjukkan kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya.

Peningkatan minat masyarakat terhadap investasi berkelanjutan mendorong sektor perbankan untuk menyediakan produk yang mendukung keberlanjutan. Hal ini membuka peluang bagi BCA untuk memperbesar pembiayaan hijau dan berkolaborasi dengan bank-bank lain serta lembaga pemerintah dalam mendanai proyek ramah lingkungan.

Komitmen Masa Depan

Ke depan, BCA akan terus memperluas kolaborasi dengan nasabah dan pemangku kepentingan untuk memperkuat portofolio hijau dan meningkatkan pembiayaan rendah karbon. Dengan integritas, inovasi, dan keberlanjutan sebagai fondasi, kami optimis bahwa BCA dapat terus menjadi "good corporate citizen" yang berkontribusi nyata bagi Indonesia dan dunia. Kami juga percaya bahwa keberlanjutan adalah tanggung jawab bersama, dan melalui tata kelola yang baik, pengembangan SDM, serta pengelolaan lingkungan yang bertanggung jawab, kita semua dapat menciptakan masa depan yang lebih baik.

Atas nama seluruh jajaran Direksi BCA,
kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Februari 2025



Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur

“

**Keberlanjutan adalah Bagian dari Kehidupan Kita;
Lestarikan Hari Ini, BerkelaJutan di Masa Depan
Bersama untuk Hari Esok yang Lebih Baik**

”

Vera Eve Lim

Chief Financial Officer, Bank Central Asia

Ikhtisar Aspek Keberlanjutan



Ekonomi [FN-CB-000.A, FN-CB-000.B]

Uraian	Satuan	2024	2023	2022
Kinerja Internal				
Pendapatan operasional	Rp miliar	108.307	98.517	85.419
Laba bersih	Rp miliar	54.851	48.658	40.756
Kredit yang diberikan ¹	Rp miliar	921.878	810.392	711.262
Pembentukan infrastruktur (termasuk <i>non-cash loan</i>)	Rp miliar	72.853	58.679	56.179
Dana Pihak Ketiga (DPK) ²	Rp miliar	1.133.612	1.101.673	1.039.718
Total frekuensi transaksi digital	Juta kali	35.927	29.794	23.776
Jumlah pajak yang dibayarkan	Rp miliar	13.367	11.522	9.711
Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan				
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria KKUB	Rp miliar	228.566	203.086	183.971
Penyaluran kredit UMKM	Rp miliar	129.801	116.038	102.316
Penyaluran KUR	Rp miliar	784	599	478
Percentase total KKUB terhadap total portofolio	%	24,8	24,9	25,5

Keterangan:

¹ Termasuk aset dari transaksi syariah, piutang pembiayaan konsumen dan piutang sewa pembiayaan.

² Termasuk dana simpanan syariah.



Pembiayaan pada Kegiatan Usaha Berkelaanjutan [FS6, FS8][FN-CB-000.B]

Uraian	2024		2023 *		2022 *	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio Pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelaanjutan (KKUB)	228.566	100,0	203.086	100,0	183.971	100,0
a. Energi Terbarukan	2.993	1,3	2.189	1,1	2.149	1,2
b. Efisiensi Energi	254	0,1	74	0,0	-	-
c. Pencegahan dan Pengendalian Polusi	35	0,0	30	0,0	35	0,0
d. Pengelolaan Sumber Daya Alam dan Lahan yang Berkelaanjutan	69.561	30,4	67.848	33,4	66.249	36,0
e. Transportasi Ramah Lingkungan	9.447	4,1	8.030	4,0	6.901	3,8
f. Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelaanjutan	4.058	1,8	1.388	0,7	818	0,4
g. Produk Ramah Lingkungan	4.530	2,0	5.572	2,7	4.817	2,6
h. Bangunan Berwawasan Lingkungan	5.694	2,5	75	0,0	77	0,0
i. Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	2.193	1,0	1.843	0,9	609	0,3
j. Kegiatan UMKM	129.801	56,8	116.038	57,1	102.316	55,6
Portofolio Pembiayaan KKUB non-UMKM Berdasarkan Segmen	98.765	100,0	87.048	100,0	81.655	100,0
Korporasi	92.236	93,4	82.502	94,8	79.236	97,0
Komersial	2.927	3,0	1.900	2,2	1.813	2,2
Konsumen	1.967	2,0	1.011	1,1	227	0,3
Obligasi Hijau	1.635	1,6	1.635	1,9	379	0,5

Keterangan:

*) Terdapat penyajian ulang data portofolio KKUB pada tahun 2023 dan 2022.



Lingkungan

Uraian	Satuan	2024 ^{a)}	2023	2022
Kinerja Internal				
Emisi GRK operasional yang dihasilkan (cakupan 1, 2, 3)	tCO ₂ eq	349.741	310.089 ^{b)}	142.783
Penggunaan energi listrik ^{c)}	kWh	177.032.383	172.492.313	156.040.072
Intensitas penggunaan energi listrik	kWh/m ²	139	154	139
	kWh/transaksi	0,005	0,006	0,007
	kWh/pekerja	6.672	6.408	8.038
Penggunaan kertas	Ton	435	478	296
Pengurangan limbah kertas	Ton	(43)	182	239
Penggunaan air	m ³	492.516	403.748	302.646
Kantor cabang yang mendukung <i>green office</i>	Kantor	78	77	74
Kegiatan Tanggung Jawab Lingkungan				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab lingkungan	Rp miliar	10,7	8,1	1,5
Pelepasliaran orang utan di Kalimantan	Ekor	5	5	5
Rehabilitasi orang utan	Ekor	5	5	5
Bitit pohon	Bitit	51.500	60.000	24.631
Pendidikan (edukasi) lingkungan	Peserta	623	682	939
Partisipasi kantor BCA dalam <i>Earth Hour</i>	Kantor	946	864	544

Keterangan:

^{a)} Penghitungan data listrik, kertas, air, serta emisi GRK operasional dilakukan dengan mengekstrapolasikan data Januari-Oktober 2024.

^{b)} Penghitungan emisi operasional dilakukan dengan mengekstrapolasikan data Januari-Oktober. Emisi operasional 2023 disajikan kembali (restatement) untuk menyesuaikan dengan metodologi dan faktor emisi dari Kalkulator Hijau Bank Indonesia.

^{c)} Cakupan data 2023 dan 2024 dari seluruh Kantor Pusat, Data Center, dan Kantor Cabang (KCU, KCP, dan KCP Kas). Tahun 2022 mencakup data dari Kantor Pusat, Data Center, 120 KCU, dan 742 KCP.



Uraian	Satuan	2024	2023	2022
Kinerja Internal				
Perempuan yang menduduki posisi direktur	%	16,7	16,7	16,7
Pekerja perempuan dibandingkan total pekerja	%	61,1	60,8	61,4
Jumlah jam pelatihan	Jam	1.156.101	1.183.950	950.297
Biaya pelatihan dan pendidikan pekerja	Rp miliar	353,6	372,8	263,2
Jumlah peserta edukasi literasi keuangan (CSR)	Orang	228.973	296.022	155.769
Indeks <i>Customer Engagement</i> (CE)	Skala 1-5	4,77	4,75	4,73
Indeks <i>Branch Service Quality</i> (BSQ)	Skala 1-5	4,88	4,88	4,86
Tingkat penyelesaian pengaduan nasabah	%	97,4	97,3	98,1
Persentase pengaduan (<i>whistleblowing</i>) yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan yang diterima	%	88,1	98,2	88,5
Pelibatan pihak lokal dalam rantai pasokan	%	99	98	98
Kegiatan Tanggung Jawab Sosial				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab sosial	Rp miliar	159,1	145,1	143,1
Jumlah lulusan pendidikan PPBP dan PPTI	Orang	572	192	199
Jumlah pasien klinik umum binaan	Orang	11.831	12.802	13.734
Jumlah pasien klinik KB binaan	Orang	1.789	1.897	1.978
Jumlah pasien operasi katarak	Orang	1.010	1.036	803

O1

Fokus
Keberlanjutan Kami



Siapa Kami

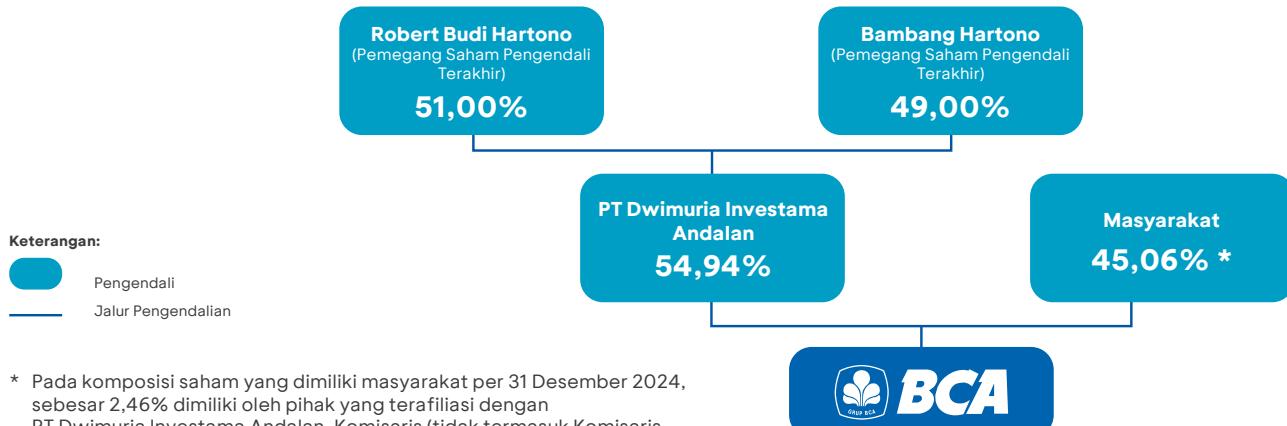
PT Bank Central Asia Tbk berdiri berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan No. 38 dengan Akta Notaris Raden Mas Soeprapto tanggal 10 Agustus 1955, yang disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/89/19 tanggal 10 Oktober 1955. Bank yang lebih dikenal masyarakat dengan sebutan BCA merupakan badan usaha berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas.

Kegiatan usaha utama BCA adalah menyediakan solusi perbankan untuk seluruh lapisan masyarakat. Ketetapan bidang usaha BCA tercantum dalam Anggaran Dasar Pasal 3, sedangkan uraian lengkap

kegiatan usaha maupun penunjang perbankan disampaikan dalam Laporan Tahunan 2024 dan www.bca.co.id.

Komitmen BCA sebagai penyedia solusi perbankan dan mengedepankan prinsip *responsible banking* didukung oleh konsep *future branch model* yang memanfaatkan beragam perangkat teknologi digital. Melalui konsep ini, BCA semakin memperkuat *customer experience*, meningkatkan efisiensi operasional di kantor cabang, serta menjadi Bank yang aman untuk bertransaksi.

Persentase Kepemilikan Saham [2-1]



Nama Perusahaan [2-1]

PT Bank Central Asia Tbk (BCA)

Bidang Usaha [2-1]

Bank umum yang menjalankan kegiatan perbankan. Bidang usaha BCA sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar. Produk dan jasa keuangan dapat diakses pada <https://www.bca.co.id/id/Individu/Produk>.

Akta Pendirian

Akta Pendirian Perusahaan No. 38 dengan Akta Notaris Raden Mas Soeprapto tanggal 10 Agustus 1955, disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/89/19 tanggal 10 Oktober 1955.

Lokasi Operasi [2-1]

Indonesia

Kantor Pusat [2-1]

Menara BCA, Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No. 1, Jakarta 10310
Tel. (62 21) 2358 8000
Fax. (62 21) 2358 8300

Situs Web

www.bca.co.id

Call Center



Halo BCA 1500888
+62811150 0998 (WhatsApp)
halobca@bca.co.id (surel)

Pertumbuhan Nilai dan Skala Usaha [2-1][FN-CB-000.A]



Pasar Terlayani, Rantai Nilai, dan Hubungan Bisnis [2-6]

BCA bergerak di sektor perbankan dan menyediakan beragam solusi keuangan bagi masyarakat. Jenis pelanggan BCA meliputi individu, institusi, korporasi, bisnis komersial, serta pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Berdasarkan sektornya, BCA melayani berbagai bidang seperti sektor swasta, pemerintah, BUMN, dan entitas asing. Informasi produk dan layanan keuangan BCA dapat diakses di www.bca.co.id. Hingga akhir 2024, BCA memiliki 12 Kantor Wilayah, 138 Kantor Cabang Utama (KCU), 906 Kantor Cabang Pembantu (KCP), serta 220 KCP Kas yang tersebar di seluruh Indonesia. Meskipun hanya beroperasi di Indonesia, nasabah di luar negeri tetap dapat menggunakan layanan digital perbankan BCA untuk melakukan transaksi keuangan.

Sejak awal berdiri, BCA terus memperluas jangkauan dan mengoptimalkan rantai nilainya, baik di sektor perbankan maupun bisnis keuangan lainnya melalui dukungan dari 8 entitas anak. Per 1 September 2024, jumlah entitas anak mengalami perubahan setelah penggabungan PT BCA Multi Finance ke dalam PT BCA Finance. Informasi lebih lanjut mengenai hubungan bisnis antara BCA dan entitas anak dapat diakses melalui tautan <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/perusahaan-anak>.

Sementara itu, keberadaan BCA bersama entitas anak telah memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional dan mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelaanjutan (TPB). Di tahun 2024, BCA melibatkan 3.916 mitra kerja lokal dari total 3.951 mitra kerja. Adapun nilai pengadaan untuk mitra kerja lokal tercatat sebesar 94,6% dari total biaya pengadaan barang dan jasa. Di samping itu, BCA juga patuh terhadap regulasi yang berlaku dan turut mendukung pembiayaan proyek-proyek pemerintah.

Perubahan Signifikan [2-6]

BCA mencatat bahwa selama tahun 2024 tidak ada perubahan signifikan terkait penutupan atau pembukaan cabang, model bisnis, rantai pasokan, maupun struktur kepemilikan saham mayoritas.

Keanggotaan Asosiasi [2-28]

BCA terlibat aktif dalam berbagai asosiasi, lembaga, maupun inisiatif yang mendukung praktik keberlanjutan. Keanggotaan ini merupakan langkah strategis yang diambil BCA dalam menjalankan kegiatan perbankan dengan memperhatikan aspek keberlanjutan. BCA hanya memberikan kontribusi dalam bentuk iuran keanggotaan rutin, tanpa dukungan keuangan tambahan. Sampai dengan akhir 2024, BCA belum terdaftar sebagai Globally Systemically Important Bank (G-SIB) sebagaimana ditetapkan oleh Financial Stability Board (FSB). Kendati demikian, BCA tetap berkomitmen untuk menerapkan prinsip kehati-hatian serta manajemen risiko yang sejalan dengan standar internasional guna memastikan stabilitas dan keberlanjutan operasional. **[FN-CB-550a.1]**

Berikut adalah daftar keanggotaan BCA dalam beberapa asosiasi yang mendukung penerapan Keuangan Berkelaanjutan.

Keanggotaan dalam Asosiasi di Bidang Keberlanjutan

No.	Nama Asosiasi
1	Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS)
2	ACI Financial Market Association (ACI FMA)
3	Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)
4	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
5	Perhimpunan Pedagang Surat Utang Negara (HIMDASUN)
6	Indonesia Contact Center Association (ICCA)
7	The Institute of Internal Auditors (IIA)
8	Ikatan Komite Audit Indonesia (IKAI)
9	Inisiatif Keuangan Berkelaanjutan Indonesia (IKBI)
10	Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)
11	Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)
12	Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

Strategi Keberlanjutan [2-22]

Pendekatan Kami

BCA menerapkan praktik keberlanjutan untuk mendukung ekonomi rendah karbon dengan strategi yang mencakup Keuangan Berkelanjutan, Pilar Keberlanjutan, dan inisiatif lain untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Komitmen ini diintegrasikan dalam visi, misi, tata nilai, serta pilar keberlanjutan.

VISI KEUANGAN BERKELANJUTAN

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

TATA NILAI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Fokus pada
Nasabah



Integritas



Kerja
Sama Tim



Berusaha
Mencapai
yang Terbaik



PILAR KEBERLANJUTAN

01

Perbankan
Berkelanjutan

02

Budaya
Keberlanjutan

03

Berkarya
Memberi Nilai



MISI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Menyelaraskan kegiatan
usaha perusahaan
dengan prinsip Keuangan
Berkelanjutan.



Menjalankan Kebijakan dan Strategi Keberlanjutan [2-22, 2-23, 2-24]

Pelaksanaan kebijakan dan strategi keberlanjutan diselaraskan dengan visi dan misi Keuangan BerkelaJutan. Dalam beberapa tahun terakhir, BCA telah menyesuaikan dan menerapkan berbagai kebijakan internal, standar prosedur operasional, peta jalan, strategi, maupun Rencana Aksi Keuangan BerkelaJutan (RAKB). Inisiatif ini dirancang untuk mencapai target kinerja keberlanjutan dan mengelola aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) serta ekonomi yang seimbang.

BCA mengedepankan integrasi strategi bisnis dan strategi keberlanjutan untuk mewujudkan bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan. Strategi pengelolaan aspek-aspek LST semakin diperkuat dan terus dipantau implementasinya, dengan evaluasi berkala terhadap efektivitas pelaksanaannya. Pelaksanaan strategi keberlanjutan diawasi langsung oleh Direktur Perencanaan dan Keuangan, dikoordinasikan oleh Grup ESG, dan didukung oleh seluruh unit kerja.

Bisnis yang Bertanggung Jawab

Menanamkan Budaya Keberlanjutan [2-22, 2-24]

BCA menegaskan komitmen pada praktik keberlanjutan melalui visi, misi, dan tiga pilar utama: Perbankan Berkelanjutan, Budaya Keberlanjutan, dan Berkarya Memberi Nilai. Pilar ini telah menjadi budaya di seluruh level jabatan dan unit kerja, dengan tujuan memberikan dampak positif bagi pemangku kepentingan dan lingkungan. Untuk membentuk budaya keberlanjutan, BCA memobilisasi seluruh pekerja sebagai agen perubahan melalui pelatihan, sosialisasi berkelanjutan, serta edukasi terkait topik keberlanjutan di setiap lokasi operasional. Program seperti 'Sustainability Awareness Month', edukasi melalui *e-learning*, dan media internal lainnya dilakukan untuk memperkuat pemahaman dan implementasi keberlanjutan di BCA.



Tata Kelola Keberlanjutan [2-13, 2-24]

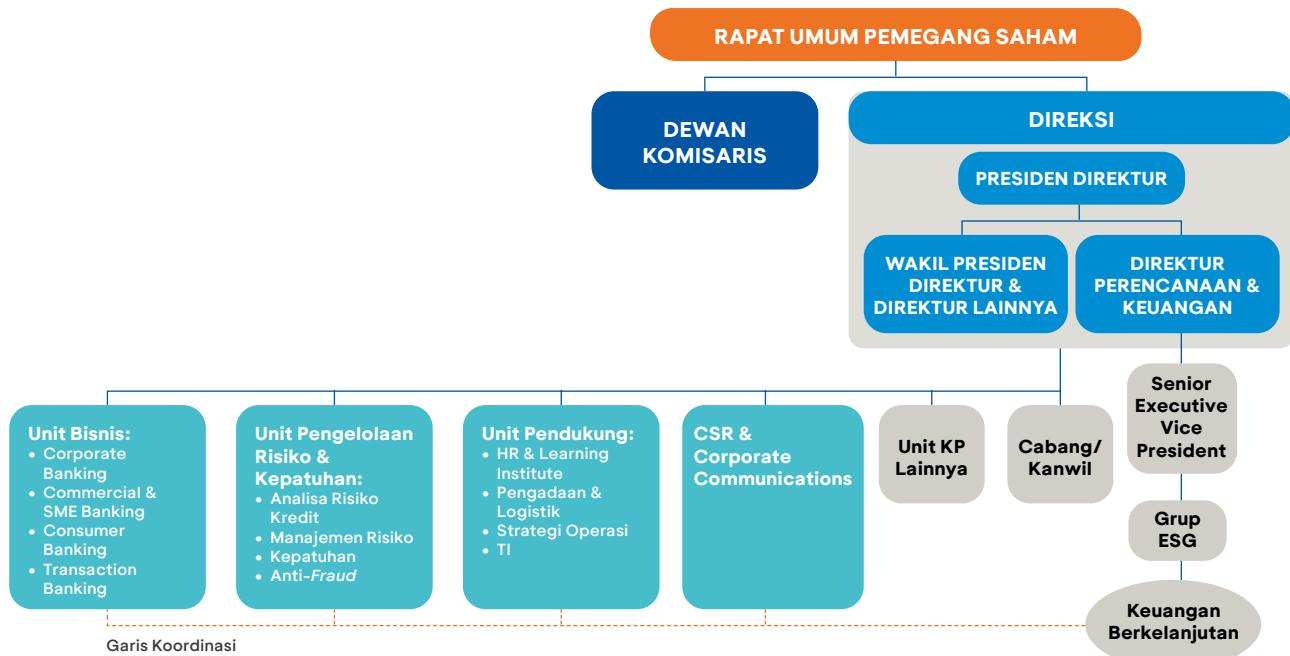
BCA menerapkan Keuangan Berkelanjutan dan pengelolaan LST sebagai tanggung jawab bersama di seluruh unit kerja dan direktorat. Direksi dan Dewan Komisaris turut berperan dalam tata kelola keberlanjutan, pemantauan kinerja, dan pengelolaan aspek LST.

Grup Environment Sustainability Governance (ESG) BCA merupakan unit terpisah di bawah Direktorat Perencanaan & Keuangan, yang bertanggung jawab

kepada Senior Executive Vice President CFO Office. Senior Executive Vice President CFO Office bertugas untuk melaporkan kinerja keberlanjutan kepada Direktur Perencanaan & Keuangan, yang selanjutnya bertanggung jawab menyampaikan laporan tersebut kepada Presiden Direktur. Indikator kinerja LST dan Keuangan Berkelanjutan juga tercakup dalam KPI Direksi dan unit kerja terkait, sehingga keberlanjutan menjadi bagian integral dari kegiatan operasional harian.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [2-9]

Struktur tata kelola keberlanjutan BCA digambarkan sebagai berikut:



Catatan:

- Garis koordinasi menggambarkan mekanisme pelaporan kemajuan Keuangan Berkelaanjutan

Informasi lengkap terkait komposisi badan tata kelola tertinggi dan komite perusahaan disampaikan pula dalam Laporan Tahunan 2024. Selain itu, informasi ini juga dapat diakses di <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/struktur-organisasi>. Untuk informasi evaluasi kinerja organ tertinggi perusahaan dapat diakses di <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Kebijakan-GCG/20190712-Final-Kebijakan-Self-Assessment-IN.pdf>.

Tugas Dewan Komisaris, Direksi, dan Pejabat Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelaanjutan [2-12, 2-24]

Dalam penerapan Keuangan Berkelaanjutan, Dewan Komisaris menjalankan peran pengawasan yang mencakup:

- Menyetujui Rencana Aksi Keuangan Berkelaanjutan (RAKB) dan Laporan Keberlanjutan yang disusun oleh Direksi, untuk disampaikan kepada OJK;
- Memastikan penyusunan strategi bisnis dan pelaksanaan kegiatan Bank oleh Direksi telah mempertimbangkan dan menyelaraskan aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola;

- Memberikan masukan atas kinerja keberlanjutan dan/atau Keuangan Berkelaanjutan yang disampaikan oleh Direksi; serta
- Memberikan arahan penyusunan RAKB sesuai strategi bisnis Bank.

Peran Direksi dalam penerapan Keuangan Berkelaanjutan adalah mengarahkan dan memimpin perusahaan untuk mencapai target dan tujuan keberlanjutan, yang mencakup:

- Menyusun RAKB dan Laporan Keberlanjutan untuk disampaikan kepada OJK setelah mendapat persetujuan dari Dewan Komisaris;
- Menyusun strategi bisnis dan melaksanakan kegiatan Bank dengan mempertimbangkan dan menyelaraskan aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola;
- Memastikan strategi keberlanjutan secara keseluruhan sesuai dengan strategi Bank;
- Menyetujui kebijakan terkait Keuangan Berkelaanjutan;
- Mengimplementasikan RAKB dan prinsip Keuangan Berkelaanjutan sesuai lingkup tugas direktorat; serta
- Melakukan evaluasi berkala atas kinerja Keuangan Berkelaanjutan.

Sementara itu, Grup ESG memiliki tugas dan fungsi yang mencakup:

- Melindungi kepentingan pemangku kepentingan dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan melalui penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance/GCG*);
- Membangun budaya Keuangan Berkelanjutan serta melakukan sosialisasi kepada semua pihak terkait di perusahaan guna mencapai kinerja keberlanjutan (*environment, social, governance/ESG*); serta
- Menjalankan tugas-tugas pokok pada area yang mencakup *corporate secretary & integrated GCG, economy & environmental sustainability, dan social & sustainability governance*.

Prosedur Identifikasi, Pemantauan, dan Pengendalian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

[2-12, 2-14, 2-23, 2-24][FS9]

Direksi dan Dewan Komisaris, sebagai pejabat tata kelola tertinggi, secara aktif memantau efektivitas penerapan Keuangan Berkelanjutan dan pengelolaan aspek LST. Direktur Perencanaan dan Keuangan ditunjuk sebagai penanggung jawab utama penerapan Keuangan Berkelanjutan, sekaligus membawahi Grup ESG. Dalam perannya, Direktur Perencanaan dan Keuangan bertindak sebagai koordinator dengan tugas pokok dan tanggung jawab utama sebagai berikut:

- Memimpin penyusunan RAKB dan Laporan Keberlanjutan;
- Melakukan pengawasan, evaluasi, dan tindak lanjut implementasi RAKB secara berkala; serta
- Melakukan pengawasan dan memastikan implementasi aktivitas/inisiatif/program Keuangan Berkelanjutan sejalan dengan strategi Bank serta ketentuan yang berlaku.

Dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, Direksi bekerja sama untuk mencapai KPI dengan koordinasi dari Direktur Perencanaan dan Keuangan. Presiden Direktur, anggota Direksi lain, dan senior eksekutif turut mengawasi serta mengevaluasi kebijakan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan secara insidentil sesuai kebutuhan. Pemantauan implementasi Keuangan Berkelanjutan dilakukan setiap tiga bulan dan dilaporkan dalam *analyst meeting*, dengan memperhatikan capaian RAKB.

BCA mengelola risiko terkait pembiayaan berkelanjutan melalui kerja sama dengan unit risiko kredit. Pengelolaan risiko ini dimulai sejak proses *screening* pengajuan kredit calon debitur. Selain itu, BCA telah menetapkan kebijakan sektoral kredit untuk sektor-sektor dengan potensi risiko LST yang tinggi.

Hasil pemantauan akan diverifikasi oleh Risk Management Division untuk memastikan kesesuaian dengan selera risiko (*risk appetite*) Bank, sebelum disampaikan kepada Direktur Manajemen Risiko dan/atau Direktur unit bisnis terkait. Dalam menghadapi risiko keberlanjutan, BCA secara berkala melaksanakan *stress testing* jangka pendek dan jangka panjang guna mengevaluasi ketahanan terhadap berbagai skenario risiko.

Pengelolaan risiko keberlanjutan, pencapaian kinerja keberlanjutan, dan implementasi Keuangan Berkelanjutan dibahas secara rutin dalam rapat Direksi setidaknya empat kali setahun. Di akhir tahun, BCA menyusun Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan yang tersedia di situs web resmi BCA untuk diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Untuk pemegang saham, kinerja keberlanjutan disampaikan melalui *analyst meeting, public expose, investor call, RUPS*, dan forum lainnya.

Pada RUPS Tahunan, Direksi dan Dewan Komisaris BCA melaporkan kinerja keuangan, operasional, penerapan GCG, serta pencapaian keberlanjutan. Meskipun BCA belum mengadopsi kebijakan khusus mengenai hak suara (*voting policy*) pemegang saham untuk membahas isu LST dalam RUPS, pemegang saham tetap memiliki kebebasan untuk menyampaikan pendapatnya dalam forum tersebut.

[FS12]

Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan [FS4]

Di tahun 2024, BCA melaksanakan pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan tahap lanjutan bagi pekerja yang pekerjaannya terkait dengan implementasi Keuangan Berkelanjutan, termasuk bagi para pekerja yang akan dipromosikan ke jenjang tertentu. Pengembangan kompetensi dilakukan melalui berbagai metode, seperti forum, webinar, FGD, *sharing session*, media komunikasi internal, dan media pelatihan lain yang disesuaikan dengan kebutuhan.

Adapun pengukuran efektivitas pelatihan diukur menggunakan hasil *post-test* pekerja. BCA melaksanakan pengembangan kompetensi dan pengenalan terkait Keuangan BerkelaJutan melalui Forum Gaspol Cabang dan seluruh Kantor Wilayah serta melaksanakan *Sustainability Awareness Month* agar seluruh pekerja semakin sadar tentang isu keberlaJutan serta gaya hidup berkelanJutan.

Selain itu, dalam mendukung pengembangan kompetensi terkait Keuangan BerkelaJutan, BCA melibatkan pihak eksternal, termasuk ahli, praktisi, akademisi, pelaku bisnis, konsultan, serta organisasi seperti OJK, BI, Kementerian RI, GRI, CDP, IDX, FIHRRST, IAI, WWF, KADIN, IKBI, serta Trisakti Sustainability Center (TSC). BCA juga secara konsisten menyelenggarakan *refreshment* tahunan terkait LST dan Keuangan BerkelaJutan bagi seluruh Direksi dan Dewan Komisaris BCA, anggota komite, serta seluruh Direksi dan Dewan Komisaris di seluruh entitas anak.

Data Pelatihan Keuangan BerkelaJutan berdasarkan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	Jumlah Partisipasi (Partisipan)		
	2024	2023	2022
Dewan Komisaris	4	4	1
Direksi	12	10	9
Senior Manager	39	1.549	63
Middle Manager	357	8.972	147
Line Manager	546	14.988	221
Staf	408	25.809	561
Nonstaf	830	19.110	0
Jumlah	2.196	70.442	1.002

Peluang dan Tantangan dalam Penerapan Keuangan BerkelaJutan

Seiring dengan meningkatnya isu-isu keberlaJutan dan risiko LST, BCA mencermati sejumlah peluang dan tantangan yang harus mulai dikelola dari sekarang untuk memastikan kesiapan di masa mendatang.

Peluang

- Meningkatnya perhatian dari pemerintah dan investor terkait bisnis berkelanJutan, mendorong pengembangan produk dan proyek ramah lingkungan.
- Semakin banyak pelaku usaha yang mulai mengintegrasikan aspek lingkungan dalam operasional bisnisnya.
- Terbukanya peluang pembiayaan untuk mendukung ekonomi rendah karbon, seperti di sektor Energi Baru Terbarukan (EBT), kendaraan tenaga listrik dan baterai, serta pengelolaan limbah.



Tantangan

- Meningkatnya ancaman serangan siber.
- Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya persaingan dengan industri teknologi finansial (*fintech*).
- Pentingnya kepatuhan terhadap kebijakan pembiayaan hijau (*green financing*).
- Beragamnya standar penerapan LST yang ditetapkan oleh berbagai lembaga pemeringkat.
- Inisiatif dan proyek untuk mengurangi emisi GRK serta berkontribusi terhadap pencapaian *Net Zero Emission* (NZE).
- Implementasi Taksonomi Hijau Indonesia (THI), Taksonomi untuk Keuangan BerkelaJutan Indonesia (TKBI), dan *Climate Risk Management & Scenario Analysis* (CRMS).



Pendekatan dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Pemangku kepentingan berperan penting dalam keberlanjutan bisnis dan operasional BCA. Dengan mempertimbangkan ketergantungan, tanggung jawab, tekanan, dan pengaruh, BCA mengidentifikasi pihak-pihak utama yang dapat memengaruhi operasionalnya. Melalui keterlibatan para pemangku kepentingan, BCA menangani isu-isu signifikan dan mengambil langkah tindak lanjut, mencerminkan komitmen terhadap keberlanjutan bisnis serta pengelolaan aspek LST dan ekonomi. Adapun interaksi dengan pemangku kepentingan terkait aspek LST merupakan tanggung jawab Grup ESG. Metode yang digunakan untuk menentukan topik pembahasan LST adalah melalui proses wawancara yang melibatkan perwakilan pemangku kepentingan. **[FS5]**

Pendekatan terhadap Pelibatan Pemangku Kepentingan [2-29]

Pelibatan dan Frekuensi	Perhatian Utama	Respons Kami
Regulator		
<ul style="list-style-type: none"> • Semua laporan pelaksanaan kepatuhan mencakup pula bukti pengumuman Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) dan Luar Biasa (RUPSLB) dan ringkasan Laporan Keuangan Konsolidasi • Semua laporan disampaikan minimal satu tahun sekali atau insidentil apabila diperlukan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola • Implementasi Keuangan Berkelanjutan, Taksonomi Hijau Indonesia (THI), Taksonomi untuk Keuangan Berkelanjutan Indonesia (TKBI), dan <i>Climate Risk Management & Scenario Analysis</i> (CRMS) • Antikorupsi, anti-fraud, serta Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (APU, PPT, dan PPPSPM) • Aktivitas pembiayaan yang mendukung kegiatan usaha berkelanjutan dan ekonomi rendah karbon • Pembayaran pajak dan pelaporan kinerja perusahaan • Dukungan pada target pemerintah dalam mencapai <i>Net Zero Emission</i> (NZE) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mematuhi peraturan perundang-undangan, pasar modal, peraturan perbankan, dan peraturan-peraturan lain yang relevan • Memastikan implementasi tata kelola perusahaan • Mengembangkan Grup ESG untuk memantau implementasi RAKB dan meningkatkan kualitas implementasi Keuangan Berkelanjutan, THI, TKBI, dan CRMS • Meningkatkan pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) • Memenuhi regulasi, kebijakan, dan ketentuan ambang batas (<i>threshold</i>) regulator • Mengembangkan skenario dan melakukan analisis perhitungan emisi dari aktivitas pembiayaan serta merancang aksi iklim guna mendukung taget pemerintah dalam mencapai NZE
Investor dan Pemegang Saham		
<ul style="list-style-type: none"> • RUPS satu tahun sekali, RUPSLB secara insidentil • <i>Analyst meeting</i> dan publikasi laporan keuangan triwulan • Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan satu tahun sekali 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja keuangan dan keberlanjutan • Peningkatan pemberian kredit ke sektor hijau • Peningkatan informasi kinerja keuangan dan keberlanjutan • Penetapan metrik dan target kinerja keberlanjutan • Dukungan pada aksi penanganan perubahan iklim • Nilai saham yang dianggap premium oleh masyarakat luas • Analisis dan strategi terkait risiko serta peluang ESG yang berdampak pada pelaporan keuangan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengungkapan informasi kinerja LST secara lebih komprehensif di dalam Laporan Keberlanjutan dan <i>analyst meeting</i> • Tindak lanjut rekomendasi aspek LST dari lembaga pemeringkat maupun pengamat • Penyusunan strategi dan peta jalan aksi penanganan perubahan iklim • Peningkatan nilai investasi dan dividen • Melakukan analisis awal penerapan IFRS S1 dan S2 • Melakukan penghitungan emisi cakupan 3 dari portofolio pembiayaan serta <i>assessment</i> atas metode perhitungannya • Menentukan metrik dan target kinerja keberlanjutan

Pelibatan dan Frekuensi	Perhatian Utama	Respons Kami
Pekerja		
<ul style="list-style-type: none"> Media komunikasi internal secara berkala Rapat internal sesuai dengan kebutuhan divisi terkait Acara kebersamaan secara berkala 	<ul style="list-style-type: none"> Pelatihan, pendidikan, dan pengembangan kompetensi Jenjang karier Kesejahteraan, kesehatan, keselamatan, dan keamanan pekerja Kesetaraan kesempatan dan keberagaman Kebebasan berserikat dan menyampaikan pendapat Program <i>work-life balance</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan sarana komunikasi internal, antara lain media internal, <i>gathering, sharing session, HaloSDM</i>, dan <i>whistleblowing system</i> Pelatihan internal dan eksternal secara luring dan daring dengan berbagai modul, termasuk topik-topik keberlanjutan Sistem penilaian kerja dan promosi yang jelas dan transparan Gedung kantor dan fasilitas kerja yang memadai Adanya Serikat Pekerja dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Adanya wadah untuk berkreasi dan menyalurkan bakat/minat pekerja Jaminan hak-hak pekerja sesuai dengan PKB
Nasabah		
<ul style="list-style-type: none"> Aktivitas perbankan di Kantor Cabang, <i>call center</i>, dan solusi digital perbankan lainnya, frekuensi setiap saat dan/atau sesuai kebutuhan Pertemuan lainnya, frekuensi sesuai kebutuhan 	<ul style="list-style-type: none"> Keamanan siber dan perlindungan data nasabah Ketersediaan informasi produk dan jasa keuangan yang memadai Kemudahan akses kantor cabang dan fasilitas pendukung kegiatan perbankan Pelayanan dan pengetahuan produk/jasa oleh <i>frontliner</i> Platform perbankan digital yang <i>user friendly</i> Suku bunga kredit yang kompetitif dan program-program menarik Penanganan keluhan nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan sistem keamanan siber dan tata kelola perlindungan data Pemutakhiran informasi produk dan jasa di situs perusahaan Meningkatkan integritas aset, gedung kantor cabang, ATM, dan aset lainnya Peningkatan pengetahuan produk <i>frontliner</i> dan pelayanan prima berdasarkan prinsip SMART SOLUTION Pemutakhiran sistem TI dan platform digital perbankan secara terus menerus Pemberian suku bunga kredit yang kompetitif sesuai acuan serta pengembangan program-program menarik Mengoptimalkan performa layanan pengaduan pelanggan (Halo BCA) Melaksanakan survei nasabah secara berkala
Mitra Bisnis/Pemasok/Vendor		
<ul style="list-style-type: none"> Interaksi setiap saat melalui berbagai sarana komunikasi Kode etik yang berhubungan dengan vendor Sosialisasi syarat pengadaan barang dan jasa setahun sekali 	<ul style="list-style-type: none"> Keterbukaan dalam membangun kerja sama Prosedur tender dan kontrak pekerjaan yang jelas Kelancaran komunikasi dan hubungan kerja sama jangka panjang Pembayaran tepat waktu Penerapan praktik LST dalam rantai pasokan 	<ul style="list-style-type: none"> Pemberian informasi yang dibutuhkan Proses pemilihan mitra secara adil dan sesuai ketentuan Sosialisasi kebijakan prosedur pengadaan Memastikan kondisi kerja yang sehat dan aman Sistem pembayaran sesuai kontrak kerja Penilaian kinerja vendor Sosialisasi penerapan praktik LST
Masyarakat Umum		
<ul style="list-style-type: none"> Seminar atau pelatihan umum yang diadakan secara berkala Kegiatan pelibatan dan pengembangan masyarakat Bakti BCA, UMKM Fest, Bangga Lokal, dan kegiatan lainnya 	<ul style="list-style-type: none"> Pendidikan dan pelatihan Penyerapan tenaga kerja dan/atau magang Inklusi dan literasi keuangan Pendampingan serta komunikasi dua arah untuk pengembangan dan peningkatan program Bakti BCA Pengembangan program untuk kaum rentan dan penyandang disabilitas 	<ul style="list-style-type: none"> Program Bakti BCA Pemagangan dan penyediaan kesempatan kerja sesuai kebutuhan Program inklusi dan literasi keuangan Penilaian dampak program Pengembangan program-program inovatif yang inklusif dan dapat menjangkau kelompok rentan serta penyandang disabilitas
Media		
<ul style="list-style-type: none"> Informasi perbankan secara berkala maupun insidentil Liputan media (cetak dan elektronik) 	<ul style="list-style-type: none"> Jadwal pertemuan saat konferensi pers Kejelasan dan tanggung jawab materi komunikasi yang disampaikan Keselarasan persepsi dan pemahaman mengenai LST untuk mempermudah penyampaian informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan materi untuk siaran pers Pengembangan sarana komunikasi, antara lain jumpa pers, <i>pressroom</i> di situs web BCA, dan surel <i>corcom_bca@bca.co.id</i> Pemutakhiran informasi terkait solusi perbankan atau kinerja perusahaan yang disampaikan dalam situs web resmi BCA

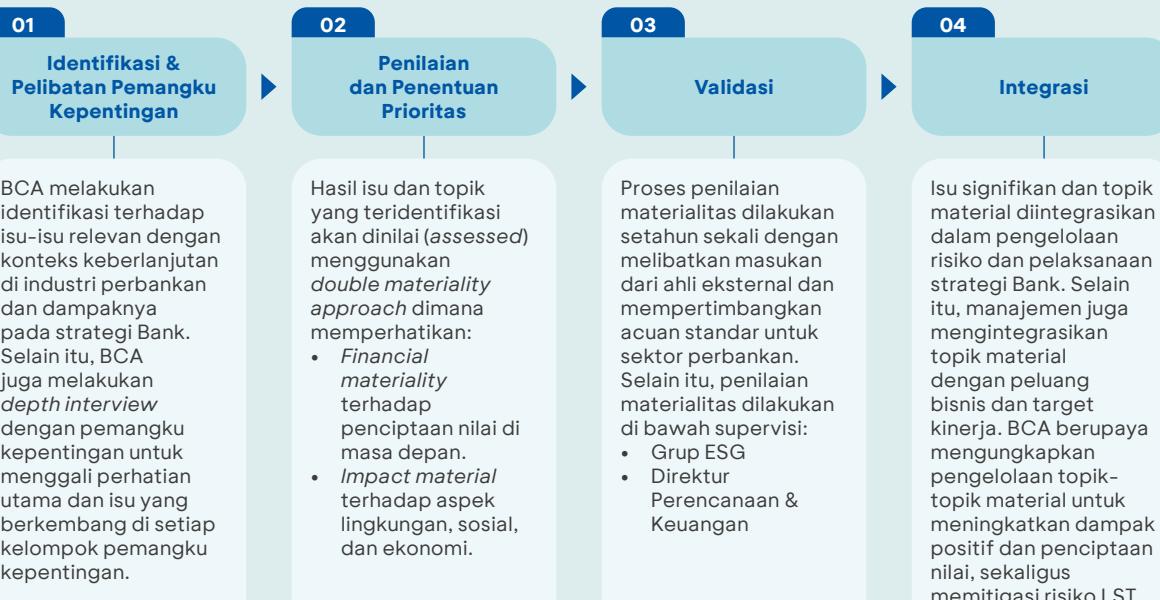
Pengelolaan Isu Utama ESG dan Topik Material

Analisis Materialitas dan Penentuan Topik Material [2-14, 3-1, 3-2]

Isu-isu signifikan dan topik material yang disampaikan dalam laporan ini diidentifikasi melalui proses penilaian materialitas (*materiality assessment*). Pemangku kepentingan dilibatkan secara langsung melalui wawancara dan survei kuesioner. Selain itu, BCA juga mengkaji ulang topik material tahun sebelumnya untuk memastikan relevansinya dan menjadi bahan diskusi dalam proses akhir penilaian topik material.

Penentuan topik material juga mempertimbangkan isu signifikan perbankan pada tahun berjalan, dampak aktual dan potensial terkait aspek LST, ekonomi, HAM, serta pengaruhnya terhadap strategi bisnis dan keputusan pemangku kepentingan di masa depan. Pendekatan *double materiality* digunakan untuk menilai sejauh mana pengelolaan risiko dan peluang terkait aspek keberlanjutan dapat berdampak secara finansial serta memengaruhi pengungkapan finansial pemangku kepentingan, khususnya pemegang saham dan investor.

Proses Penentuan Topik Material



Prioritas Topik Material [3-2]

No.	Topik Material	Isu-Isu Signifikan	TPB
1	Perlindungan Data Nasabah dan Ketahanan Sistem Informasi	<ul style="list-style-type: none"> Memperkuat sistem keamanan data Manajemen risiko siber Kebijakan perlindungan privasi nasabah Ketahanan teknologi dan sistem informasi 	 
2	Pembiayaan yang Bertanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> Pengelolaan risiko LST pada perkreditan Pembiayaan dan pengelolaan portofolio hijau <i>Sustainability-linked loan</i> 	     
3	Aksi Iklim	<ul style="list-style-type: none"> Pengungkapan emisi GRK cakupan 1, 2, dan 3 Pengelolaan risiko keuangan terkait iklim Inisiatif pengurangan emisi GRK Inisiatif pengelolaan lingkungan (energi, emisi, limbah, air) Strategi perubahan iklim dan dukungan pada NZE 	
4	Layanan Prima	<ul style="list-style-type: none"> Pengalaman kemudahan bertransaksi dan rasa aman Efisiensi waktu melalui layanan perbankan digital Mekanisme penanganan pengaduan 	 
5	Antikorupsi dan Anti-fraud	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi dan penyadartahan antikorupsi dan anti-fraud Sistem pelaporan pelanggaran (WBS) Kepatuhan kebijakan antikorupsi dan anti-fraud dalam rantai pasokan 	
6	Budaya Kerja dan Hak Asasi Manusia	<ul style="list-style-type: none"> <i>Due diligence</i> HAM <i>Respectful workplace</i> <i>Employee engagement</i> 	  
7	Akses dan Keterjangkauan	<ul style="list-style-type: none"> Menjangkau masyarakat <i>unbankable</i> Pengembangan fitur-fitur aplikasi perbankan digital Inklusi dan literasi keuangan 	
8	Pengembangan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> Program pengembangan ekonomi masyarakat Program pendidikan dan beasiswa Mendukung peningkatan kapasitas UMKM 	 

Jika dibandingkan dengan topik material pada laporan periode sebelumnya, terdapat perubahan signifikan pada topik material tahun ini, demikian juga dengan urutan prioritasnya. Perubahan topik material dipengaruhi oleh adanya temuan isu-isu signifikan baru saat proses penentuan dan asesmen topik material prioritas sehingga beberapa topik material disesuaikan kembali.

Di 2024, kami melakukan *depth interview* dengan perwakilan kelompok pemangku kepentingan dan menggunakan metode *double materiality approach*, yaitu *material impact* dan *financial impact*. Dari kegiatan ini, kami dapat menganalisis bahwa topik material pada posisi tiga teratas, yaitu: Perlindungan Data Nasabah dan Ketahanan Sistem Informasi; Pembiayaan yang Bertanggung Jawab; dan Aksi Iklim, dinilai memberikan dampak finansial yang signifikan di masa depan jika tidak dikelola dengan baik. Informasi lengkap mengenai perubahan topik material dan alasannya disampaikan pada laporan terpisah yaitu Laporan Penilaian Materialitas/*Materiality Assessment Report* 2024.

Pengelolaan Topik Material [3-3]

Terdapat delapan topik material yang kami uraikan pengelolaannya secara menyeluruh, paling tidak mencakup dampak positif maupun negatif terhadap perekonomian, lingkungan, masyarakat, dan HAM dalam hubungan bisnis. Kami juga mengungkapkan organ-organ yang memantau dan mengevaluasi efektivitas kinerja dan aksi keberlanjutan.

1. Perlindungan Data Nasabah dan Ketahanan Sistem Informasi

Mengapa penting:

Keamanan data dan privasi merupakan hak setiap nasabah, debitur, dan pelanggan BCA yang wajib untuk dipenuhi untuk menjaga kepercayaan pemangku kepentingan. BCA menyediakan sistem informasi dan infrastruktur IT yang memadai untuk mendukung sistem keamanan data dan siber.

Pengelolaan dampak:

BCA menunjukkan komitmennya dalam menghormati hak asasi manusia (HAM) melalui upaya pengelolaan dampak keamanan data, informasi, dan privasi nasabah. Langkah ini mencakup perlindungan terhadap data pribadi, data simpanan, serta keamanan finansial nasabah. Kebijakan perlindungan data pribadi diterapkan dalam seluruh aktivitas operasional Bank, termasuk dalam kerja sama dengan mitra bisnis, pemasok, dan vendor. Penerapan sistem manajemen keamanan data bertujuan untuk mengurangi risiko yang dapat timbul dari kelemahan sistem, seperti kebocoran data, penipuan, kecurangan, pengelabuan, serta kejahatan siber.

Komitmen dan target:

BCA terus berkomitmen untuk mencegah terjadinya pencurian data dengan secara konsisten meningkatkan sistem manajemen keamanan data dan infrastruktur teknologi informasi (TI). Bank menetapkan target utama berupa tidak adanya kebocoran data.

Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik:

Untuk memperkuat pengelolaan keamanan data dan privasi nasabah, BCA menerapkan sistem pengawasan yang terintegrasi di berbagai tingkatan. Pengawasan ini melibatkan Information Technology Security Group (ISG), yang bertugas memantau dan melaporkan kondisi keamanan data secara langsung kepada Wakil Presiden Direktur. BCA melaksanakan audit terhadap kepatuhan kebijakan privasi dan sistem keamanan siber setiap tiga tahun sekali. Sepanjang periode pelaporan, tidak ditemukan adanya kebocoran data maupun laporan terkait penyalahgunaan data. Selain itu, Bank juga memastikan bahwa kebijakan dan praktik keamanan siber diterapkan secara efektif untuk menjaga integritas sistem.

Kebijakan:

- Surat Keputusan Direksi No. 175/SK/DIR/2017 tanggal 30 November 2017 tentang Penerbitan Manual Kebijakan Dasar Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi
- Surat Keputusan Direksi No. 196/SK/DIR/2024 tanggal 25 November 2024 tentang Penyesuaian Kebijakan Pengamanan Informasi.
- Surat Keputusan Direksi No. 156/SK/DIR/2024 tanggal 26 September 2024 tentang Pelindungan Konsumen
- Surat Keputusan Direksi No. 141/SK/DIR/2022 tanggal 16 September 2022 tentang Kebijakan Manajemen Risiko Operasional
- Surat Keputusan Direksi No. 075/SK/DIR/2023 tanggal 6 April 2023 tentang Kebijakan Penyelenggaraan Teknologi Informasi
- Surat Edaran No. 257/SE/POL/2015 tanggal 11 Desember 2015 tentang Transparansi Informasi Produk BCA dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah BCA
- Surat Edaran No. 154/SE/POL/2016 tentang Penawaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan dengan Memperhatikan Prinsip Perlindungan Konsumen
- Perjanjian Kerja Bersama (PKB)
- Kode Etik Perseroan



BCA berkomitmen senantiasa memperkuat keamanan data dan privasi nasabah.

2. Pembiayaan yang Bertanggung Jawab

Mengapa penting:

Portofolio kredit hijau merupakan topik material yang penting untuk dikelola oleh Bank. Komitmen Bank terhadap praktik Keuangan Berkelaanjutan dan kontribusinya dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelaanjutan (TPB) semakin memperkuat signifikansi topik ini.

Pengelolaan dampak:

Praktik Keuangan Berkelaanjutan telah menjadi kewajiban dari pemerintah sekaligus komitmen Bank untuk mendukung tercapainya keberlanjutan di masa depan. Dalam mengelola portofolio hijau, Bank melaporkan pembiayaan KUBL dan melakukan pemetaan risiko LST. Tujuannya, Bank berupaya untuk meminimalisasi risiko LST pada pembiayaan serta meningkatkan kontribusi pada pembiayaan di sektor-sektor yang ramah lingkungan sehingga dapat memberikan dampak positif bagi pemangku kepentingan maupun lingkungan hidup. Selain itu, BCA juga membangun kemitraan strategis dengan pemerintah, sektor swasta lainnya, dan asosiasi/lembaga terkait untuk mengembangkan solusi bersama untuk mencapai ketahanan bisnis jangka panjang dan menuju green economy.

Komitmen dan target:

Mengelola risiko lingkungan dan sosial pada pembiayaan dan berupaya mencapai target KKUB sesuai dengan RAKB.

Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik:

Pengawasan dan evaluasi terhadap portofolio kredit hijau dilakukan seiring dengan pemantauan penerapan Keuangan Berkelaanjutan. Proses pengawasan ini dilakukan setiap tiga bulan sekali dan dilaporkan secara rutin kepada Direksi dan Dewan Komisaris. Selain itu, pembahasan terkait pencapaian dan implementasi Keuangan Berkelaanjutan sesuai RAKB juga disampaikan kepada para pemangku kepentingan melalui *analyst meeting*. Secara khusus, pengelolaan portofolio kredit hijau berada di bawah pengawasan langsung Direktur Perencanaan dan Keuangan.

Kebijakan:

- Surat Keputusan Direksi No. 196/SK/DIR/2019 perihal Ketentuan Keuangan Berkelaanjutan
- Surat Keputusan Direksi No. 169/SK/DIR/2020 tentang Peninjauan Kembali Kebijakan Bank Perkreditan Dasar (KDPB) PT. BCA, Tbk
- Perubahan Ketentuan AMDAL dan Larangan Pemberian Kredit
- Surat Keputusan Direksi No. 179/SK/DIR/2021 perihal Kebijakan Lingkungan PT Bank Central Asia
- Surat Keputusan Direksi No. 268/SK/DIR/2021 tentang Kebijakan Pembiayaan Perkebunan dan Industri Kelapa Sawit
- Surat Keputusan Direksi No. 198/SK/DIR/2022 tentang Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Tambang Batu Bara
- Surat Keputusan Direksi No. 203/SK/DIR/2022 tentang Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Pembangunan Jalan Tol
- Surat Keputusan Direksi No. 212/SK/DIR/2022 tentang Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Industri Kayu dan Hasil Hutan
- Surat Keputusan Direksi No. 213/SK/DIR/2022 tentang Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Industri Semen dan Besi Baja Dasar
- Surat Keputusan Direksi No. 179/SK/DIR/2024 tentang *Sustainability-Linked Loan*



BCA senantiasa mendukung tercapainya keberlanjutan di masa depan, salah satunya melalui pembiayaan yang bertanggung jawab.

3. Aksi Iklim

Mengapa penting:

Risiko perubahan iklim dapat memengaruhi kelangsungan aktivitas usaha dalam jangka panjang. Oleh karena itu, Bank perlu mengambil langkah mitigasi terhadap risiko iklim dalam kegiatan pembiayaan, mengingat bahwa aktivitas usaha debitur dapat berkontribusi pada emisi gas rumah kaca (GRK).

Pengelolaan dampak:

Penilaian risiko iklim kini menjadi salah satu perhatian dalam penilaian kredit, khususnya untuk sektor-sektor dengan emisi GRK tinggi, sekaligus mendorong debitur untuk mengimplementasikan strategi dekarbonisasi. BCA secara aktif mengelola sektor-sektor yang rentan terhadap dampak perubahan iklim dan fokus untuk memperbesar pembiayaan proyek-proyek yang berorientasi pada pengembangan energi baru terbarukan (EBT), pengurangan polusi, efisiensi energi, dan pengelolaan limbah yang lebih baik.

Komitmen dan target:

- Mengelola emisi GRK
- Meningkatkan efisiensi energi dalam kegiatan operasional bank
- Berkontribusi dalam pencapaian TPB - Tujuan 13 Aksi iklim di tahun 2030 dan mendukung Indonesia mencapai *Net Zero Emission* di tahun 2060

Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik:

Direktur Keuangan dan Perencanaan memimpin integrasi aksi iklim, dengan dukungan dari unit-unit kerja yang terlibat dalam implementasi Keuangan Berkelanjutan. Dari sisi pembiayaan, BCA secara bertahap menilai debitur berdasarkan upaya perlindungan dan pengelolaan lingkungan, serta strategi mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim menggunakan panduan Taksonomi Hijau Indonesia maupun Taksonomi untuk Keuangan Berkelanjutan Indonesia. Bank terus memperbesar portofolio hijau, konsisten menjalankan pengelolaan lingkungan, serta melakukan inventarisasi emisi GRK pada cakupan 1, 2, dan 3. Selain itu, BCA juga memperkuat aksi iklim dengan memetakan risiko iklim dan melakukan analisis pengaruhnya terhadap kinerja finansial.

Kebijakan:

- Surat Keputusan Direksi No. 179/SK/DIR/2021 tanggal 22 September 2021 perihal Kebijakan Lingkungan PT Bank Central Asia Tbk
- Surat Keputusan Direksi No. 212/SK/DIR/2022 tanggal 29 November 2022 tentang Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Industri Kayu dan Hasil Hutan
- Surat Keputusan Direksi No. 197/SK/DIR/2021 tanggal 6 Oktober 2021 perihal Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat PT Bank Central Asia Tbk

4. Layanan Prima

Mengapa penting:

Pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik, baik dari sisi produk maupun layanan akan memberikan pengalaman terbaik pula kepada pelanggan. Oleh sebab itu, BCA berupaya menyediakan layanan digital yang terus dikembangkan untuk menjawab kebutuhan nasabah serta memberikan pelayanan yang setara bagi seluruh nasabahnya. Bank selalu mengutamakan solusi kebutuhan nasabah, memberikan kemudahan, dan tingkat keamanan yang tinggi saat nasabah melakukan transaksi.

Pengelolaan dampak:

Layanan yang prima didukung oleh digitalisasi untuk memudahkan transaksi, menghemat waktu, dan mengurangi dampak lingkungan. Dua pilar utama pengembangan layanan BCA adalah cabang digital dan peningkatan hubungan nasabah. Untuk lebih memahami produk dan layanan BCA, kami memberikan informasi dan edukasi lengkap tentang produk dan layanan melalui berbagai media. Kami juga memiliki prosedur penanganan keluhan untuk memastikan penyelesaian yang cepat dan tepat.

Komitmen dan target:

Dengan memberikan pelayanan yang prima, BCA berkomitmen untuk menjaga kepercayaan nasabah dan selalu menjadi pilihan pertama dalam hal solusi perbankan, dengan target mempertahankan kepuasan pelanggan setiap tahunnya.

Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik:

Secara rutin, pekerja BCA mendapatkan sosialisasi mengenai kebijakan, prosedur, dan standar layanan kepada pelanggan. BCA mengukur dan menjaga kualitas layanan melalui survei *Customer Engagement* dan survei *Branch Service Quality*. Pelaksanaan layanan prima dipimpin oleh Operation Strategy & Development Group (POL) dan Contact Center & Digital Services (CDG), di bawah pengawasan Wakil Presiden Direktur.

Kebijakan:

- Standar layanan SMART SOLUTION
- Surat Keputusan Direksi No. 080/SK/DIR/2015 tanggal 18 Juni 2015 tentang Kebijakan Penerbitan Produk/Aktivitas dan Penyediaan Sistem Teknologi Informasi Pendukungnya
- Surat Edaran No. 181/SE/POL/2009 tanggal 1 Desember 2009 perihal Panduan Monitoring Penanganan Keluhan
- Surat Edaran No. 115/SE/POL/2019 tanggal 11 Juni 2019 perihal Penanganan Pengaduan Nasabah
- Surat Edaran No. 328/SE/POL/2023 tanggal 6 November 2023 perihal Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY).

5. Antikorupsi dan Anti-fraud

Mengapa penting:

Kepercayaan adalah dasar dalam menjalankan bisnis perbankan, oleh sebab itu praktik antikorupsi dan anti-fraud sangat penting menjadi perhatian.

Pengelolaan dampak:

Pengelolaan antikorupsi dan anti-fraud berdampak positif bagi bank dan pemangku kepentingan dengan membangun kepercayaan dalam hubungan bisnis. Bank harus menegakkan prinsip antikorupsi dan anti-fraud tanpa toleransi terhadap pelanggaran, baik oleh manajemen, pekerja, maupun mitra kerja.

Komitmen dan target:

Nihil kecurangan dan korupsi.

Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik:

BCA secara rutin mengadakan sosialisasi terkait antikorupsi, pengendalian gratifikasi, dan anti-fraud. Selain itu, BCA menerapkan *Whistleblowing System* (WBS) dan sistem pengendalian internal *three lines of defense*, yang meliputi pencegahan, investigasi, dan pemantauan. *Monitoring* dan evaluasi efektivitas kebijakan ini dilakukan melalui audit minimal setiap tiga tahun, dengan hasil pemantauan yang dilaporkan secara berkala kepada manajemen.

Kebijakan:

- Surat Keputusan Direksi No. 778/SK/DIR/1995 tanggal 24 Agustus 1995 tentang Kode Etik Bankir BCA
- Surat Keputusan Direksi No. 219/SK/DIR/2003 tanggal 10 Oktober 2003 tentang Ketentuan mengenai Benturan Kepentingan
- Surat Keputusan Direksi No. 146/SK/DIR/2017 tanggal 1 November 2017 tentang Penerapan *Whistleblowing System* di BCA
- Surat Keputusan Direksi No. 139/SK/DIR/2020 tanggal 20 Juli 2020 tentang Deklarasi Anti-Fraud dan Pakta Integritas
- Surat Keputusan Direksi No. 114/SK/DIR/2021 tanggal 17 Juni 2021 tentang Penyesuaian Kebijakan Strategi Anti-Fraud
- Surat Keputusan Direksi No. 269/SK/DIR/2021 tanggal 31 Desember 2021 tentang Kebijakan Antikorupsi dan Pengendalian Gratifikasi
- Surat Keputusan Direksi No. 233/SK/DIR/2024 - Kebijakan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (APU, PPT, dan PPPSPM)
- Surat Keputusan Direksi No. 234/SK/DIR/2024 - Ketentuan Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (APU, PPT, dan PPPSPM)
- Perjanjian Kerja Bersama (PKB)

6. Budaya Kerja dan Hak Asasi Manusia

Mengapa penting:

Budaya kerja di BCA mencakup prinsip *respectful workplace* dan menghormati Hak Asasi Manusia (HAM). Topik ini merupakan nilai fundamental yang menjadi dasar dalam melaksanakan seluruh kegiatan perbankan dan mempertahankan hubungan yang harmonis dengan semua pemangku kepentingan, terutama antara manajemen dengan pekerja.

Pengelolaan dampak:

Penerapan prinsip *respectful workplace* dan penghormatan terhadap HAM di BCA dapat meningkatkan *employee engagement* karena menciptakan lingkungan kerja yang aman, inklusif, dan menghargai keberagaman. Dampaknya, ketika pekerja merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil, mereka lebih termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal.

Komitmen dan target:

- Terciptanya tempat kerja yang layak dan aman
- Nihil pelanggaran HAM

Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik:

Budaya kerja yang saling menghormati telah diterapkan di lingkungan kerja BCA, termasuk penerapan prinsip *respectful workplace* dan menghormati HAM. Kami telah memiliki kebijakan HAM yang dikoordinasikan, dipantau, dan dievaluasi oleh Unit Kerja Kantor Pusat (UKKP) di setiap area kerja terkait. Di 2024, BCA juga telah mengembangkan Kebijakan *Respectful Workplace* untuk memperkuat komitmen dalam menciptakan budaya kerja yang positif. Kami percaya bahwa budaya kerja yang baik dapat memperkuat hubungan kerja yang positif serta mendorong produktivitas yang lebih tinggi. BCA mencatat skor *Team Engagement* di 2024 mencapai 4,67 dari skala 5.

Kinerja penerapan Kebijakan HAM dilaporkan oleh Grup ESG setiap tahun kepada Direksi, Dewan Komisaris, serta seluruh pemangku kepentingan melalui Laporan Keberlanjutan. BCA juga dapat meminta pihak independen eksternal untuk melakukan penilaian objektif terhadap kinerja HAM sesuai dengan standar yang berlaku.

Kebijakan:

- Surat Keputusan Direksi No. 214/SK/DIR/2021 tanggal 27 Oktober 2021 tentang Kebijakan Hak Asasi Manusia
- Surat Keputusan Direksi No. 778/SK/DIR/1995 tanggal 24 Agustus 1995 tentang Kode Etik Bankir BCA
- Perjanjian Kerja Bersama (PKB)

7. Akses dan Keterjangkauan

Mengapa penting:

Kebutuhan akan produk dan layanan perbankan semakin meningkat, sehingga perlu diimbangi dengan jaringan akses yang luas untuk produk dan layanan tersebut.

Pengelolaan dampak:

Akses fasilitas perbankan yang luas dan mudah dijangkau oleh masyarakat memberikan dampak positif dengan meningkatkan kenyamanan nasabah dan memperkuat peran Bank dalam mendukung perekonomian. Namun, Bank perlu mengelola potensi dampak negatif dari kemudahan akses tersebut, seperti peningkatan *fraud* melalui *social engineering*, serangan siber, dan kejahatan teknologi lainnya.

Komitmen dan target:

Menyediakan solusi perbankan yang lebih mudah dijangkau dan meningkatkan akses ke solusi finansial untuk menjangkau lebih banyak pelanggan.

Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik:

Pengelolaan akses solusi perbankan di BCA dilakukan secara terintegrasi oleh berbagai divisi. Divisi Corporate Strategy & Planning (DCSP) melaporkan target dan realisasi triwulan RBB kepada OJK. Sementara itu, Operation Strategy & Development Group (POL) dan Divisi Manajemen Jaringan & Pengembangan Wilayah (DJPW) bertanggung jawab memastikan solusi BCA dapat diakses oleh nasabah dan masyarakat luas. Di 2024, sistem keamanan informasi dan manajemen serangan siber telah dijalankan dengan baik oleh Information Technology Security Group (ISG) untuk memastikan keamanan akses dan jaringan digital banking. Pengelolaan akses dan keterjangkauan solusi perbankan ini dimonitor oleh Wakil Presiden Direktur dan Direktur Jaringan Wilayah & Cabang.

Kebijakan:

- Implementasi Rencana dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- Rencana Bisnis Bank (RBB)
- Surat Keputusan No. 222/SK/DIR/2024 perihal Peningkatan Literasi & Inklusi Keuangan

8. Pengembangan Masyarakat

Mengapa penting:

BCA berkomitmen untuk memberikan dampak positif kepada komunitas lokal dan masyarakat umum di sekitar lokasi operasionalnya. Setiap kehadiran BCA di berbagai wilayah diharapkan dapat menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan dan berkontribusi pada pengembangan masyarakat, baik melalui program sosial, edukasi, maupun pemberdayaan ekonomi yang relevan dengan kebutuhan setempat.

Pengelolaan dampak:

Pengelolaan dampak dari pengembangan masyarakat dilakukan melalui Bakti BCA. Dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat di antaranya pertumbuhan perekonomian lokal yang berkontribusi pada pengentasan kemiskinan dan pembangunan nasional. BCA fokus untuk meningkatkan investasi dalam kegiatan yang mendorong pengembangan dan pemberdayaan, bukan sekadar filantropi. Dengan pendekatan ini, dampak yang dirasakan oleh masyarakat diharapkan akan lebih berkelanjutan.

Komitmen dan target:

Menjalankan kegiatan pengembangan dan pemberdayaan masyarakat untuk mendukung pencapaian target TPB, terutama TPB 3, 4, 8, dan 10.

Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik:

Program pengembangan masyarakat dikelola oleh Grup Corporate Communication & Social Responsibility (CCR) melalui Bakti BCA. BCA merealisasikan dana sebesar Rp169,8 miliar untuk semua kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan masyarakat sepanjang 2024. Realisasi pelaksanaan Bakti BCA mencakup berbagai program pendampingan dan pengembangan Desa Binaan, UMKM Binaan, peningkatan kualitas pendidikan, layanan kesehatan, pelestarian seni budaya lokal, serta konservasi dan rehabilitasi lingkungan, telah memberikan dampak positif yang signifikan bagi banyak pihak di hampir seluruh wilayah Indonesia.

Kebijakan:

- Surat Keputusan No. 193/SK/DIR/2020 tentang Tata Kelola Keberlanjutan BCA
- Surat Keputusan No. 197/SK/DIR/2021 tentang Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat BCA

Pengelolaan Risiko dan Ketahanan Bisnis

BCA meyakini bahwa pengelolaan risiko yang efektif dapat memperkuat ketahanan bisnis, terutama di masa transisi dan periode ketidakpastian. Guna dapat beradaptasi dengan cepat dan merespons tantangan, kami mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengurangi dampak risiko. Kerangka kerja manajemen risiko mencakup empat kegiatan inti, yaitu Identifikasi dan Penilaian Risiko, Pengukuran Risiko, Manajemen dan Pengendalian Risiko, serta Pemantauan dan Pelaporan Risiko. Risiko-risiko bisnis termasuk risiko LST senantiasa dikelola hingga Bank dapat memenuhi ekspektasi regulator, melindungi kepentingan Bank, dan kepentingan para pemangku kepentingan, serta untuk meningkatkan kinerja bisnis jangka panjang.

Dalam proses analisis awal IFRS Sustainability, BCA melakukan penilaian atas *risk event* terkait LST dan pengaruhnya terhadap pengungkapan finansial bank. Pada tahapan awal ini, penilaian dilakukan dengan mengidentifikasi risiko LST serta pengaruhnya terhadap akun-akun keuangan. Tahap selanjutnya, Bank akan mencermati perkembangan serta melakukan persiapan internal agar dapat mengadopsi *framework* IFRS Sustainability.

Ringkasan Penilaian Awal Prioritas Risiko LST dan Pengaruhnya terhadap Pengungkapan Keuangan

Kategori Risiko	Risiko	Penanganan Risiko	Analisis Pengaruh terhadap Pelaporan Keuangan	Akun yang Terpengaruh
Risiko Operasional	Risiko sistem, <i>human, internal process, & IT</i> Dampak aspek LST: <i>Governance Social</i>	1. Meningkatkan tata kelola keamanan data dan <i>cybersecurity</i> 2. Pelatihan dan sertifikasi pekerja terkait IT 3. <i>Penetration Testing</i> dan Audit Keamanan yang semakin ketat 4. <i>Assets Management/Assets Storage (data center)</i> 5. Rutin melakukan sosialisasi BCP <i>awareness</i> dan pengujian atas BCP termasuk di dalamnya simulasi insiden siber	1. Biaya untuk pengembangan dan/atau <i>maintenance</i> infrastruktur dan sistem IT 2. Biaya sertifikasi ISO 27001 sistem manajemen pengamanan 3. Biaya penanganan jika terjadi pengaduan terkait kebocoran data	1. Aset tidak berwujud/ <i>intangible asset</i> 2. Aset tetap 3. Beban administrasi dan umum 4. Akun biaya pelatihan atau sertifikasi
Risiko Kredit	Risiko Kredit Dampak aspek LST: <i>Governance Environment</i>	1. Menjalankan ESRM dalam kegiatan pembiayaan 2. Mengembangkan, melakukan <i>review</i> , dan memperbarui kebijakan internal terkait pengelolaan lingkungan dan <i>green financing</i> yang selaras dengan ketentuan regulator 3. Pelatihan terus menerus terkait implementasi Keuangan BerkelaJutan 4. Melakukan <i>Climate Risk Stress Testing (CRST)</i> secara berkala 5. Memperketat <i>monitoring</i> terhadap portofolio kredit dan kegiatan usaha debitur	1. Potensi kredit macet/ bermasalah karena usaha debitur terdampak risiko iklim 2. Meningkatkan pencadangan untuk mengatasi NPL tinggi 3. Biaya untuk pelatihan topik-topik ESG dan <i>sustainability</i> 4. Risiko reputasi dari <i>domino effect</i> yang disebabkan oleh debitur yang melanggar kepatuhan lingkungan dan sosial, sehingga timbul biaya untuk menangani kasus terkait	1. Kredit yang diberikan 2. Pendapatan bunga 3. Beban operasional lainnya 4. Biaya pelatihan

Kategori Risiko	Risiko	Penanganan Risiko	Analisis Pengaruh terhadap Pelaporan Keuangan	Akun yang Terpengaruh
Risiko Strategis	Perubahan kebijakan untuk perusahaan publik dan sektor perbankan di indonesia Dampak aspek LST: <i>Governance Social Environment</i>	1. Mempelajari perubahan kebijakan serta dampaknya terhadap perusahaan 2. Melakukan dialog dengan regulator terkait kebijakan dan peraturan terkini 3. Mengembangkan kebijakan dan infrastruktur internal yang mencakup sistem manajemen risiko, sistem informasi, dan sistem pengendalian internal 4. Mengimplementasikan kebijakan baru sesuai dengan <i>timeline</i> regulator	Biaya sosialisasi dan implementasi untuk penerapan kebijakan yang baru	1. Beban umum dan administrasi 2. Beban operasional lainnya 3. Beban lain-lain
Risiko Pasar	Risiko nilai tukar dan suku bunga Dampak aspek LST: <i>Governance</i>	1. Melakukan diversifikasi portofolio (aset dan geografis) untuk mengurangi dampak risiko 2. Mengelola risiko kredit 3. Mengelola portofolio <i>trading book</i> yang terekspos dengan risiko suku bunga 4. Melakukan pengukuran risiko suku bunga <i>banking book</i>	1. Perhitungan pelaporan Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM) 2. Transaksi perbankan dalam mata uang asing yang menyebabkan adanya keuntungan dan/atau kerugian selisih kurs	1. Modal/ekuitas 2. Laba/rugi 3. Selisih kurs 4. Aset likuid 5. Akun lainnya yang terdampak transaksi pasar
Risiko Asuransi	Keterlambatan penerimaan penebusan asuransi Dampak aspek LST: <i>Governance</i>	1. Pengelolaan risiko <i>underwriting</i> 2. Penguatan tata kelola dan manajemen risiko asuransi 3. Memastikan kecukupan sistem pengendalian internal dan SDM 4. Meningkatkan sistem informasi manajemen	1. Pencatatan piutang transaksi asuransi 2. Beban lainnya yang timbul	1. Aset lain-lain 2. Beban yang masih harus dibayar 3. Premi asuransi dibayar di muka



Etika dan Integritas

Lembaga keuangan merupakan tulang punggung perekonomian yang sehat di mana pun mereka beroperasi. Oleh sebab itu, BCA teguh menjadi bank yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan dan produk finansial bagi seluruh masyarakat. Kami menjunjung tinggi praktik perbankan yang etis yang didasarkan pada nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, keadilan, integritas, dan penciptaan nilai jangka panjang.



BCA senantiasa menjunjung tinggi integritas dalam melayani masyarakat.

Praktik Operasi yang Adil [2-27]

Praktik operasi yang beretika menjadi bagian dari pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan. Penerapan praktik operasi yang beretika di BCA tercermin dari beberapa kebijakan berikut:

- Menerapkan kode etik perbankan;
- Menjalankan praktik operasi yang adil;
- Tidak terlibat dalam politik maupun kebijakan pemerintah;
- Membangun, memelihara, dan memperkuat tata kelola, termasuk pembayaran pajak;
- Menghormati dan mendukung perlindungan pada kekayaan intelektual;
- Tidak melakukan praktik monopoli;
- Menegakkan antikorupsi, pengendalian gratifikasi, dan anti-fraud;
- Menjaga keberlanjutan dalam rantai nilai di berbagai bidang dan merumuskan kebijakan-kebijakan untuk menangani isu keamanan data, hak asasi manusia, hingga pelestarian lingkungan.

Selama periode pelaporan, BCA mematuhi kebijakan, peraturan, maupun undang-undang di Indonesia, sehingga BCA tidak pernah menerima sanksi maupun denda akibat ketidakpatuhan terkait praktik operasi yang adil.

Rantai Pasokan yang Bertanggung Jawab

BCA membangun hubungan bisnis yang transparan dengan mitra dan pemasok untuk mendukung rantai nilai bisnis yang berkelanjutan. BCA tengah mengembangkan *Good Procurement Practices Guideline* (GPPG) yang menjadi panduan kepada pemasok dan mitra untuk menjalankan tugas secara berintegritas, patuh hukum, dan berkelanjutan. Panduan ini mencakup prinsip kepatuhan hukum, transparansi, pengelolaan risiko sosial dan lingkungan, penghapusan kerja paksa, standar keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta perlindungan data. Semua mitra diwajibkan menandatangani Pakta Integritas dan diharapkan memenuhi standar keberlanjutan yang ditetapkan. Guna mendukung pelaksanaan praktik pengadaan yang bertanggung jawab sesuai dengan GPPG, kami telah mengadakan sosialisasi internal kepada unit kerja terkait yang terlibat dalam proses pemilihan pemasok dan mitra kerja lainnya.

BCA memastikan pemasok dan mitra bebas dari praktik korupsi, pekerja anak, dan kerja paksa, serta mendukung pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan. Selain itu, mereka juga wajib mematuhi etika bisnis, seperti antikorupsi dan perlindungan data. Dengan pendekatan ini, BCA memastikan mitra kerja tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian keberlanjutan jangka panjang.

Dalam rantai pasokan, kami selalu mengutamakan pelibatan pihak lokal untuk menggerakkan perekonomian di Indonesia. Di 2024, kami telah melibatkan 3.916 pemasok/mitra kerja lokal, dengan nilai pengadaan mencapai 94,6% dari total pengadaan.

Proporsi Keterlibatan Pemasok berdasarkan Jumlah Badan Usaha

Jenis Pemasok/ Mitra Kerja	Jumlah Pemasok/Mitra Kerja		
	2024	2023*	2022*
Lokal	3.916	3.852	5.524
Luar Negeri	35	35	53
Total	3.951	3.887	5.577

*) Terdapat penyajian ulang data jumlah pemasok pada tahun 2023 dan 2022

Proporsi Keterlibatan Pemasok berdasarkan Nilai Pengadaan

Jenis Pemasok/ Mitra Kerja	Nilai Pengadaan Barang (Rp miliar)			Nilai Pengadaan Jasa (Rp miliar)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Lokal	2.587	4.129	5.672	902	1.742	7.825
Luar Negeri	148	72	169	52	48	107
Total	2.735	4.201	5.841	954	1.790	7.932

Transparansi dan Kredibilitas Laporan

Pada tahun 2024, BCA memperkuat tata kelola terkait komunikasi keberlanjutan dengan tujuan meminimalkan risiko *greenwashing*. Semua saluran komunikasi, terkait solusi perbankan maupun informasi kinerja perusahaan, hingga klaim dampak lingkungan dan sosial harus menjalani proses peninjauan serta persetujuan divisi. Setiap laporan yang diterbitkan telah mempertimbangkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, laporan ini juga diverifikasi oleh pihak independen.

Antikorupsi dan Anti-fraud

BCA selalu menjunjung tinggi prinsip kepercayaan dan tidak menoleransi segala bentuk kecurangan, korupsi, kolusi, maupun nepotisme. Penerapan kebijakan antikorupsi dan pengendalian gratifikasi mengacu pada Surat Keputusan Direksi No. 269/SK/DIR/2021 tanggal 31 Desember 2021 dan Surat Edaran No. 336/SE/POL/2022 tanggal 15 September 2022, sementara kebijakan strategi anti-fraud mengacu pada Surat Keputusan Direksi No. 114/SK/DIR/2021 tanggal 17 Juni 2021*. Kebijakan-kebijakan ini dapat diakses melalui situs web <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/acgs/kebijakan-gcg>.

*) Kebijakan strategi anti-fraud telah disesuaikan dengan Surat Keputusan Direksi No. 009/SK/DIR/2025 tanggal 20 Januari 2025 mengikuti ketentuan regulator.

Penerapan Antikorupsi dan Pengendalian Gratifikasi [205-1, 205-2]

BCA terus berkomitmen untuk memperkuat budaya antikorupsi dan pengendalian gratifikasi di lingkungan perusahaan melalui berbagai langkah berikut:

1. Setiap anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan pekerja BCA diwajibkan untuk menyusun Pernyataan Tahunan (*Annual Disclosure*) yang mencakup semua kondisi atau situasi yang berpotensi menimbulkan benturan kepentingan.
2. Internalisasi nilai-nilai antikorupsi dan pengendalian gratifikasi melalui *sharing session*, sosialisasi, *e-learning* wajib, dan media internal lainnya.
3. Tersedianya *whistleblowing system* sebagai kanal pelaporan korupsi, *fraud*, dan gratifikasi yang dapat diakses oleh pihak internal maupun eksternal, dengan pengawasan oleh Divisi Compliance sebagai Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG).
4. Membangun budaya antikorupsi dan pengendalian gratifikasi dari nasabah, debitur, vendor, rekanan, mitra kerja, maupun pihak ketiga lainnya atas layanan yang diberikan, dan seluruh insan BCA diwajibkan mematuhi kode etik terkait hubungan dengan vendor, sebagaimana diatur dalam Pedoman Tata Kelola Perusahaan.
5. Tidak terlibat dalam kegiatan politik, seperti pemberian dana, kontribusi politik, atau donasi sukarela yang berpotensi mengarah pada pencucian uang, kolusi, dan suap. Kebijakan ini diatur dalam Pedoman Tata Kelola Perusahaan pada bagian Kode Etik Perusahaan.

Penegakan Anti-fraud [205-1, 205-2]

Kebijakan anti-fraud di BCA mencakup larangan terhadap segala bentuk kecurangan, pemberian atau penerimaan gratifikasi, serta korupsi. Seluruh pekerja, termasuk Direksi dan Dewan Komisaris, diwajibkan menegakkan prinsip anti-fraud. Sebagai wujud komitmen, Direksi dan Dewan Komisaris telah menandatangani Deklarasi *Anti Fraud*, dan seluruh pekerja BCA di semua jenjang jabatan diwajibkan menandatangani Pakta Integritas.

Data Pelatihan Antikorupsi dan Anti-fraud [205-2]

Pelatihan Antikorupsi dan Anti-fraud	Jumlah Peserta		
	2024	2023	2022
In Class Training	-*	3.446	5.875
e-Learning	35.299	35.172	33.178

*) Mulai tahun 2024, pelatihan sepenuhnya dilaksanakan melalui *e-learning*.

Selain itu, penegakan antikorupsi, pengendalian gratifikasi, dan anti-fraud juga dilakukan di rantai pasokan, di mana mitra kerja atau vendor diminta untuk menandatangani surat pernyataan dan kontrak yang berisi komitmen untuk tidak melakukan korupsi maupun kecurangan sebelum kerja sama dimulai.

BCA telah melakukan penegakan kebijakan anti-fraud dengan dukungan dari Biro *Anti Fraud* yang bertugas memantau implementasi kebijakan dan strategi anti-fraud di lingkungan bank. Biro ini juga mengawasi efektivitas kegiatan pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan, evaluasi, dan tindak lanjut terkait kasus *fraud*. Secara berkala, Divisi Audit Internal akan melakukan penilaian terhadap penerapan strategi anti-fraud berdasarkan audit berbasis risiko.

Setiap kantor wilayah, cabang, dan unit kerja kantor pusat yang terlibat dalam kegiatan operasional telah memiliki unit pengawasan internal masing-masing. Fokus pengawasan diarahkan pada fungsi-fungsi yang memiliki risiko *fraud* dan potensi korupsi tinggi, seperti pengadaan barang, penyimpanan uang tunai dan barang berharga, serta transaksi finansial yang melibatkan nasabah. Pengawasan ini dilaksanakan oleh pengawas internal di setiap unit kerja.

Guna meningkatkan kesadaran antikorupsi, pengendalian gratifikasi, maupun anti-fraud, BCA memberikan sosialisasi dan menyelenggarakan pelatihan terkait topik tersebut setiap tahunnya. Pada tahun 2024, sebanyak 35.299 pekerja, termasuk peserta magang bakti telah mengikuti pelatihan. Secara berkala, kami memberikan sosialisasi kepada seluruh pekerja melalui *e-mail blast* dan media komunikasi internal, sehingga 100% pekerja BCA menerima sosialisasi mengenai anti-fraud. [205-2]

Pengelolaan Insiden serta Langkah-Langkah Tindak Lanjutnya [205-3][FN-CB-510a.1]

Terdapat 96 kasus *fraud* internal dengan potensi kerugian sebesar Rp37,58 miliar, sementara *fraud* eksternal berpotensi menyebabkan kerugian hingga Rp90,52 miliar. Setiap insiden *fraud* dan korupsi telah ditindaklanjuti sesuai prosedur, dengan pemberian sanksi pemutusan hubungan kerja (PHK) atau sanksi lainnya berdasarkan ketentuan dalam PKB. Semua insiden telah ditangani dengan baik dan BCA mencatat bahwa tidak ada kasus *fraud* atau korupsi yang memiliki dampak signifikan terhadap kelangsungan operasional perusahaan.

Sistem Pengaduan Pelanggaran [FN-CB-510a.2]

Sebagai bagian dari penerapan tata kelola yang baik (GCG), BCA menjalankan *whistleblowing system* (WBS) untuk melaporkan pelanggaran etika, kecurangan, korupsi, dan pelanggaran kode etik lainnya. Laporan dapat diajukan melalui situs web resmi BCA dengan menyertakan informasi yang jelas berdasarkan prinsip *What, Who, When, Where, dan How* (4W1H). Laporan tersebut akan diterima dan divalidasi langsung oleh pengelola WBS, dengan jaminan dari BCA atas kerahasiaan identitas pelapor.

Penyelesaian Laporan Pengaduan Pelanggaran [205-3]

Tahun	Status	Jumlah	Keterangan
2024	Dalam proses (open)	7	Terbukti (6), tidak terbukti (6), data tidak lengkap (24), informasi (9), keluhan nasabah (7)
	Sudah selesai (closed)	52	
2023	Dalam proses (open)	0	Terbukti (6), tidak terbukti (4), data tidak lengkap (25), informasi/keluhan nasabah (20)
	Sudah selesai (closed)	55	
2022	Dalam proses (open)	0	Terbukti (4), tidak terbukti (3), data tidak lengkap (15), informasi (2), keluhan nasabah (2)
	Sudah selesai (closed)	26	

Catatan:

Informasi lengkap terkait *Whistleblowing System* (WBS) terdapat dalam Laporan Tahunan 2024 dan Laporan *Whistleblowing* pada <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/Whistleblowing-System>.

Penggolongan Laporan WBS yang Terbukti

Pelanggaran terhadap Kode Etik	2024
Korupsi atau Penyuapan	0
<i>Harassment</i>	2
Data Privasi Nasabah	1
Benturan Kepentingan	0
Pencucian Uang atau <i>Insider Trading</i>	0
Lain-lain	3



Whistleblowing System di website resmi BCA.

02

Perbankan yang
Bertanggung
Jawab

BCA JAKM FEST



Kinerja Ekonomi

Sepanjang tahun 2024, BCA telah memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia, teremin dari tren peningkatan kinerja ekonomi di Indonesia. Pencapaian kinerja ekonomi Bank lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk tahun tersebut. Pada tahun 2024, BCA tidak menerima bantuan finansial dalam bentuk apapun dari pemerintah. [201-4]

Capaian vs Target 2024

Uraian	2024		2023	2022
	Target	Pencapaian		
Pertumbuhan Kredit	9%-10%	13,8%	13,9%	11,7%
Pertumbuhan Tabungan dan Giro (CASA)	6%-8%	4,4%	4,3%	10,4%
Marjin Bunga Bersih	5,5%-5,6%	5,8%	5,5%	5,3%
Cost to Income (CIR)	34%-35%	31,5%	33,8%	33,9%
Return on Asset (ROA)	3,4%-3,6%	3,9%	3,6%	3,2%
Return on Equity (ROE)	21%-23%	24,6%	23,5%	21,7%

Nilai Ekonomi Didistribusikan (dalam miliar rupiah) [201-1]

Uraian	2024	2023	2022
A. Nilai Ekonomi Dihadarkan			
Pendapatan Bunga dan Syariah	94.796	87.207	72.114
Pendapatan Operasional Lainnya	26.042	23.579	21.557
Penghasilan (Beban) Komprehensif Lain	(345)	(1.106)	(3.323)
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung Dihadarkan	120.494	109.679	90.348
B. Nilai Ekonomi Didistribusikan			
Beban Bunga dan Syariah	12.532	12.269	8.252
Beban Operasional Lainnya	38.054	37.281	31.638
Beban Penyisihan Kerugian Penurunan Nilai Aset	2.034	1.056	3.314
Pembayaran Dividen	34.209	26.196	19.108
Pembayaran kepada Pemerintah	13.367	11.522	9.711
Investasi untuk Masyarakat	170	153	143
Total Nilai Ekonomi Didistribusikan	100.366	88.477	72.166
C. Nilai Ekonomi Ditahan (A-B)	20.128	21.202	18.182

Praktik Keuangan BerkelaJutan

BCA mendukung pencapaian target ekonomi rendah karbon nasional dan global melalui komitmennya untuk berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan dan pemberian dampak positif untuk generasi mendatang. Kami secara konsisten menerapkan praktik Keuangan BerkelaJutan, tidak hanya sebagai bagian dari penerapan bisnis yang bertanggung jawab, tetapi juga selaras dengan upaya kami dalam memitigasi risiko keuangan akibat perubahan iklim, meningkatkan reputasi positif dan daya saing, mendukung Indonesia mencapai target Tujuan Pembangunan BerkelaJutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), memenuhi permintaan pasar terhadap pembiayaan Keuangan BerkelaJutan, serta menjaga keberlanjutan bisnis jangka panjang BCA.

Rencana Aksi Keuangan BerkelaJutan

Di tahun 2024, BCA telah menyusun dan melaporkan Rencana Aksi Keuangan BerkelaJutan (RAKB) 2025 kepada OJK mencakup rencana penyediaan pembiayaan Kegiatan Usaha BerkelaJutan (KUB); pengembangan kapasitas internal; dan penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan/atau standar prosedur operasional. Grup ESG secara berkala menerima laporan kinerja keberlanjutan dan berkomunikasi dengan unit kerja terkait untuk memastikan data yang diberikan akurat serta sebagai bentuk pengawasan. Selain itu, BCA juga mengadakan audit berkala setiap minimum 3 tahun sekali untuk memastikan bahwa kebijakan, prosedur, dan kinerja keberlanjutan sudah berjalan sesuai dengan target yang tertuang dalam RAKB.

Pada periode pelaporan ini, RAKB yang telah disusun dan dilaporkan oleh BCA telah terealisasikan melebihi target yang telah disusun. Target RAKB 2024 mencakup:

1. Penyediaan pembiayaan Kegiatan Usaha BerkelaJutan (KUB)
 - Pembiayaan Keuangan BerkelaJutan (KB) tumbuh rata-rata 8%, termasuk pertumbuhan penyaluran KUR 11%

- Kontribusi portofolio KB mencapai minimum 20% dari total portofolio bank
 - Aktif mencari peluang pembiayaan KB seperti pengembangan program khusus UMKM, EV, serta pinjaman dengan skema *Sustainability-Linked Loan* (SLL)
2. Pengembangan Kapasitas Internal
 - 20% karyawan terkait KB mengikuti pelatihan KB tahap lanjutan
 - Pembekalan terkait KB untuk 100% pekerja yang dipromosikan pada jenjang tertentu
 - *Refreshment* KB untuk manajemen BCA dan Perusahaan Anak
 3. Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan/atau standar prosedur operasional
 - Pengembangan kebijakan, SOP, dan/atau sistem pelaporan terkait taksonomi hijau, *respectful workplace policy*, *business partnering framework* berbasis LST, dll.
 - Pengembangan program dan kampanye bertema awareness LST kepada Insan BCA
 - Melakukan pilot *Climate Risk Stress Test* (CRST) untuk 50% portfolio pembiayaan dan pengembangan *Climate Risk Management & Scenario Analysis* (CRMS)
 - Melengkapi penghitungan emisi gas rumah kaca, termasuk emisi pembiayaan

Pembiayaan Bertanggung Jawab

BCA mengintegrasikan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) dalam strategi bisnisnya guna mendukung kinerja bisnis jangka panjang yang berkelanjutan, selaras dengan meningkatnya perhatian pemangku kepentingan atas penerapan aspek-aspek tersebut. BCA berkomitmen meningkatkan pertumbuhan portofolio pembiayaan pada Kategori Kegiatan Usaha BerkelaJutan (*sustainable financing/KKUB*), baik untuk pembiayaan kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (*green financing/KUBL*) maupun untuk pembiayaan kategori UUMKM. Peningkatan penyaluran pembiayaan pada sektor-sektor ramah lingkungan diharapkan dapat mempercepat transisi menuju ekonomi rendah karbon.

Portofolio Pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)

Uraian	Satuan	2024	2023	2022
Jumlah produk yang memenuhi kategori kegiatan usaha berkelanjutan				
1. Penghimpunan dana	Jumlah produk	-	-	-
2. Penyaluran dana ^{a)}	Jumlah produk	3	3	2
Total aset produktif kegiatan usaha berkelanjutan				
3. Total Kredit/Pembiayaan KKUB ^{b)}	Rp miliar	228.566	203.086	183.971
4. Total kredit/Pembiayaan Non-KKUB	Rp miliar	694.294	613.160	536.160
Total Kredit/Pembiayaan Bank	Rp miliar	922.860	816.246	720.131
Persentase total kredit/pembiayaan KKUB terhadap total kredit/pembiayaan bank	%	24,8	24,9	25,5

Keterangan:

- a) Produk yang digunakan untuk penyaluran dana KKUB diintegrasikan dengan produk kredit/pembiayaan yang sudah ada di BCA.
 b) Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2022 dan 2023 disajikan kembali (*restatement*) untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2024.

Komposisi Outstanding Portofolio Pembiayaan KKUB Berdasarkan Segmen Usaha [FS6]

Uraian	2024		2023		2022	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio Pembiayaan KUBL	98.765	43,2	87.048	42,9	81.655	44,4
- Korporasi	92.236	40,4	82.502	40,6	79.236	43,1
- Komersial	2.927	1,3	1.900	1,0	1.813	1,0
- Konsumen	1.967	0,8	1.011	0,5	227	0,1
- Green bonds/Sukuk	1.635	0,7	1.635	0,8	379	0,2
Portofolio Pembiayaan UMKM	129.801	56,8	116.038	57,1	102.316	55,6
Total Portofolio Pembiayaan KKUB	228.566	100,0	203.086	100,0	183.971	100,0

Keterangan:

- Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2022 dan 2023 disajikan kembali (*restatement*) untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2024.

Di tahun 2024, BCA mencatat portofolio pembiayaan KKUB sebesar Rp229 triliun atau meningkat 12,5% dibandingkan tahun lalu yang sebesar Rp203 triliun. Persentase tersebut lebih tinggi jika dibandingkan dengan target pembiayaan KKUB yang sebesar 8%. Portofolio pembiayaan KKUB terdiri atas pembiayaan KUBL dengan 43,2% dan pembiayaan UMKM sebesar 56,8%. Total portofolio kredit KKUB setara dengan 24,8% dari total portofolio tahun 2024. [FS10]

Peningkatan portofolio pembiayaan KKUB didorong oleh tingginya kesadaran pemangku kepentingan terhadap isu perubahan iklim, yang menciptakan peluang pasar untuk bisnis berbasis solusi iklim. BCA memandang integrasi aspek LST dalam pembiayaan sebagai langkah strategis untuk memperkuat portofolio pembiayaan berkelanjutan. Salah satunya adalah melalui penerapan kebijakan pembiayaan melalui skema *Sustainability-Linked Loan* (SLL).

Melalui skema SLL, BCA dan debitur menyepakati *Key Performance Indicator* (KPI) dan target kinerja keberlanjutan (*Sustainability Performance Targets*/SPTs) yang disesuaikan dengan bidang usaha utama debitur, berkaitan dengan aspek ESG dan keberlanjutan seperti sertifikasi dan/atau penurunan emisi GRK perusahaan. Melalui mekanisme tersebut, debitur berhak menerima insentif jika berhasil mencapai serangkaian SPT yang telah disepakati. Hingga akhir tahun 2024, total *outstanding* pembiayaan melalui skema SLL mencapai Rp1.003 miliar, meningkat tiga kali lipat dibanding tahun sebelumnya.

Portofolio Hijau**Portofolio Kredit KUBL Berdasarkan Sektor Usaha (Rp miliar) [FS6, FS8]**

Jenis Usaha Berwawasan Lingkungan	2024	2023	2022
Energi Terbarukan	2.993	2.189	2.149
Efisiensi Energi	254	74	-
Pencegahan dan Pengendalian Polusi	35	30	35
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelaanjutan	69.561	67.848	66.249
Transportasi Ramah Lingkungan	9.447	8.030	6.901
Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelaanjutan	4.058	1.388	818
Produk Ramah Lingkungan	4.530	5.572	4.817
Bangunan Berwawasan Lingkungan	5.694	75	77
Kegiatan Usaha yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	2.193	1.843	609
Total	98.765	87.048	81.655

Keterangan:

Portofolio pembiayaan KUBL per 31 Desember 2022 dan 2023 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KUBL per 31 Desember 2024.

Penjelasan lengkap terkait portofolio kredit yang dibagi berdasarkan sektor usaha dan segmen (korporasi, komersial & UKM, dan konsumen) dapat diakses pada Laporan Tahunan 2024. [FN-CB-000.B]

BCA mendukung agenda Keuangan Berkelaanjutan nasional melalui penyaluran pembiayaan KUBL. Melalui kegiatan pembiayaan pada kategori usaha Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelaanjutan, tercatat mencapai Rp69,6 triliun per akhir 2024. Untuk memastikan praktik tanggung jawab lingkungan, BCA senantiasa mengimbau pentingnya sertifikasi untuk praktik usaha yang berkelanjutan, seperti ISPO atau RSPO bagi perusahaan kelapa sawit, FSC dan PEFC untuk pengolahan kayu, serta UTZ Certification untuk produk kopi dan kakao. Melalui Surat Keputusan Direksi No. 268/SK/DIR/2021, BCA juga menetapkan kebijakan ketat dalam pembiayaan sektor kelapa sawit guna mencegah pendanaan terhadap praktik deforestasi dan pelanggaran HAM.

Pembiayaan pada Perusahaan Industri Kelapa Sawit yang Bersertifikasi [FS10]

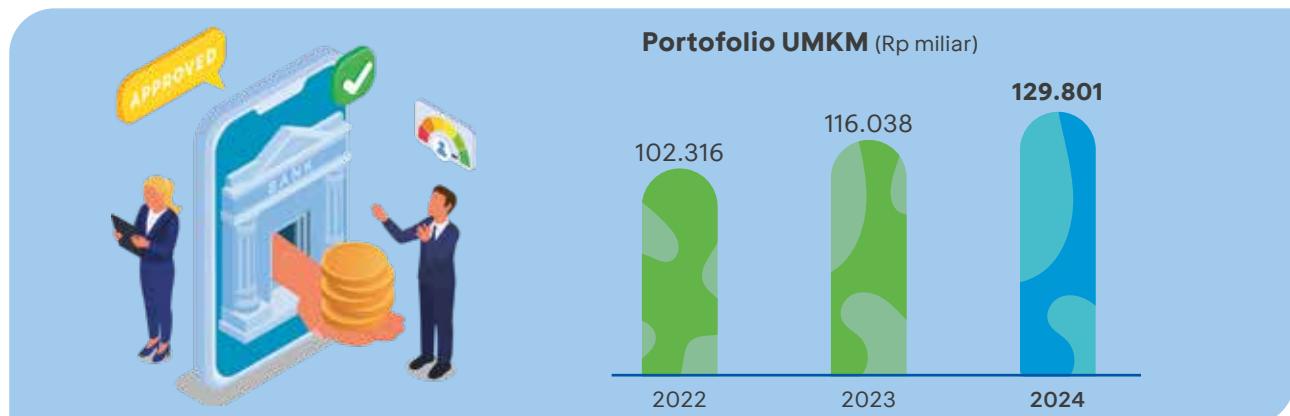
Status Sertifikasi ISPO & RSPO	2024		2023		2022	
	Jumlah Perusahaan	Outstanding (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	Outstanding (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	Outstanding (Rp miliar)
Tersertifikasi ISPO	32	13.679	28	12.562	30	11.846
Tersertifikasi RSPO	20	20.828	22	22.405	16	19.848
Tersertifikasi ISPO dan RSPO	16	5.267	13	5.477	13	7.728
Total	68	39.774	63	40.444	59	39.422

Keterangan:

Perusahaan yang memiliki sertifikat sebagian besar merupakan debitur korporasi dengan outstanding 69% dari total outstanding yang bergerak di sektor Perkebunan Kelapa Sawit dan Industri Minyak Kelapa Sawit. [FS11]

Bank mendukung transisi menuju ekonomi rendah karbon melalui pembiayaan proyek energi baru terbarukan (EBT). BCA mencatatkan penyaluran pembiayaan senilai Rp2.993 miliar untuk berbagai proyek EBT, termasuk pembangkit listrik tenaga surya, air, minihidro, biogas, dan biomassa. **[FS8]**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah **[FS6, FS7, FS8][FN-CB-240a.1]**



BCA menunjukkan komitmennya terhadap sektor UMKM dengan melakukan penyaluran pembiayaan sebesar Rp129,8 triliun, setara dengan 14,1% dari total pembiayaan di 2024. Melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang merupakan bagian dari pembiayaan pada sektor UMKM, BCA berupaya untuk senantiasa mendukung pemerintah dalam meningkatkan daya saing usaha mikro dan kecil, mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan penyerapan tenaga kerja, memperkuat kemampuan permodalan UMKM, serta menerapkan kebijakan percepatan pengembangan sektor riil.

Penyaluran KUR **[FS6, FS7][FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2]**

Jenis KUR	Jumlah Debitur	Pembiayaan Maksimal (Rp miliar)	Komposisi (%)
Mikro	290	24,3	3
Ritel	2.329	759,3	97
Total	2.619	783,6	100

Catatan:

Per akhir 2024, BCA mencatat adanya tunggakan dari KUR sebesar Rp15,3 miliar dengan rasio tunggakan keseluruhan sebesar 1,4%. **[FN-CB-240a.2]**

Di tahun 2024, penyaluran KUR tercatat sebesar Rp783,6 miliar, meningkat 31% dibandingkan tahun lalu sebesar Rp598,8 miliar. Beberapa jenis usaha rakyat yang didanai BCA di antaranya adalah usaha kerajinan tangan, produk olahan hasil bumi, peternakan, dan pembibitan. **[FS6, FS7][FN-CB-240a.1]**

Penyaluran KUR dilakukan secara *direct* melalui Kantor Cabang BCA dan juga melalui skema *channeling* untuk memperluas akses pembiayaan. Dalam penyaluran KUR, BCA menerapkan prosedur kredit yang mencakup *screening* aspek sosial dan lingkungan. BCA juga menyediakan pendampingan dan pelatihan terkait pengembangan usaha serta pengelolaan aspek LST bagi pelaku usaha rakyat yang belum memenuhi persyaratan kredit tersebut. Setelah menjadi mitra binaan dan dinilai memenuhi kriteria kredit, baik secara finansial maupun nonfinansial, BCA memberikan akses pembiayaan untuk mendukung pertumbuhan usaha mereka. **[FS5]**

Pengusaha UMKM Perempuan [FS5]

BCA telah mendukung usaha yang dipimpin oleh perempuan melalui program pembiayaan khusus, seperti program Kredit Multiguna Usaha (KMU) Kartini dengan suku bunga mulai 3,21%. Tujuan inisiatif ini adalah untuk mendukung kesetaraan gender dan memberdayakan pengusaha perempuan. Pada tahun 2024, BCA mencatatkan 47.856 debitur perempuan, meningkat 7,6%, dengan total pinjaman mencapai Rp17,2 triliun, naik 16,4% dari tahun sebelumnya. Bank juga menyediakan pelatihan dan pendampingan untuk pengusaha perempuan sebagai bagian dari komitmennya pada tata kelola sosial dan lingkungan.



Mendorong UMKM untuk Lebih Dikenal [FS5]

Sebagai salah satu pilar perekonomian bangsa, pemerintah Indonesia mendorong peningkatan akses kredit pada sektor UMKM guna meningkatkan kesempatan pengembangan dan peningkatan kapasitas usahanya. BCA mendorong debitur UMKM untuk semakin dikenal dan berkembang secara bisnis maupun kapasitas, salah satunya melalui konsistensi BCA dalam menyelenggarakan Program Bangga Lokal dan UMKM Fest setiap tahunnya. Pada 2024, lebih dari 50 UMKM terpilih untuk melakukan showcase produk-produk andalan pada UMKM Fest di Mal Kota Kasablanka dan lebih dari 1.500 pelaku UMKM bergabung secara online melalui situs web <https://umkmfest.bca.co.id/>.



Dampak Positif dan Negatif dari Penerapan Keuangan Berkelaanjutan

Penerapan Keuangan Berkelaanjutan bertujuan mewujudkan ekonomi rendah karbon dan mendukung pencapaian TPB. Namun, kesiapan pemangku kepentingan dan seluruh pihak yang terlibat menjadi kunci penting dalam praktiknya. Oleh karena itu, BCA senantiasa menerapkan prinsip Keuangan Berkelaanjutan dalam operasinya, serta mencatat berbagai dampak positif yang perlu dimaksimalkan dan dampak negatif yang perlu dikelola, baik dari tingkat awareness pemangku kepentingan, pengelolaan aspek lingkungan dan sosial, maupun tantangan dalam implementasi taksonomi hijau dan pemetaan risiko iklim yang belum merata.

Dampak Positif

- Peningkatan pemahaman tentang Keuangan Berkelaanjutan bagi pemangku kepentingan.
- Kesadaran lebih tinggi terhadap praktik ramah lingkungan dan sosial oleh debitur.
- Pemberdayaan kelompok marginal, perempuan, maupun penyandang disabilitas untuk mengurangi ketimpangan dan meningkatkan perekonomian.
- Kontribusi terhadap pencapaian TPB.
- Perbaikan tata kelola, prosedur, dan kebijakan untuk mengelola aspek LST.
- Mendorong pengembangan produk dan layanan perbankan baru.

Dampak Negatif

- Pemahaman Keuangan Berkelaanjutan belum merata.
- Pemetaan risiko lingkungan dan sosial debitur belum menyeluruh.
- Tantangan dalam mengikuti setiap perubahan dan perkembangan Keuangan Berkelaanjutan, seperti dalam pelaksanaan analisa skenario iklim, penerapan Taksonomi untuk Keuangan Berkelaanjutan Indonesia (TKBI), dan dalam mendukung pencapaian target *Net Zero Emission* (NZE). Hal ini berpotensi untuk mendorong pihak-pihak yang belum siap untuk melakukan distorsi informasi dan/atau *greenwashing*, berpotensi memengaruhi kredibilitas kinerja Keuangan Berkelaanjutan suatu perusahaan.

Pengelolaan Risiko dan Peluang ESG serta Pengaruhnya pada Kinerja Keuangan [201-2]

Keberlanjutan tetap menjadi fokus utama dalam agenda nasional dan perusahaan dengan meningkatnya urgensi untuk mengambil tindakan terhadap perubahan iklim serta mendukung transisi energi. BCA memandang penting keseimbangan pertumbuhan ekonomi dengan pembangunan inklusif yang berkelanjutan. Oleh karena itu, BCA terus mengembangkan dan mengelola aktivitas pemberdayaan yang mendukung berbagai kegiatan keberlanjutan guna memastikan bahwa pertumbuhan ekonomi tidak mengorbankan kepentingan sosial dan lingkungan.

Pada 2024, BCA mendukung pencapaian target *Net Zero Emission* (NZE) Indonesia melalui strategi iklim yang berfokus pada dekarbonisasi dan ketahanan iklim. BCA mengintegrasikan manajemen risiko iklim dalam kegiatan operasinya, serta berkolaborasi dengan pemangku kepentingan dari berbagai industri. BCA memastikan kebijakan-kebijakan yang diterapkan selaras dengan praktik Keuangan Berkelanjutan, termasuk penilaian risiko iklim dan adopsi inisiatif ramah lingkungan untuk mendukung mitigasi perubahan iklim dan praktik bisnis yang berkelanjutan.

Penerapan CRMS dan TCFD Framework

[FN-CB-550a.2]

Adopsi kerangka kerja *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) merupakan langkah strategis yang diambil oleh BCA untuk mengintegrasikan aspek-aspek terkait perubahan iklim ke dalam pengelolaan risiko dan kesempatan finansial perusahaan. *Climate Risk Management & Scenario Analysis* (CRMS) 2024 yang merupakan penyempurnaan dari pelaksanaan *Climate Risk Stress Testing* (CRST) OJK yang telah dilakukan di tahun 2023, disusun selaras dengan kerangka kerja TCFD yang dirancang untuk membantu organisasi dalam mengidentifikasi, mengukur, dan mengungkapkan dampak perubahan iklim terhadap kinerja keuangan perusahaan. Tujuan dari CRMS adalah agar Bank dapat mengembangkan kerangka pengelolaan risiko

yang lebih luas dan efektif, dengan mengintegrasikan risiko terkait perubahan iklim dan keterkaitannya dengan jenis risiko lainnya. Pelaksanaan manajemen dan analisis ini telah sejalan dengan initial phase *Bottom-Up Climate Risk Stress Testing* (CRST) yang dilakukan BCA di 2023 dan di tahun 2024, mencakup 50% portofolio pemberdayaan produktif perusahaan.

1. Tata Kelola

Direksi dan manajemen BCA berkomitmen untuk mengawasi dan mengelola dampak risiko, termasuk risiko perubahan iklim. Komitmen ini diwujudkan melalui penetapan *Key Performance Indicator* (KPI) yang mencakup aspek LST dan Keuangan Berkelanjutan, serta melalui pemetaan peran dan tanggung jawab yang jelas di seluruh organisasi untuk memastikan pengelolaan risiko perubahan iklim dilakukan secara terintegrasi dan transparan. Inisiatif perubahan iklim berada di bawah tanggung jawab Direktur Perencanaan dan Keuangan (CFO), yang memastikan bahwa risiko dan peluang terkait perubahan iklim diintegrasikan dalam strategi bisnis perusahaan serta dilaporkan secara berkala. Dalam pelaksanaannya, Grup ESG bekerja sama dengan berbagai unit kerja terkait yang berperan dalam menganalisis, menilai, dan pengelolaan risiko perubahan iklim.

2. Strategi

BCA mengintegrasikan potensi dampak risiko perubahan iklim dalam strategi bisnisnya untuk menjaga keberlanjutan operasional dan portofolio kredit perusahaan jangka panjang. Langkah mitigasi risiko dilakukan melalui penilaian terhadap debitur penghasil emisi Gas Rumah Kaca (GRK). Direksi BCA memimpin pengelolaan risiko fisik dan transisi terkait perubahan iklim, memastikan strategi dan capaian keberlanjutan dibahas dalam rapat direksi minimal empat kali dalam satu tahun, dan dilaporkan secara transparan melalui Laporan Tahunan, Laporan Keberlanjutan, serta forum seperti *analyst meeting*, *public expose*, dan RUPS.

Dalam pengelolaan risiko iklim, BCA telah membuat *Roadmap Strategi Perubahan Iklim* yang digunakan sebagai kebutuhan internal untuk mendukung target NZE pemerintah. Strategi ini mencakup perencanaan transisi terintegrasi untuk memitigasi dampak pada sektor prioritas, sekaligus memastikan keselarasan dengan strategi bisnis dan keuangan perusahaan. Upaya ini dilakukan secara konsisten untuk mendukung Keuangan BerkelaJalan dan membangun budaya keberlanjutan di seluruh organisasi.

3. Manajemen Risiko

BCA telah mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko perubahan iklim melalui pelaksanaan CRMS/CRST yang mencakup risiko fisik dan transisi. Risiko fisik mencakup dampak langsung dari bencana alam, yaitu banjir atau kekeringan terhadap portofolio kredit dan aset, sedangkan risiko transisi terkait dengan perubahan kebijakan, teknologi, dan preferensi pasar menuju ekonomi rendah karbon.

Dalam pelaksanaan *stress testing* dampak risiko perubahan iklim terhadap risiko kredit, sesuai dengan arahan dari OJK, BCA menggunakan basis data aktual per Desember 2023. Skenario *stress test* dilakukan dengan tahun acuan 2024, 2025, dan 2026 disesuaikan dengan Rencana Bisnis Bank (RBB). Skenario *stress test* menggunakan metodologi *Network for Greening the Financial System* (NGFS) dengan pemodelan internal berbasis regresi linier yang dibangun dengan variasi input data historis internal bank sejak tahun 2001-2023, parameter NZE, dan makroekonomi yang disediakan oleh OJK.

Untuk risiko fisik, asesmen dilakukan pada perubahan nilai agunan di daerah rawan banjir dan kebakaran/kekeringan hutan menggunakan data Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI) OJK. Risiko transisi dievaluasi melalui kemungkinan kebijakan ketat terkait perubahan iklim yang dapat memengaruhi arus kas dan kualitas kredit debitur. Dampak terhadap risiko pasar, likuiditas, dan operasional juga dianalisis, dengan

memperhitungkan perubahan harga pasar, likuiditas, biaya investasi, dan potensi kerusakan aset. Risiko fisik juga mencakup dampak pada asuransi dan gangguan operasional.

4. Metrik dan Target

BCA telah mengidentifikasi enam sektor industri prioritas (berdasarkan arahan dari OJK) dengan intensitas emisi Gas Rumah Kaca (GRK) tertinggi sebagai fokus implementasi CRMS/CRST. Sektor prioritasnya antara lain:

1. Sektor Pertambangan dan Penggalian;
2. Sektor Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas, dan Udara Dingin;
3. Sektor Konstruksi;
4. Sektor Pengangkutan dan Pergudangan;
5. Sektor Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan; serta
6. Sektor Industri Pengolahan (diutamakan subsektor industri logam, industri kertas, industri kimia, dan industri tekstil).

Dalam rangka mendukung transisi menuju ekonomi rendah karbon, OJK menetapkan di tahun 2024 agar bank-bank melakukan CRMS/CRST terhadap eksposur kredit untuk sektor-sektor prioritas tertentu, yang diharapkan mencapai minimal 50% dari total portofolio kredit bank. Selain itu, sektor kredit konsumtif dengan agunan properti diwajibkan untuk diperhitungkan dalam simulasi *stress test*. Lebih lanjut, pada tahun 2025, diharapkan bank-bank dapat melakukan *stress test* terhadap 100% portofolio kredit dengan kriteria yang sama.

BCA telah melakukan analisis terhadap emisi GRK pada portofolio kreditnya, yang menunjukkan konsentrasi emisi GRK pada beberapa sektor prioritas. Sejalan dengan komitmen ini, BCA secara aktif mengumpulkan dan memperbarui data terkait risiko transisi perubahan iklim, termasuk analisis skenario iklim pada sektor-sektor industri yang rentan terhadap kebijakan perubahan iklim, teknologi baru, perubahan pasar, serta risiko reputasi.

Ringkasan Hasil Identifikasi dan Analisis Dampak Risiko Perubahan Iklim terhadap Aset BCA

Jenis Risiko	Pemicu	Dampak pada BCA	Jangka Waktu
Kredit	Risiko fisik dan transisi	<ul style="list-style-type: none"> Kualitas kredit NPL tetap terjaga < 5% CAR tetap terjaga pada level > 20% 	Pendek, menengah, ke panjang
Pasar	Risiko fisik dan transisi	<ul style="list-style-type: none"> Memengaruhi <i>unrealized profit/loss</i> Perubahan portofolio <i>Fair Value Through Profit or Loss</i> (FVTPL), bobot risiko perhitungan <i>credit spread risk</i>, dan <i>default risk charge</i> 	
Likuiditas	Risiko transisi	<ul style="list-style-type: none"> Penurunan <i>High Quality Liquid Asset</i> (HQLA) Peningkatan <i>Net Charge-off Rate</i> (NCO) 	
	Risiko fisik	<ul style="list-style-type: none"> <i>High Quality Liquid Asset</i> (HQLA) pada level yang tetap Peningkatan <i>Net Charge-off Rate</i> (NCO) 	
Operasional	Risiko transisi	<p>Potensi peningkatan biaya investasi pada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Infrastruktur dan bangunan Pengembangan infrastruktur IT Kegiatan CSR <i>Capacity building</i> berwawasan LST 	
	Risiko fisik	<ul style="list-style-type: none"> Potensi biaya atas kerusakan/penurunan nilai aset Implikasi pada terganggunya/terhentinya aktivitas/layanan operasional bank 	

BCA telah mengidentifikasi dan menganalisis berbagai potensi dampak risiko perubahan iklim terhadap bisnis dan operasi perbankan, serta memahami pentingnya penyesuaian strategi untuk menghadapi potensi risiko yang akan timbul. Salah satu risiko yang relevan adalah risiko operasional terkait transisi yang dapat berdampak pada aspek teknologi di BCA. Risiko ini dapat memicu peningkatan biaya investasi pada pengembangan infrastruktur IT dengan investasi pada infrastruktur IT yang berkelanjutan meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung implementasi strategi LST. Langkah proaktif diperlukan untuk memperkuat kapasitas teknologi, memastikan keberlanjutan operasional, dan menjaga reputasi institusi di tengah tantangan risiko transisi ini.

Komitmen BCA untuk meningkatkan kualitas data secara tahunan bertujuan untuk memastikan respons yang lebih adaptif terhadap dinamika risiko perubahan iklim. Pendekatan ini tidak hanya difokuskan pada pengurangan potensi kerugian finansial, tetapi juga mendukung pembangunan rendah karbon serta pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan di tingkat nasional maupun global. Langkah-langkah strategis ini mencerminkan upaya berkelanjutan BCA dalam mengelola risiko iklim secara terpadu, baik dari perspektif keuangan maupun nonkeuangan.

Pengelolaan Risiko Keuangan terkait Iklim [201-2]

BCA berupaya untuk meningkatkan kapasitas dalam melaksanakan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko yang berkesinambungan guna mengurangi dampak negatif yang timbul akibat perubahan iklim dan memanfaatkan peluang untuk menciptakan perubahan positif terkait mitigasi dan adaptasi iklim. Kami senantiasa bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko dan berupaya untuk terus memperkuat manajemen risiko iklim berkaitan dengan penilaian dan pengelolaan risiko yang memengaruhi portofolio kami secara langsung atau tidak langsung.

BCA telah merumuskan strategi iklim sebagai pedoman dalam menjalankan upaya dekarbonisasi dan mencapai ketahanan iklim guna mendukung komitmen pemerintah Indonesia untuk mengurangi emisi karbon dan mencapai *Net Zero Emission* (NZE) pada tahun 2060. Direksi dan Dewan Komisaris terlibat dalam menyetujui dan memantau pelaksanaan strategi tersebut. Setiap tindakan terkait pengelolaan risiko iklim dan keberlanjutan dilaporkan secara triwulan untuk memastikan kemajuan yang konsisten.

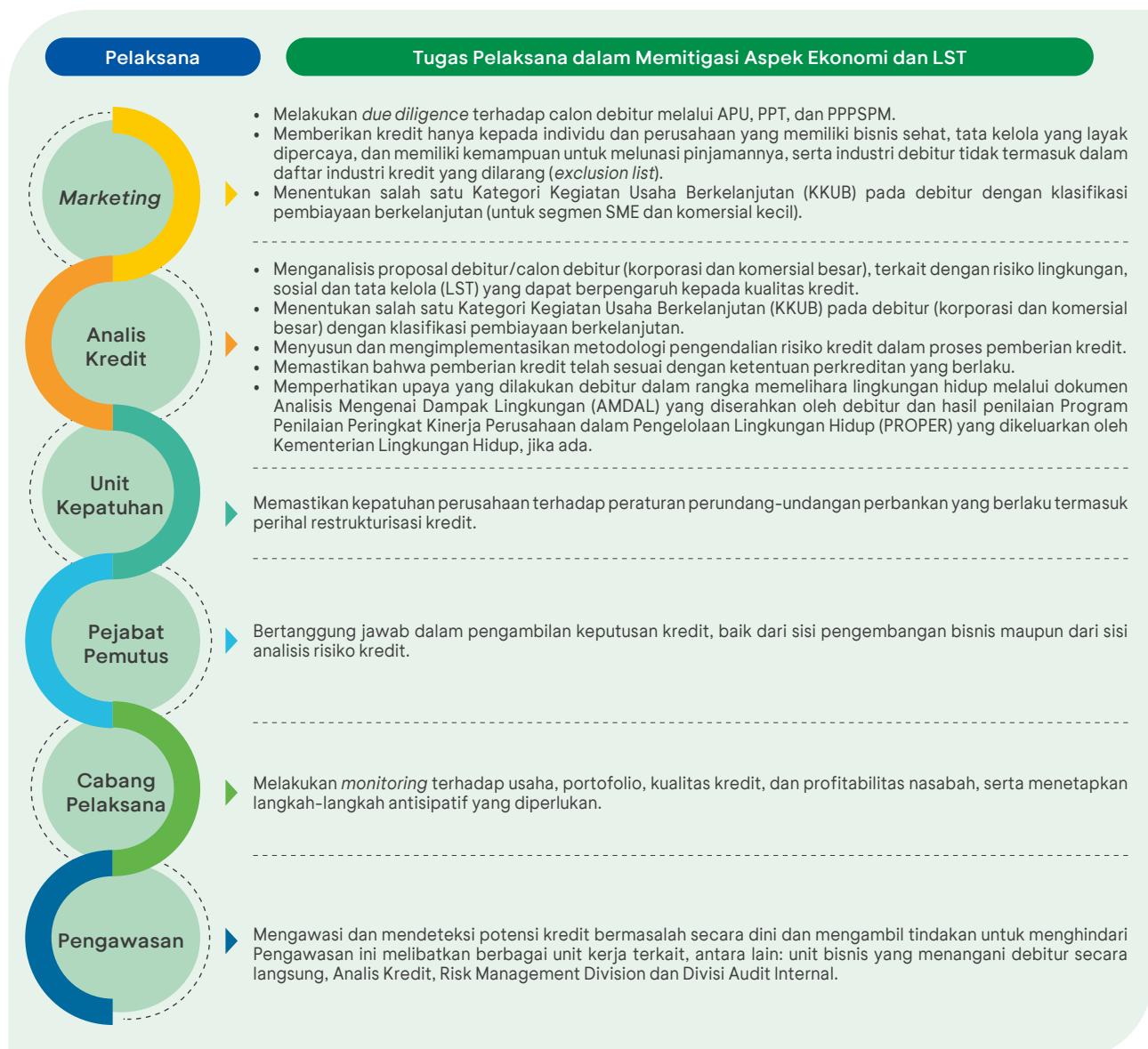
Pengelolaan Risiko LST pada Kegiatan Pembiayaan [2-23, FS1, FS2, FS3][FN-CB-410a.2]

BCA mengelola risiko LST dalam aktivitas pembiayaannya dengan memastikan setiap debitur memenuhi persyaratan tertentu, baik secara dokumen maupun kriteria khusus yang relevan dengan produk kredit. Penilaian mencakup aspek tata kelola, seperti legalitas izin usaha dan struktur kepengurusan, serta aspek sosial seperti memastikan tidak adanya pekerja anak atau praktik kerja paksa. Pada tahun 2024, BCA menerbitkan dokumen pedoman *Environment Social Risk Management* (ESRM) yang digunakan Tim Bisnis BCA khususnya debitur korporasi mempelajari risiko LST pada pembiayaan. BCA juga menggunakan *Environmental & Social Risk Assessment* (ESRA) untuk menilai risiko sosial dan lingkungan pada segmen Korporasi.

Proses persetujuan kredit di BCA melingkupi mekanisme eskalasi yang melibatkan beberapa unit kerja, komite kredit, hingga Direksi untuk analisis yang lebih mendalam. Hasil dari penilaian tersebut menjadi salah satu pertimbangan utama dalam proses persetujuan kredit, terutama untuk debitur besar atau industri tertentu. Sejak tahun 2022, BCA mengklasifikasikan debitur berdasarkan dukungannya terhadap perlindungan lingkungan dan mitigasi perubahan iklim sesuai dengan Taksonomi Hijau Indonesia (THI) dan Taksonomi untuk Keuangan BerkelaJutan Indonesia (TKBI).

Melalui Risk Management Division (MRK), BCA mengidentifikasi, mengukur, memantau, mengendalikan, dan melaporkan risiko, termasuk risiko terkait LST dan perubahan iklim kepada Dewan Komisaris dan Direksi.

Integrasi Pengelolaan Risiko LST pada Aktivitas Pembiayaan



BCA menerapkan pendekatan kehati-hatian (*prudential lending approach*) dalam proses pemberian kredit, yang diatur dalam Manual Ketentuan Perkreditan Bank. Upaya mitigasi risiko LST mengacu pada beberapa pedoman penting, seperti Panduan Implementasi Integrasi LST bagi Bank yang diterbitkan oleh OJK pada tahun 2015 serta kebijakan internal seperti Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) BCA. Selain itu, BCA juga memperhatikan ketentuan dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup untuk memastikan pengelolaan risiko LST yang efektif dalam kegiatan pembiayaan.

Mitigasi Bank terhadap risiko LST dilakukan melalui upaya:

Lingkungan

- Memperhatikan upaya yang dilakukan debitur dalam rangka memelihara lingkungan hidup melalui dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UKL-UPL), dan hasil penilaian Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER) yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup.
- Mewajibkan penyerahan dokumen AMDAL bagi debitur berskala besar dan/atau berisiko tinggi.
- Memintahkan informasi tindak lanjut debitur jika hasil penilaian PROPER tidak memenuhi ketentuan lingkungan hidup dan memantau hasil PROPER berikutnya.
- Memantau komitmen dan rencana mitigasi risiko bagi debitur dengan risiko perubahan iklim, kerusakan hutan, dan keanekaragaman hayati yang signifikan melalui laporan perbaikan yang disampaikan berkala.



Sosial

- Menerapkan kebijakan ketenagakerjaan, paling tidak memiliki Peraturan Perusahaan (PP) dan/atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB).
- Tidak mempekerjakan anak di bawah umur.
- Tidak ada kerja paksa.



Tata Kelola

- Menerapkan konsep *Three Lines Model* dalam sistem pengendalian internal dan pengelolaan risiko yang melibatkan semua lini organisasi.
- Memantau seluruh kualitas kredit secara rutin.
- Menerapkan sistem pemeringkatan risiko debitur atau *Internal Credit Risk Rating/Scoring* yang terdiri atas sebelas kategori peringkat risiko mulai dari RR1 sampai dengan RR10, dan yang paling buruk (*loss*).



Analisis Risiko terkait Iklim pada Aktivitas Pembiayaan [201-2]

BCA telah mengantisipasi dampak perubahan iklim dengan melakukan *stress test* terhadap risiko fisik dan transisi. Risiko fisik mencakup dampak langsung dari peristiwa ekstrem seperti banjir dan kekeringan/kebakaran hutan terhadap aset dan portofolio bank. Sementara itu, risiko transisi terkait dengan perubahan kebijakan regulator, teknologi, dan preferensi pasar yang diperlukan untuk beralih ke ekonomi rendah karbon, sesuai dengan ketentuan OJK untuk memperkuat ketahanan sektor perbankan terhadap potensi guncangan perubahan iklim.

BCA telah melakukan pemetaan portofolio kredit dan aset fisik yang terpapar risiko fisik, dengan fokus pada sektor seperti properti dan perkebunan, serta mempertimbangkan faktor geografi dan iklim. Untuk risiko transisi, analisis skenario dilakukan terhadap kebijakan seperti pajak karbon dan regulasi emisi. Hasil *stress test* menunjukkan bahwa Bank memiliki paparan risiko yang tidak signifikan (material) pada sektor-sektor prioritas regulator yang intensitas emisi GRK tinggi, seperti dalam sektor pertambangan, pengadaan listrik, dan industri energi-intensif lainnya. Dampak risiko perubahan iklim pada risiko kredit, pasar, likuiditas, dan operasional Bank masih dalam skala *risk tolerance* Bank dan memenuhi persyaratan regulator terkait tingkat kesehatan Bank. Meski demikian, kami tetap berkomitmen untuk terus mengembangkan dan memberikan perhatian khusus terhadap upaya mitigasi dampak perubahan iklim terhadap aset dan portofolio bank, antara lain:

- Peningkatan kualitas data
- Penguatan risiko tata kelola
- Integrasi risiko iklim ke dalam proses pengambilan keputusan
- Pengembangan produk dan layanan berkelanjutan

Sebagai lembaga keuangan, sumber utama emisi GRK BCA berasal dari pembiayaan/investasi dan termasuk ke dalam Cakupan 3. Memahami dan mengelola emisi yang dibiayai ini merupakan langkah penting dalam mendukung transisi iklim. Oleh karena itu, kami mengidentifikasi sektor-sektor yang menghasilkan karbon tinggi, aset-aset terkait, serta debitur yang terlibat, guna menetapkan target iklim dan merancang rencana dekarbonisasi yang efektif.

Kami selalu mengikuti tren penerapan Keuangan Berkelanjutan dan menyadari jika standar, praktik pasar, dan ketersediaan data akan terus berkembang. Untuk menghitung emisi yang dibiayai, kami telah melakukan beberapa kegiatan, yaitu:

- Mengembangkan pendekatan penghitungan, metrik, persyaratan data, asumsi, serta prinsip dasar perhitungan ulang dan penyimpangan, mengacu kepada Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).
- Mengembangkan kalkulator perhitungan dan pengumpulan data berbasis sistem untuk seluruh kategori aset PCAF yang sesuai dengan portofolio BCA, yaitu Ekuitas Terdaftar dan Obligasi Korporasi, Kredit Produktif dan Ekuitas Tidak Terdaftar, Real Estat Komersial, Hipotek, Pinjaman Kendaraan Bermotor, dan Surat Utang Negara.

Kebijakan dan Pengawasan

[2-23, FS1, FS2, FS3, FS10, FS11][FN-CB-410a.2]

BCA menyadari pentingnya kepatuhan terhadap peraturan dan standar lingkungan sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dan komitmen keberlanjutan perusahaan. Dalam upaya mengelola dan meminimalkan dampak lingkungan dari kegiatan bisnisnya, BCA telah mengadopsi berbagai kebijakan, termasuk kebijakan lingkungan, kebijakan pembiayaan yang bertanggung jawab, serta kebijakan pembiayaan untuk sektor-sektor dengan potensi risiko LST yang tinggi. Sektor-sektor tersebut mencakup perkebunan dan industri kelapa sawit, tambang batu bara, pembangunan jalan tol, industri kayu dan hasil hutan, serta industri semen dan besi baja dasar.

Sebagai langkah konkret, BCA mendorong debitur yang telah memenuhi persyaratan dasar kredit untuk mencapai standar umum dalam aspek LST dan meningkatkan kinerjanya melalui rencana aksi terstruktur dengan tenggat waktu yang jelas. Pelaksanaan rencana ini diawasi secara ketat oleh unit kerja terkait kredit melalui pemeriksaan berkala, setidaknya sekali setahun, saat proses perpanjangan atau evaluasi fasilitas kredit.

Selain itu, BCA juga mengikuti aksi perubahan iklim bersama pemangku kepentingan industri dan membuat kebijakan. Perusahaan berpartisipasi dalam agenda pemerintah melalui *pilot project* penerapan *Climate Risk Management and Scenario Analysis* (CRMS), penerapan Taksonomi untuk Keuangan Berkelanjutan Indonesia (TKBI), serta berbagai jajak pendapat dan sosialisasi. BCA bekerja sama dengan OJK dan menjadi salah satu dari tujuh bank yang menandatangani komitmen untuk mendukung pencapaian *Net Zero Emission* (NZE) Indonesia pada 2060. Sebagai bagian dari komitmen ini, OJK meluncurkan panduan CRMS untuk membimbing sektor keuangan menuju *net zero emissions*, yang sejalan dengan visi BCA dalam mendukung kebijakan dan kerangka kerja yang mempercepat mitigasi perubahan iklim di Indonesia.

Unit kerja terkait kredit di BCA wajib melakukan pemeriksaan dokumen lingkungan yang menjadi persyaratan wajib bagi debitur. Selain itu, mereka juga mempertimbangkan prestasi pengelolaan lingkungan yang lebih luas, di luar persyaratan standar. Beberapa sertifikat yang perlu dipertimbangkan untuk berbagai sektor industri meliputi:

- PROPER untuk industri yang diwajibkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLH).
- ISPO dan/atau RSPO untuk perusahaan kelapa sawit.
- FSC dan PEFC untuk perusahaan pengolahan kayu atau hutan.
- *International Sustainability and Carbon Certification* untuk produk energi terbarukan seperti *biofuel* dan *bioenergi*.
- UTZ Certification untuk produk kopi dan kakao.
- Sertifikasi Bangunan Hijau dari Green Building Council Indonesia (GBCI) untuk bangunan yang ramah lingkungan.

Pemeriksaan dan pertimbangan sertifikasi ini penting untuk memastikan debitur memenuhi standar keberlanjutan dan pengelolaan lingkungan yang lebih baik.

Kebijakan Kredit Lingkungan

Sektor	Kriteria
 Agrikultur	<ul style="list-style-type: none"> Memiliki kelengkapan dokumen untuk Industri yang memanfaatkan dan mengelola sumber kayu, legalitas sumber kayu, kegiatan usaha, serta dokumen izin lingkungan dan sosial yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Menyaati peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan kebijakan pemerintah yang berlaku terhadap (calon) debitur, terutama yang terkait dengan keselamatan dan kesehatan kerja, tenaga kerja, lingkungan hidup, dan tanggung jawab sosial yang berlaku. Memiliki kebijakan dan manajemen sistem yang jelas terkait pengelolaan lingkungan. Memiliki sertifikat yang terkait dengan aspek lingkungan, serta aspek kesehatan dan keselamatan kerja. Mencegah dan tidak melakukan pembalakan liar dalam proses bisnisnya, serta melaksanakan pencegahan dan pengendalian kebakaran hutan dan lahan. Mengelola dan memperbaiki kondisi lingkungan dari aktivitas industri, baik melalui rehabilitasi lahan, penerapan praktik pengelolaan hutan lestari, maupun upaya lainnya. Menggunakan bahan baku yang berasal dari hutan lestari bersertifikat. Melakukan upaya-upaya pengurangan dampak pencemaran lingkungan, air, udara, dan tanah dengan mengadopsi teknik manajemen terbaik dalam pengelolaan emisi udara, air, limbah padat, material berbahaya, dan limbah cair. Menghormati HAM, hak-hak masyarakat sekitar dan/atau adat, serta memastikan semua lahan yang digunakan untuk kegiatan tidak berkonflik dan meminimalkan risiko sosial lainnya di wilayah operasi perusahaan. Melakukan program pemberdayaan dan pembinaan masyarakat sekitar untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Menerapkan Persetujuan Dengan Informasi Awal Tanpa Paksaan (PADIATAPA) atau <i>Free, Prior, and Informed Consent</i> (FPIC) dengan masyarakat sekitar dan/atau adat sebelum melakukan aktivitas operasional. Tidak ada pembukaan lahan dengan cara pembakaran (<i>no clearance by burning</i>).
 Keanegakaragaman hayati	<ul style="list-style-type: none"> Memiliki kelengkapan dokumen terkait <i>readiness criteria</i>, dokumen legal atas lahan yang digunakan untuk usaha, serta dokumen izin lingkungan dan sosial yang terkait, seperti Izin Prinsip, Izin Lokasi, Izin Usaha Perkebunan (IUP), izin Analisa Dampak Lingkungan (AMDAL), atau Upaya Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan (UPL-UKL) sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Menyaati peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan kebijakan pemerintah yang berlaku terhadap (calon) debitur, terutama yang terkait dengan hak asasi manusia, tenaga kerja, lingkungan hidup, dan tanggung jawab sosial yang berlaku. Menyelesaikan proses pengurusan sertifikat tanah (Hak Guna Usaha/Hak Guna Bangunan) atas lahan yang belum bersertifikat. Memperoleh sertifikasi (ISPO/RSPO/sertifikasi lainnya yang sejenis) sesuai ketentuan yang berlaku. Mengadopsi prinsip <i>No-Deforestation, No-Peat, No-Exploitation</i> (NDPE) serta <i>Free, Prior, and Informed Consent</i> (FPIC). Memperhatikan nilai konservasi tinggi/<i>high conservation value</i> (HCV) dan stok karbon tinggi/<i>high carbon stock</i> (HCS) dalam kegiatan penanaman baru. Memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) Pencegahan dan Penanganan Kebakaran Lahan. Menerapkan praktik terbaik pengelolaan lahan gambut dan tata air, <i>circular economy</i>, penggunaan energi rendah karbon, serta upaya adaptasi dan mitigasi perubahan iklim. Menjalin relasi yang baik dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat lokal, salah satunya melalui pemberdayaan sosial dan ekonomi yang efektif dan efisien.
 Pertambangan	<ul style="list-style-type: none"> Memiliki kelengkapan dokumen yang diwajibkan sesuai dengan industrinya, menurut perundang-undangan yang berlaku. Menyaati peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan kebijakan pemerintah yang berlaku terhadap (calon) debitur, terutama yang terkait dengan keselamatan dan kesehatan kerja, tenaga kerja, lingkungan hidup, dan tanggung jawab sosial yang berlaku. Memiliki kebijakan dan manajemen sistem yang jelas terkait pengelolaan lingkungan. Memiliki sertifikasi terkait aspek lingkungan, serta aspek kesehatan dan keselamatan kerja. Memiliki jalur dan proses pengaduan yang jelas dan transparan terkait dengan aspek LST. Melakukan program pemberdayaan dan pembinaan masyarakat sekitar untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Melakukan upaya-upaya pengurangan dampak pencemaran lingkungan, air, udara, dan tanah sesuai dengan ketentuan perundangan-perundangan yang berlaku. Mengelola dan memperbaiki kondisi lingkungan dari dampak aktivitas bisnis perusahaan, antara lain melalui konservasi keanekaragaman hayati atau rehabilitasi lahan maupun upaya lainnya. Menerapkan praktik pemanfaatan dan pengelolaan dengan meminimalkan risiko aspek kesehatan dan keselamatan kerja, meminimalkan dan mengendalikan dampak kerusakan lingkungan, serta menghormati dan melindungi hak-hak masyarakat sekitar dan/atau adat dan pekerja.

Catatan:

Informasi lengkap atas kebijakan BCA terkait LST dan keberlanjutan dapat diakses pada <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/keberlanjutan/kebijakan-dan-standar>

Exclusion List [FN-CB-550a.2]

Kebijakan LST yang diterapkan dalam aktivitas pembiayaan juga mengecualikan pemberian kredit pada kegiatan usaha yang masuk dalam daftar pengecualian (*exclusion list*), yaitu:

01

Pembalakan liar (*illegal logging*), produksi, dan perdagangan kayu atau produk kehutanan lainnya dari hutan yang tidak dikelola secara lestari.



02

Kegiatan yang melibatkan segala macam bentuk kerja paksa atau eksplorasi pada anak di bawah umur atau pelanggaran HAM.



03

Produksi, perdagangan, pengiriman, dan impor senjata diluar badan usaha/institusi resmi yang mendapat izin khusus/legalitas khusus dari pemerintah.



04

Produksi, perdagangan narkotika, zat psikotropika, dan zat adiktif di luar badan usaha/institusi resmi yang mendapat izin/legalitas dari pemerintah.



05

Kegiatan yang berdampak negatif pada Situs Warisan Dunia (*World Heritage Sites*) UNESCO atau kawasan lindung nasional dan/atau internasional.



06

Kegiatan yang melanggar hak-hak masyarakat setempat, seperti mengambil alih kepemilikan lahan dari masyarakat adat/penduduk asli tanpa persetujuan dari masyarakat/penduduk tersebut.



07

Perburuan dan perdagangan satwa liar atau produk satwa liar (gading, tanduk, sirip hiu, dll).



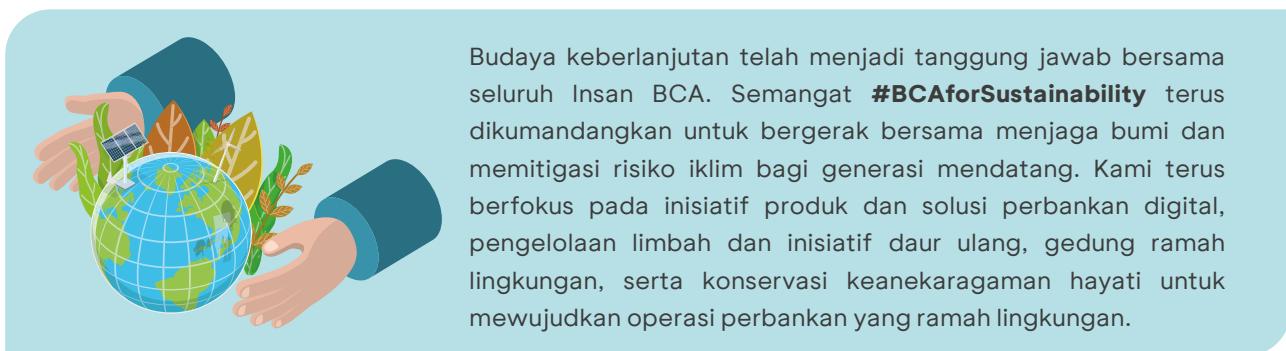
08

Kegiatan yang berhubungan dengan perjudian dan pencucian uang.



Iklim dan Lingkungan

Upaya membangun ketahanan iklim melalui implementasi operasi ramah lingkungan dilaksanakan BCA bersama seluruh pekerja yang berperan sebagai agen perubahan (*Agent of Change*), guna mengurangi jejak karbon dari kegiatan operasional dan bisnis perbankan. Komitmen ini diperkuat dengan Kebijakan Lingkungan internal BCA yang disahkan dalam Surat Keputusan Direksi Nomor 179/SK/DIR/2021. Upaya pelestarian lingkungan tidak hanya diterapkan di internal BCA, tetapi juga melibatkan pemangku kepentingan dalam rantai nilai perusahaan.



Mengelola Jejak Karbon

Mengendalikan Emisi GRK [305-1, 305-2, 305-3]

BCA secara konsisten mengumpulkan, melengkapi, dan memantau data emisi perusahaan dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelaporan serta mengukur kinerja penurunan emisi GRK Bank. Sehingga, dalam upaya penyempurnaan penghitungan emisi GRK perusahaan, pembaca akan menemukan penyajian data baru dan/atau penyajian ulang (*restatement*) data. BCA mengukur dan mengelola emisi Cakupan 1, 2, dan 3 yang dihasilkan dari operasional dan pembiayaan. Emisi operasional 2024 sebesar 349,7 ribu tCO₂eq dan emisi pembiayaan 2023 sebesar 28,9 juta tCO₂eq.

Inventarisasi emisi GRK berkaitan dengan operasional perbankan yang kami lakukan, mengacu pada metodologi yang diakui secara internasional serta selaras dengan *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol) dan Kalkulator Hijau Indonesia yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia. Detail metodologi penghitungan emisi operasional sebagai berikut:



Keterangan:

Emisi GRK yang masuk dalam perhitungan sesuai dengan sumber faktor emisi yang digunakan, mencakup gas seperti CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, HFCs, PFCs, NF₃.

Inventarisasi Emisi GRK Operasional BCA [305-1,305-2, 305-3]

Emisi GRK (tCO ₂ eq)	2024 ^{a)}	2023 ^{b)}	2022 ^{c)}
Cakupan 1			
Pembakaran stasioner	778,7	769,9	416,0
Pembakaran mobile	10,8	7,0	-
Emisi fugitive	3.861,1	4.060,1	390,0
TOTAL	4.650,6	4.837,0	806,0
Cakupan 2			
Listrik yang dibeli	139.855,6	136.481,3	137.019,0
Cakupan 3			
Kategori 1. Barang dan jasa yang dibeli	79.367,6	58.932,1	-
Kategori 2. Barang modal	56.881,3	31.455,4	-
Kategori 3. Aktivitas terkait bahan bakar dan energi (tidak tercakup dalam cakupan 1 & 2)	20.853,9	20.396,3	-
Kategori 5. Limbah yang dihasilkan dalam operasi	2.325,3	2.336,8	411,0
Kategori 6. Perjalanan bisnis	10.704,9	12.396,4	4.547,0
Kategori 8. Aset disewa di hulu	34.306,1	42.586,2	-
Kategori 12. Penanganan pada akhir masa pakai produk terjual	795,5	668,0	-
TOTAL	205.234,6	168.771,2	4.958,0
Total Emisi (GRK Cakupan 1 + 2 + 3)	349.740,8	310.089,5	142.783,0

Keterangan:

- a) Penghitungan dilakukan dengan mengekstrapolasi data bulan Januari-Oktober 2024 untuk 100% Kantor Pusat, Data Center, dan Kantor Cabang.
- b) Emisi operasional 2023 disajikan kembali (*restatement*) untuk menyesuaikan dengan pengembangan metodologi penghitungan dan faktor emisi yang digunakan, sesuai dengan Kalkulator Hijau Indonesia.
- c) Cakupan data tahun 2022 dari Kantor Pusat, Data Center, 120 KCU, dan 730 KCP.

Intensitas Emisi Operasional Cakupan 1 dan 2 [305-4]

Uraian	2024	2023	2022
Emisi cakupan 1 + 2 (tCO ₂ eq)	144.506,2	141.318,3	137.825,0
Intensitas emisi (tCO ₂ eq/miliar Rupiah pendapatan operasional)	1,3	1,4	1,6
Intesitas Emisi YoY (%)	▼ 7,0	▼ 11,1	▲ 23,0

Inventarisasi emisi GRK dari pembiayaan Bank diukur sesuai dengan *guideline* yang dipublikasikan oleh OJK melalui panduan *Climate Risk Management & Scenario Analysis* (CRMS), memuat 6 sektor prioritas yang telah ditentukan OJK berdasarkan kategori sektor Antasena, mencakup lebih dari 50% *outstanding* kredit produktif perusahaan di tahun 2023, dan meliputi mayoritas dari total emisi pembiayaan absolut perusahaan. **[FN-CB-410b.3]**

Metodologi penghitungan yang digunakan selaras dengan *tier* kualitas data yang diberikan oleh OJK sebagai berikut:

Tier 1	Tier 2	Tier 3	Tier 4
Menggunakan informasi emisi debitur yang didapatkan secara langsung dari debitur	Menggunakan informasi emisi debitur yang bersifat publik (Laporan Tahunan, Laporan Keberlanjutan, dll.)	Menggunakan estimasi berdasarkan informasi pendukung dari debitur (konsumsi energi, jumlah produksi, dll.)	Menggunakan estimasi dari data lainnya (Faktor Emisi per Sales Revenue dari perusahaan sejenis, dll.)

Sesuai dengan *tier* kualitas tersebut, serta ketersediaan data BCA, kami menggunakan *Tier 2* dan *Tier 4* dalam melakukan inventarisasi emisi pembiayaan perbankan. Dalam menggunakan *Tier 4*, metodologi dari Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) digunakan sebagai acuan perhitungan. Hal ini dilakukan guna memastikan penghitungan *Tier 4* dilakukan dengan konsisten dan terstruktur, sesuai dengan standar yang berlaku secara internasional. **[FN-CB-410b.4]**

Inventarisasi Emisi GRK Pembiayaan BCA [305-1,305-2, 305-3]

Emisi GRK	2023	
	Emisi Absolut (juta tCO ₂ eq)	Intensitas Emisi (tCO ₂ eq/juta Rupiah)
Pertambangan dan Penggalian	1,7	0,11
Industri Pengolahan	23,3	0,13
Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas, dan Udara Dingin	0,4	0,03
Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	2,1	0,06
Pengangkutan dan Pergudangan	0,8	0,03
Konstruksi	0,6	0,02
TOTAL	28,9	-

Keterangan:

- Penghitungan dilakukan berdasarkan data 2023 berhubungan dengan ketersediaan data yang ada.
- Intensitas emisi dihitung berdasarkan *outstanding* dari masing-masing sektor pembiayaan, sesuai dengan metodologi Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

Transisi Menuju Operasi Ramah Lingkungan

Upaya penyempurnaan inventarisasi emisi GRK Perusahaan menjadi acuan bagi Bank untuk menerapkan berbagai upaya transisi menuju operasi ramah lingkungan, selaras dengan komitmen kami dalam menerapkan prinsip keberlanjutan dalam berbagai kegiatan bisnis dan operasi perbankan.

Mengoptimalkan Teknologi Digital

BCA terus meningkatkan kapabilitas digital untuk mendukung akselerasi perbankan digital yang tumbuh pesat setiap tahun. Sebanyak 99,8% transaksi nasabah telah dilakukan melalui kanal digital. Di samping itu, kanal-kanal digital terus diperkaya dengan berbagai fitur yang mampu menjawab kebutuhan nasabah dan ekosistem dengan cara yang aman dan nyaman seperti poket valas, *paylater* BCA, *myBCA worldwide access*, dll. Keandalan digitalisasi transaksi perbankan mendorong pertumbuhan jumlah nasabah menjadi 33,1 juta (meningkat 8% YoY) dengan jumlah transaksi rata-rata mencapai 98,4 juta/hari (meningkat 21% YoY).

Akselerasi perbankan digital juga diimbangi dengan penerapan *digital workplace*. BCA mengoptimalkan teknologi digital yang memaksimalkan berbagai fitur digital dalam kegiatan operasional internal perusahaan. Inisiatif ini mencakup penerapan *digital approval mechanism*, *work from hub*, *IT Hub*, dan *shared desk* untuk menciptakan fleksibilitas kerja. *Digital workplace* mampu mengurangi penggunaan kertas serta mendukung efisiensi sumber daya. BCA juga melakukan sinergi dengan entitas anak melalui *shared services* untuk meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan kolaborasi yang lebih efektif antar unit. Dengan langkah-langkah ini, BCA tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga memperkuat ekosistem digital guna mendukung transformasi perusahaan. Melalui berbagai upaya akselerasi perbankan digital, pada 2024 BCA berpotensi menurunkan 2.272 tCO₂eq emisi GRK.

Menggunakan Energi dengan Bijak

Pada tahun 2024, meski konsumsi energi listrik BCA meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, BCA berhasil menurunkan intensitas pemakaian energi listrik per luas ruangan mencapai 139 kWh/m² per tahun, tergolong dalam kategori "Efisien" berdasarkan standar SNI 03-6196-2000 tentang Intensitas Konsumsi Energi Gedung Indonesia.

Berbagai upaya efisiensi dan penghematan energi diimplementasikan oleh BCA guna mencerminkan komitmen kami dalam mencapai serta mempertahankan efisiensi konsumsi energi di tengah konsistensi kami dalam melakukan perluasan operasional dan bisnis perbankan. Upaya penghematan energi pada tahun 2024 dilaksanakan melalui berbagai program seperti partisipasi 946 gedung kantor pusat dan cabang dalam inisiatif *Earth Hour*, pemasangan dan pemanfaatan panel surya, serta optimalisasi *cooling containment* di seluruh Data Center BCA.

Intensitas Energi Listrik berdasarkan Luas Bangunan [302-1, 302-3]

Uraian	2024	2023	2022
Jumlah pemakaian listrik (kWh)	177.032.383	172.492.313	156.040.072
Luas bangunan (m ²)	1.269.905	1.122.130	1.121.385
Intensitas penggunaan energi per luas ruangan (kWh/m ²)	139	154	139

Keterangan:

Perhitungan pemakaian listrik 2024 dilakukan dengan mengekstrapolasi data bulan Januari-Oktober 2024.

Intensitas Energi Listrik berdasarkan Jumlah Pekerja [302-1, 302-3]

Uraian	2024	2023 ^{a)}	2022
Jumlah pemakaian listrik (kWh) ^{b)}	177.032.383	172.492.313	156.040.072
Jumlah pekerja	26.532	26.915	19.413
Intensitas penggunaan energi per jumlah pekerja (kWh/pekerja)	6.672	6.409	8.038

Keterangan:

a) Intensitas penggunaan energi 2023 disajikan kembali (*restatement*) karena adanya penyesuaian jumlah pekerja.

b) Perhitungan pemakaian listrik 2024 dilakukan dengan mengekstrapolasi data bulan Januari-Oktober 2024.

Intensitas Energi Listrik berdasarkan Jumlah Transaksi [302-1, 302-3]

Uraian	2024	2023	2022
Jumlah pemakaian listrik (kWh)	177.032.383	172.492.313	156.040.072
Jumlah transaksi (juta)	36.016	29.888	23.877
Intensitas penggunaan energi per jumlah transaksi (kWh/jumlah transaksi)	0,005	0,006	0,007

Keterangan:

Perhitungan pemakaian listrik 2024 dilakukan dengan mengekstrapolasi data bulan Januari-Oktober 2024.

Pemakaian Bahan Bakar untuk Operasional Perusahaan [302-1]

Uraian	2024
Jumlah pemakaian BBM (liter bensin)	873.629,6
Jumlah pemakaian BBM (liter solar)	451.618,1
Total konsumsi bahan bakar (liter)	1.325.247,7

Keterangan:

Jumlah BBM 2024 dilakukan dengan mengekstrapolasi data bulan Januari-Oktober 2024.

Panel Surya di BCA


Keterangan:

*) Pemanfaatan energi terbarukan selama Januari-Oktober 2024.

Menggunakan Air dengan Bijak [303-1, 303-2]

Kami memperoleh pasokan air bersih untuk operasional kantor dari PDAM dan perusahaan air lokal. Untuk menjaga ketersediaan air, BCA mengupayakan penggunaan air secara efisien dengan merawat instalasi air, menggunakan keran hemat air, eco-washer, pemasangan *rain harvest tank*, dan menjalankan kampanye hemat air.

BCA juga menerapkan konservasi air dengan memasang Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) di beberapa gedung yang dikelola sendiri. Air yang diolah digunakan untuk kebutuhan nonhigienis, seperti penyiraman tanaman dan *flushing toilet*. Air limbah domestik yang dihasilkan telah memenuhi baku mutu dan tidak mengandung senyawa berbahaya, sehingga tidak berdampak negatif pada lingkungan. Selama tahun 2024, tidak ada insiden tumpahan dan atau kebocoran air limbah, bahan kimia, atau limbah cair B3 di area kantor BCA.



Bangunan Ramah Lingkungan

Kontribusi kami dalam memitigasi risiko iklim juga diwujudkan melalui pembangunan gedung ramah lingkungan. Kami memiliki 78 gedung kantor dengan konsep *green building* per 2024. *Green building* telah memanfaatkan fitur-fitur ramah lingkungan, seperti:

- Terpasang lampu LED untuk mengurangi konsumsi listrik.
- Terdapat pengaturan jadwal operasional AC, lampu, lift, komputer, dan perangkat elektronik lainnya.
- Terpasang AC tipe R22 jenis ramah lingkungan.
- Memanfaatkan energi terbarukan dengan memasang panel surya.
- Menerapkan daur ulang limbah melalui kolaborasi dengan bank sampah.
- Menggunakan *water cooled chiller* dengan efisiensi tinggi.
- Terpasang *potable tap water* untuk mengurangi penggunaan air minum kemasan.
- Tersedia Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU).
- Terdapat *Sewage Treatment Plant* (STP) serta *rain harvest tank*.
- Pemeliharaan preventif dan korektif terhadap konsumsi listrik, air, dan *refrigerant*.



Green Building di BCA

Pada 2024, BCA memiliki 2 bangunan dengan sertifikasi *green building* dengan menerapkan berbagai teknologi modern dan ramah lingkungan seperti *water-cooled chiller*, *Building Automation System* (BAS), *double glass low-e*, serta fasilitas *potable tap water*. Gedung-gedung ini juga dilengkapi dengan sistem lift *variable voltage variable frequency* (VVVF), sensor CO & CO₂, optimalisasi pencahayaan alami, tangga internal, ruang kerja terbuka, dan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU).

Wisma BCA Foresta

2024	Certification for Green Mark Super Low Energy Building, Building and Construction Authority Singapore
2023	Winner of Energy Efficient Building, ASEAN Energy Award
2022	Winner of Energy Efficient Building, Subroto Award (Kementerian ESDM)
2021	Platinum Certification for Green Building, Green Building Council Indonesia (GBCI)

Wisma BSB Semarang

2024	Platinum Certification for Green Building, Green Building Council Indonesia (GBCI)
------	--

Mengelola Limbah Operasional [306-1,306-2, 306-3, 306-4]

BCA menjalankan berbagai aksi operasi ramah lingkungan dalam rangka mengurangi dampak negatif dari kegiatan operasionalnya. Di antaranya adalah melalui penerapan inisiatif pengelolaan limbah yang secara konsisten diperluas ke Jabodetabek dan wilayah lain. BCA tidak hanya memperhatikan dampak lingkungan dari kegiatannya bisnisnya, BCA juga menyadari potensi dampak sosial yang dapat diberikan dari inisiatif pengelolaan limbah tersebut melalui penyaluran nilai ekonomis pengelolaan limbah kepada Yayasan Bakti BCA untuk mendukung dan meningkatkan taraf pendidikan bagi anak pekerja yang membutuhkan. Sepanjang 2024, aksi daur ulang limbah BCA dilaksanakan dengan berkolaborasi bersama berbagai mitra UMKM telah membawa berbagai dampak positif.

Capaian Pengelolaan Limbah Operasional BCA 2024



Catatan:

Data potensi dampak lingkungan dan sosial dari pengelolaan limbah mengacu pada sebagian inisiatif tertera.

Jenis Limbah	Jumlah	Hasil Daur Ulang
Limbah Arsip	 410,3 Ton	Bubur Kertas
Limbah Cartridge ATM	 60,3 Ton	Biji Plastik, Biji Besi
Limbah Mesin EDC dan Token KeyBCA	 37,0 Ton	Biji Plastik, Biji Besi
Limbah Anorganik	 25,4 Ton	Bubur Kertas, Biji Plastik
Plastik Bungkus Uang	 22,8 Ton	Biji Plastik
Limbah Kartu dan ID Card	 11,7 Ton	Paving Blok
Limbah Organik	 5,5 Ton	Kompos, Pakan Ternak
Limbah Material Bangunan	 2,3 Ton	Biji Besi
Optimalisasi Penggunaan Aset		inventarisasi kabel (patch cord, patch panel, adaptor terminal) dan memeriksa umur aset untuk memaksimalkan pemanfaatannya.

BCA berkomitmen untuk senantiasa berinovasi dan mengembangkan berbagai inisiatif ramah lingkungan yang turut melibatkan pemangku kepentingan, khususnya pekerja dan nasabah. Upaya ini dilakukan untuk mendorong terbentuknya gaya hidup berkelanjutan yang berlaku di lingkungan kerja dan kehidupan sehari-hari.

Inisiatif peningkatan awareness Green Lifestyle kepada nasabah dan pekerja BCA

Green Champion Program



12,9 Ton
limbah rumah tangga

Kampanye yang mengajak Insan BCA untuk mengumpulkan, memilah, dan mendaur ulang limbah rumah tangganya. Limbah yang dapat dikelola terdiri dari plastik, kaca, minyak jelantah, kaleng, kertas, popok, dan lainnya.

Daur ulang kalender BCA



4,8 Ton
limbah kalender

Melalui inisiatif operasi yang bertanggung jawab, BCA mengajak seluruh karyawan dan nasabah untuk turut serta dalam program pengumpulan kalender tahun yang telah berlalu untuk didaur ulang dan didayagunakan kembali.

Ampllop daur ulang BCA



Kertas arsip yang telah habis masa retensinya dihancurkan dan diolah kembali menjadi ampllop daur ulang yang dapat dimanfaatkan oleh karyawan dan nasabah, guna mendukung penerapan ekonomi sirkular dan gaya hidup berkelanjutan.

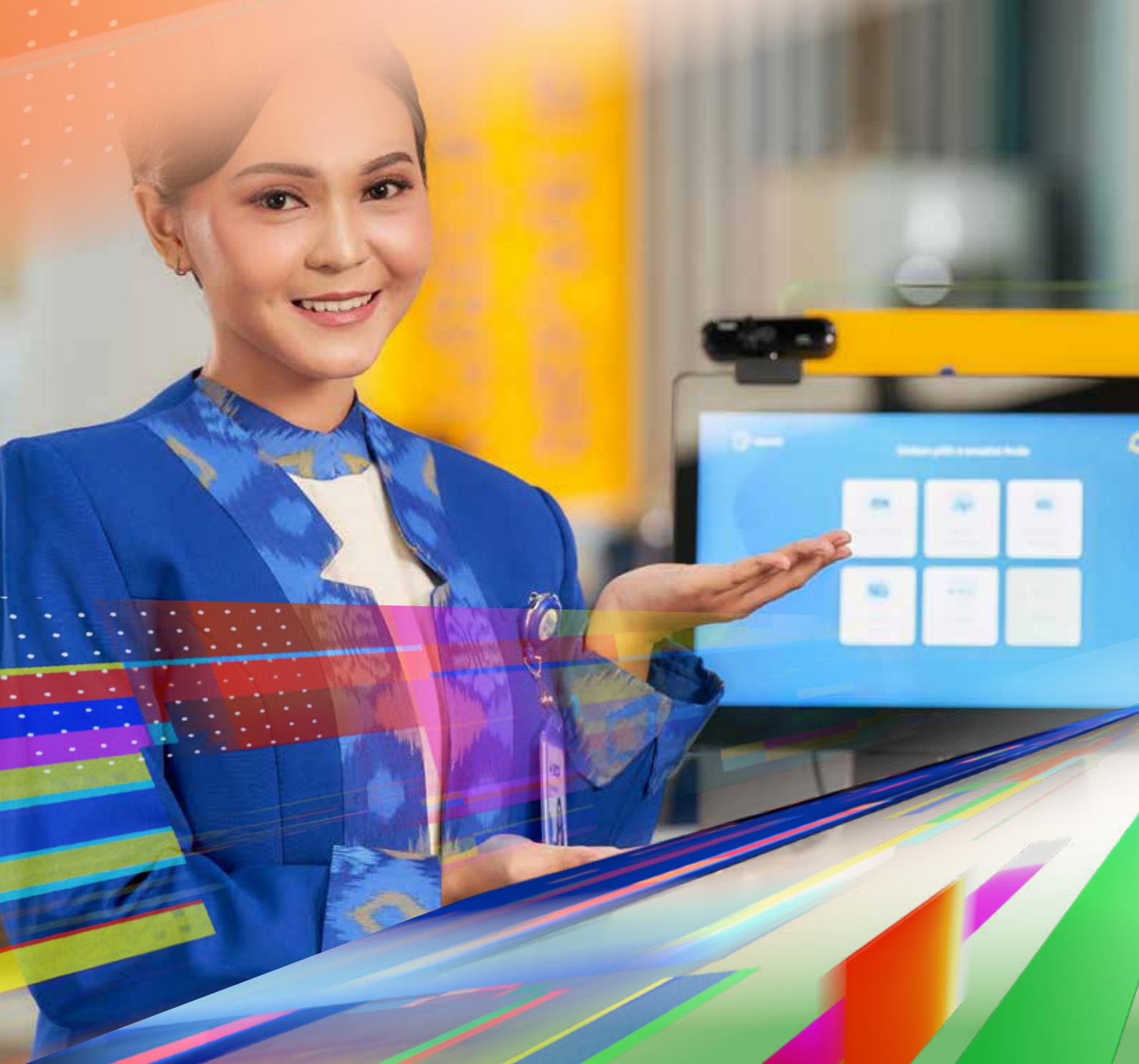
BCA Sustainability Corner

Menjadi bagian dari Galeri BCA Learning Institute (BLI), BCA Sustainability Corner dibangun dengan misi untuk memperkenalkan perjalanan keberlanjutan BCA, serta meningkatkan kesadaran dan kapasitas para Insan BCA, mitra, nasabah, dan pemangku kepentingan untuk berperan aktif dalam mengedepankan prinsip LST. Tidak hanya menceritakan berbagai aksi ramah lingkungan dan penerapan ekonomi sirkular yang telah dilakukan oleh BCA, kami juga berupaya untuk berkarya melalui pemanfaatan limbah operasional BCA menjadi karya seni yang bernilai. Melalui kolaborasi dengan seniman Indonesia dan mitra lokal, limbah tersebut diproses menjadi instalasi seni yang tidak hanya memperkaya makna keberlanjutan, tetapi juga menginspirasi serta mengajak pemangku kepentingan untuk turut berkontribusi dalam menjaga kelestarian lingkungan dan memperkuat kesadaran kolektif akan pentingnya keberlanjutan.



03

Pengelolaan
**Pengalaman
Pelanggan**



Tanggung Jawab Produk dan Jasa Keuangan Berkelanjutan

Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Pengembangan inovasi untuk Keuangan Berkelanjutan di BCA saat ini dikelola oleh *product specialist* di masing-masing unit bisnis kredit, yaitu Grup Corporate Banking, Transaction & Finance, Commercial & SME Banking Division serta Divisi Bisnis Kredit Konsumen. Ketiga unit bisnis ini berperan penting dalam menciptakan dan mengembangkan berbagai produk Keuangan Berkelanjutan yang tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga mendukung keberlanjutan lingkungan dan sosial. Dengan pendekatan yang terintegrasi, setiap unit berupaya memberikan solusi keuangan yang inovatif, ramah lingkungan, dan memberikan nilai tambah, baik bagi perusahaan maupun masyarakat luas. Langkah ini menjadi komitmen BCA untuk terus mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan dan sejalan dengan prinsip pengelolaan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) yang baik.

Kebijakan Periklanan yang Adil

Kami memiliki kebijakan komunikasi pemasaran dan periklanan yang tertuang dalam Surat Keputusan Direksi No. 156/SK/DIR/2024 tentang Pelindungan Konsumen. Kebijakan ini mengharuskan informasi produk dan layanan disampaikan dengan jujur, berdasarkan data yang akurat mengenai manfaat, biaya, dan risiko. Bank memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak menyesatkan dan menghindari perbedaan penafsiran antara nasabah dan Bank mengenai ketentuan yang ada dalam perjanjian.

BCA memastikan bahwa seluruh informasi produk dan layanan disampaikan dengan etis, sesuai dengan prinsip perilaku yang berlaku umum. Dalam merilis iklan, BCA selalu memperhatikan dan melindungi kepentingan pelanggan serta masyarakat untuk mengurangi potensi sengketa di kemudian hari. Materi pemasaran produk dan layanan perbankan melalui media digital disesuaikan dengan kode etik periklanan dan peraturan yang berlaku. Di tahun 2024, tidak ada insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran.

Penilaian atas Produk dan Jasa Keuangan

Seluruh produk dan/atau jasa keuangan yang akan diluncurkan wajib mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia dan OJK. BCA memiliki Divisi Pengembangan Produk Transaksi Perbankan (DPD) dan Operation Strategy & Development Group (POL) yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan produk serta layanan keuangan BCA. Setiap produk dan layanan keuangan yang akan diluncurkan dievaluasi oleh pemilik produk melalui proses penilaian risiko yang dilakukan oleh Risk Management Division (MRK), diikuti dengan uji kepatuhan oleh Compliance Division (DCP), serta pengawasan oleh Direktur Kepatuhan. Selain itu, Bank juga melakukan *user acceptance test* dan sertifikasi.

Sepanjang tahun 2024, tidak terdapat produk dan/atau jasa keuangan yang ditarik kembali setelah *launching*.

Dampak Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sepanjang menerapkan Keuangan Berkelanjutan, BCA tentunya menyadari adanya dampak positif dan negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusinya. Masih banyak tantangan dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan karena tidak semua lapisan masyarakat memiliki pemahaman yang sama. Selain itu, kesiapan dari setiap individu, baik pelanggan, mitra kerja, serta pekerja Bank juga menjadi tantangan, karena mereka perlu terus menerus menerima pembekalan, sosialisasi, maupun pelatihan. BCA berupaya untuk meningkatkan dampak positif serta menyiapkan mitigasi untuk menanggulangi dampak negatif yang mungkin timbul.

Beberapa dampak positif dari Keuangan Berkelanjutan di antaranya meningkatnya kesadaran terhadap kegiatan usaha ramah lingkungan, pemberdayaan UKM, memperluas akses keuangan yang inklusif, serta pengurangan ketimpangan dalam hal literasi keuangan. Sementara itu, dampak negatif yang perlu dimitigasi di antaranya adalah potensi adanya informasi *greenwashing*, sehingga diperlukan verifikasi oleh pihak independen.

Digitalisasi dan Kemudahan Solusi

Pemanfaatan teknologi terkini oleh BCA dalam *digital banking* membantu nasabah melakukan transaksi finansial maupun nonfinansial dengan lebih mudah dan efisien. Selain meningkatkan efisiensi waktu, inovasi ini juga memberikan dampak positif bagi lingkungan, seperti pengurangan penggunaan kertas dan jejak karbon akibat mobilitas nasabah ke cabang.

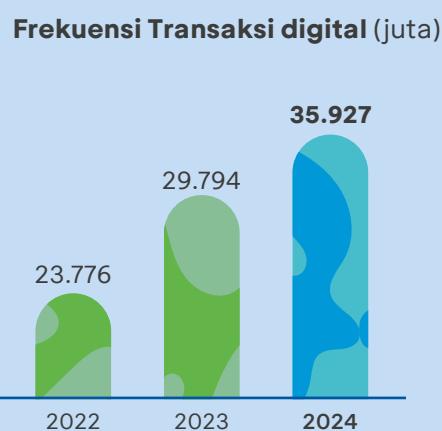
Pada tahun 2024, BCA terus mengembangkan perbankan digital untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah. Beberapa inovasi yang dilakukan termasuk pengembangan layanan myBCA, yang kini dilengkapi dengan fitur-fitur baru seperti Poket Valas, *Wealth Management*, *Paylater*, dan QRIS *cross border*, memberikan pengalaman perbankan yang lebih lengkap dan praktis. Selain itu, BCA meningkatkan *digital payment solutions* seperti OneKlik, Sakuku, dan *Virtual Account*, serta memperkenalkan lebih banyak fitur untuk e-channel seperti KlikBCA, BCA Mobile, dan MyBCA. BCA juga menyediakan Merchant Apps untuk mendukung digitalisasi solusi bisnis.

inklusi keuangan. Dengan adanya kemudahan ini, BCA semakin memantapkan posisinya sebagai bank yang berfokus pada teknologi dan keberlanjutan.

Solusi bisnis perbankan komprehensif yang ditawarkan oleh BCA melalui pendekatan B2B2C dan B2C, yang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan nasabah korporat maupun *merchant*. Dalam konteks B2B2C, BCA menyediakan platform perbankan bisnis *online* yang membantu perusahaan dalam mengelola pembayaran, pengumpulan dana, pembiayaan, serta informasi keuangan secara *real-time*. Kemudahan ini diwujudkan melalui fitur seperti pembayaran massal, pembayaran utilitas dan pajak, transfer valuta asing, serta pembayaran gaji. Di sisi pengelolaan piutang, BCA menawarkan solusi *multi-channel* dengan *Virtual Account*, permintaan pembayaran, serta otomatisasi pengumpulan dana. Informasi bisnis dapat dikelola secara *real-time* dengan dasbor bisnis, analitik, ringkasan arus kas, serta laporan portofolio dan *e-statement* yang memudahkan pengambilan keputusan strategis perusahaan.

Dalam segmen B2C, BCA memperluas ekosistem penerimaan pembayaran dengan menyediakan jaringan *point-of-sale* (POS) *merchant* yang ekstensif serta aplikasi *merchant* untuk mempermudah akuisisi dan layanan *merchant*. Dengan jaringan pembayaran yang luas, BCA mendukung lebih dari 40 juta akun untuk pembayaran *online* maupun *offline* di dalam dan luar negeri dengan menggunakan kartu debit, kredit, kode QR, dan pembayaran nirsentuh. Inovasi ini juga mencakup aplikasi *merchant* BCA yang telah menyumbang sekitar 65% proses *onboarding merchant* baru serta peningkatan frekuensi transaksi kode QR sebanyak 2,7 kali lipat dari tahun sebelumnya. Tidak hanya mempermudah transaksi di segmen B2C, BCA juga terus berinovasi untuk memperluas dan mengoptimalkan layanan B2B2C demi mendukung kebutuhan bisnis yang dinamis.

Inovasi ini memperluas saluran distribusi tanpa cabang, mempermudah akses nasabah, serta mendukung inklusi keuangan dan komitmen BCA terhadap layanan yang berkelanjutan dan inovatif.



BCA juga memperluas layanan digital di kantor cabang dengan ATM, CS Digital, eService, dan sistem reservasi, dan *Video Banking* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara mandiri dan efisien. Inovasi ini mendukung tujuan BCA untuk mempermudah akses keuangan, mengurangi penggunaan formulir cetak, dan meningkatkan

Pelayanan yang Setara

Setiap Insan BCA bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima sesuai standar SMART SOLUTION (Sigap, Menarik, Antusias, Ramah, Teliti, Simak, *Open mind*, Lengkap, Utamakan nasabah, *Telling solution*, Inisiatif, dan *On-time follow up*), guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Pendekatan ini diterapkan di seluruh BCA.

BCA mewajibkan seluruh pekerjaannya untuk memberikan pelayanan yang setara dan menghormati hak asasi manusia kepada setiap pelanggan, baik individu maupun organisasi. Kesetaraan diberlakukan untuk seluruh segmen konsumen mencakup korporasi, komersial, UKM, dan individu. Untuk meningkatkan kemampuan pelayanan, BCA menyediakan berbagai pelatihan, seperti pengetahuan produk, keamanan siber, etika komunikasi, dan materi relevan lainnya. Peningkatan kemampuan pelayanan ini dilakukan secara berkala setiap tahunnya untuk memastikan layanan tetap di atas standar dan sesuai dengan perkembangan *customer behavior*.



Layanan yang inklusif menjadi salah satu komitmen BCA dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Hybrid Banking

BCA menggabungkan layanan kantor cabang, *customer experience*, dan digitalisasi dalam konsep *hybrid banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara *online* dan *offline*. Meskipun digitalisasi berkembang, kantor cabang tetap penting, dan BCA terus mengembangkan pekerja *frontliner* untuk memberikan layanan optimal. Transformasi menjadi cabang digital juga fokus pada penguatan hubungan personal dengan nasabah, menjadikan keduanya sebagai pilar utama pengembangan layanan BCA.

Pelayanan di kantor cabang BCA dirancang untuk meningkatkan efisiensi waktu transaksi. Nasabah dapat melakukan reservasi melalui eBranch untuk mengurangi waktu tunggu. Selain dilengkapi dengan *Cash Recycling Machine* (CRM), cabang juga memiliki CS Digital untuk cetak dan ganti kartu ATM, memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri. Hal ini meningkatkan peran *frontliner* dalam membangun hubungan dengan nasabah, mengedukasi solusi keuangan, dan penyelesaian transaksi yang lebih aman dan nyaman.

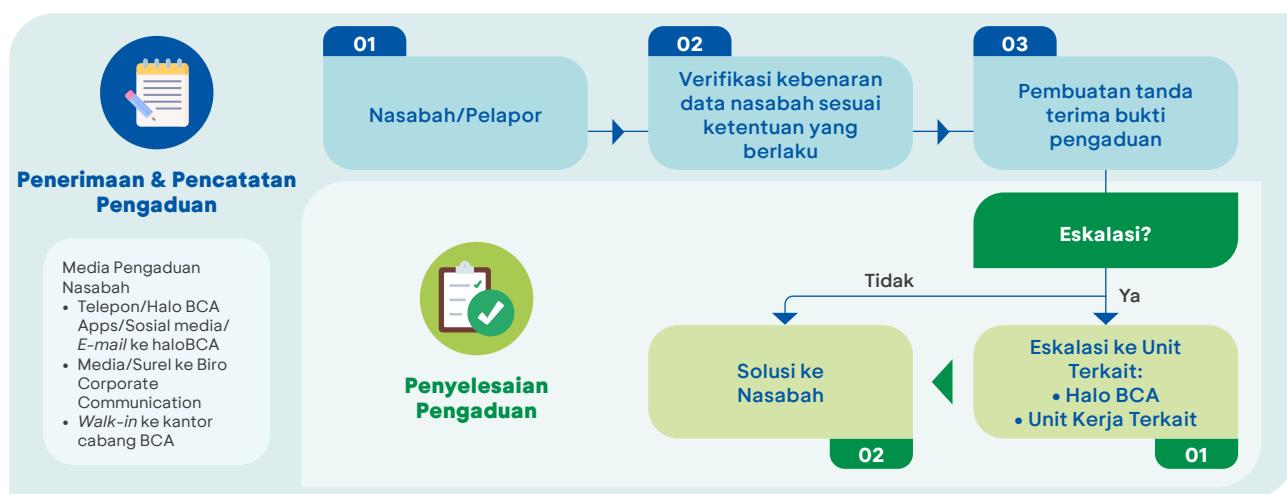
Penanganan Pengaduan Pelanggan

Mekanisme Penanganan Pengaduan [2-25]

BCA mengelola proses penanganan pengaduan melalui berbagai saluran, seperti Halo BCA (Aplikasi haloBCA Mobile/telepon ke 1500888) dan kantor cabang BCA. Setiap pengaduan akan diselesaikan sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA). Pengaduan yang diterima akan diadministrasikan pada aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM), yang akan ditindaklanjuti dan dimonitor oleh unit kerja koordinator penanganan pengaduan di bawah Divisi Contact Center & Digital Services (CDG). Proses penanganan pengaduan akan dilaporkan kepada Wakil Presiden Direktur secara triwulan.



Alur Pengaduan dan Penyelesaiannya



Penyelesaian Pengaduan

Tahun	Jumlah Pengaduan (dalam ribu)	Pengaduan Diselesaikan sesuai SLA (dalam ribu)	Persentase Penyelesaian (%)
2024	1.178	1.148	97,4%
2023	1.261	1.226	97,3%
2022	1.082	1.061	98,1%

Penerimaan laporan nasabah yang diterima BCA selama tahun 2024 sebanyak 17,5 juta laporan (55,7%) berupa kebutuhan informasi solusi perbankan, 12,1 juta laporan (38,5%) berupa pengajuan *request*, 1,8 juta laporan (5,8%) keluhan, dan 0,002 juta laporan (0,01%) pemberian saran. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, BCA menerapkan kualitas layanan dan mengedukasi nasabah tentang penggunaan solusi perbankan serta *tips* keamanan bertransaksi.

Penanganan Pengaduan yang Berkaitan dengan Finansial

BCA secara rutin melaporkan penanganan pengaduan perihal sistem pembayaran kepada Bank Indonesia (BI) setiap triwulan dan pengaduan finansial kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap semester. Laporan tersebut mencakup Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Antasena-BI), Laporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen (siPeduli-OJK), serta Laporan Penanganan Pengaduan Konsumen Terkait Penyetoran dan/atau Penarikan Uang kepada Bank Indonesia (BI).

Apabila nasabah menolak tanggapan pengaduan dari BCA, maka nasabah dapat mengajukan mediasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) sesuai dengan Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Survei Kepuasan Nasabah

BCA berkomitmen untuk memberikan layanan prima dengan fokus pada *service excellence* dan *customer engagement*. Menurut survei Gallup International, *Customer Engagement* BCA pada tahun 2024 mencapai skor di atas rata-rata global (91^{st percentile}). Selain itu, BCA juga mengukur *Branch Service Quality* (BSQ) dengan bekerja sama dengan pihak ketiga independen untuk memastikan kualitas layanan di setiap cabang.



Akses dan Keterjangkauan

Akses ke Fasilitas Perbankan

Akses Informasi Produk dan Layanan

BCA mendukung inklusi keuangan dengan memperluas akses produk dan layanan perbankan melalui strategi *digital banking* yang didukung teknologi canggih yang dapat diakses kapan pun dan di mana pun. Informasi lengkap dan transparan mengenai produk dan layanan, termasuk manfaat, biaya, bunga, dan persyaratan, tersedia di situs resmi www.bca.co.id, aplikasi myBCA, dan kantor cabang.

Secara rutin kami menyampaikan informasi terkini melalui berbagai platform, termasuk media sosial, dan situs web bca.co.id. Untuk interaksi langsung, nasabah dapat menghubungi Halo BCA untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, dalam upaya memberikan layanan dan meningkatkan

relationship yang optimal kepada nasabah potensi BCA, Contact Center & Digital Services (CDG) menyediakan layanan *Solution Assistant* (SOLA).

Akses Kantor Cabang dan Sarana Layanan Perbankan

Untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi fisik, BCA menyediakan akses berupa kantor cabang dan fasilitas layanan yang tersebar di seluruh Indonesia, serta kantor perwakilan di Singapura. Untuk menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah saat bertransaksi, BCA menjaga integritas aset gedung dan infrastruktur pendukung. Selain itu, pemeliharaan rutin juga dilakukan pada mesin ATM dan EDC untuk memastikan kelancaran layanan transaksi nasabah.



Akses untuk Penyandang Disabilitas

[FS14, FS15]

BCA berkomitmen untuk terus memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan, termasuk mendukung akses layanan perbankan bagi penyandang disabilitas. Salah satu upayanya adalah menyediakan fitur ATM Wicara, yang menggunakan panduan suara untuk memudahkan nasabah tuna netra melakukan transaksi. Saat ini, terdapat 13 ATM Wicara yang tersebar di enam kota besar di Indonesia.

Di tahun 2024, kami meluncurkan Program HearMe, yakni sebuah inisiatif yang diadakan oleh BCA untuk mendukung komunitas Teman Tuli di Indonesia. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses transaksi yang aman dan nyaman, serta menciptakan lingkungan inklusif yang ramah.

Program HearMe BCA melibatkan penggunaan teknologi untuk mempermudah komunikasi antara nasabah tunarungu dengan petugas BCA. Salah satu aspek penting dari program ini adalah menyediakan layanan dengan menggunakan bahasa isyarat. Petugas yang terlatih dalam bahasa isyarat dapat membantu nasabah tunarungu dalam melakukan transaksi atau konsultasi tanpa hambatan. Melalui program HearMe, kami berupaya meningkatkan inklusivitas layanan keuangan bagi penyandang disabilitas.

Layanan ini dapat diakses di myBCA Store Mall Kota Kasablanka, Jakarta Selatan. HearMe BCA dapat dilihat sebagai langkah positif dalam memfasilitasi kesetaraan bagi komunitas Teman Tuli, sebagai bukti komitmen sosial BCA.

Inklusi Keuangan

[FS13, FS14] [FN-CB-240a.3]

BCA mendukung Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) dengan menghadirkan produk dan layanan keuangan untuk masyarakat yang belum terjangkau layanan perbankan (*unbankable*). Upaya ini mencakup perluasan jaringan ATM ke daerah pelosok, kerja sama dengan ATM BERSAMA, serta pengembangan *digital banking*. Hingga akhir 2024, BCA memiliki 28 cabang di wilayah 3T dan menjangkau daerah terpencil melalui mitra seperti Indomaret dan Alfamart. Pembukaan rekening juga dapat dilakukan secara digital melalui BCA Mobile dan MyBCA, serta aplikasi mitra seperti Blibli, Bayarin, dan MyCampus. Program inklusi keuangan ini memberikan dampak positif signifikan bagi masyarakat, khususnya dalam mempermudah akses dan penyelesaian transaksi keuangan.

Sebagai bagian dari inklusi keuangan, BCA menyediakan produk TabunganKu, Simpanan Pelajar, dan Tahapan Xpresi. TabunganKu, sebagai *non-cost saving account*, dirancang untuk masyarakat berpenghasilan rendah dengan tujuan membantu mereka menabung dengan lebih mudah, aman, dan tanpa biaya. Simpanan Pelajar dan Tahapan Xpresi ditargetkan untuk generasi muda. Simpanan Pelajar memberikan solusi tabungan sederhana yang sesuai untuk pelajar yang disertai edukasi terkait kebiasaan menabung. Tabungan Tahapan Xpresi menawarkan layanan digital dengan desain kreatif, mendukung kebutuhan gaya hidup generasi muda. Melalui berbagai produk ini, BCA terus memperkuat komitmennya terhadap inklusi keuangan di seluruh lapisan masyarakat.

Jumlah Rekening Tabungan Inklusi

Produk Tabungan	Jumlah Rekening
TabunganKu	1.752.368
Simpanan Pelajar	83.541
Tahapan Xpresi	12.952.402

Per 31 Desember 2024

Integritas dalam Pelayanan Perbankan

Tata Kelola Data dan Informasi

BCA senantiasa menjaga keamanan data dan privasi nasabahnya dengan mematuhi kode etik perbankan, kebijakan internal, serta peraturan pemerintah. Keamanan data dikelola melalui sistem teknologi informasi (TI) yang memadai. Hal ini penting karena perlindungan data dan privasi merupakan hak setiap nasabah, debitur, serta mitra bisnis atau pemasok BCA yang harus dipenuhi untuk mempertahankan kepercayaan para pemangku kepentingan.

Sistem Manajemen Keamanan Informasi [FN-CB-230a.2]

Sistem manajemen keamanan data menjadi aspek signifikan bagi Bank untuk mencegah kebocoran data dan penyalahgunaan data dan informasi. Bank menerapkan sistem manajemen keamanan data serta mematuhi Peraturan OJK No. 22 tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan serta UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

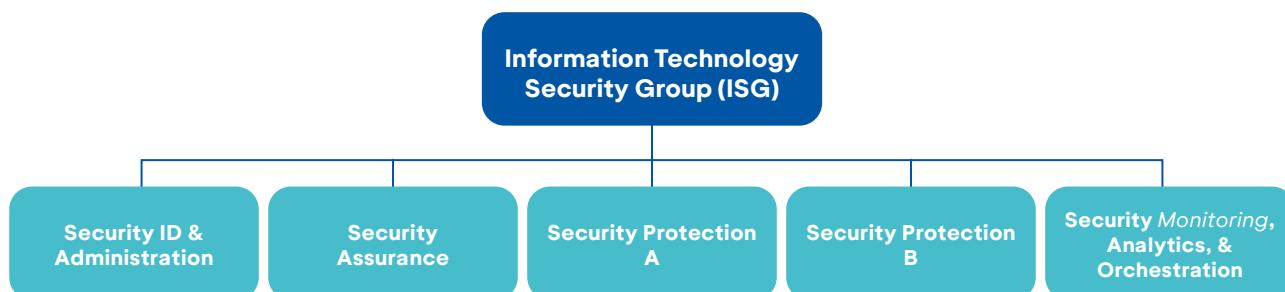
Di era kemajuan teknologi dan digitalisasi, keamanan data menjadi tantangan utama sehingga diperlukan pembaruan sistem keamanan secara berkelanjutan. Bank telah menerapkan sistem manajemen keamanan informasi dan data berdasarkan standar internasional yang diverifikasi oleh pihak independen. Proses verifikasi ini menjadi bagian penting dari pengendalian dan audit sistem manajemen keamanan informasi. Di tahun 2024, BCA sedang dalam tahap pembaruan sertifikasi ISO 27001 terkait *surveillance*. Lebih lanjut, dilakukan juga verifikasi dengan pihak independen sehingga BCA dapat menerima rekomendasi untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem manajemen keamanan siber dan keamanan data yang sudah berjalan.

Berikut adalah sertifikasi yang telah diimplementasikan sepenuhnya di kantor pusat BCA:

ISO/IEC 27001:2013	→	<i>Data center operation services</i>
ISO/IEC 27001:2022	→	<i>IT security management system</i>
ISO 9001:2015	→	<i>Data center network services</i>
ISO 20000-1:2018	→	<i>Data center network & IT management system</i>
PCI Data Security Standard 3.2.1	→	<i>Payment card data security</i>

Penanggung jawab keamanan data dan privasi di BCA yaitu Information Technology Security Group (ISG), yang membawahi empat unit kerja.

Bagan Organisasi Information Technology Security Group (ISG)



Tugas utama Information Technology Security Group (ISG), yaitu mengelola sistem manajemen keamanan informasi di lingkup operasional. Untuk memastikan keamanan informasi dan data nasabah, BCA memanfaatkan berbagai sistem TI yang diterapkan secara menyeluruh di Kantor Cabang, Kantor Pusat, dan Data Center, antara lain:

1. Menerapkan *Data Loss Prevention* (DLP), *Database Activity Monitoring* (DAM), *data encryption*, *database masking*, *Information Rights Management* (IRM), dan *data classification* untuk melindungi informasi sensitif dari akses pihak yang tidak berkepentingan.
2. Mengembangkan teknologi pengamanan jaringan dan peningkatan kemampuan *web secure gateway* yang terintegrasi dengan *tools data protection*, mendeteksi, dan mencegah akses ke situs-situs yang berbahaya.
3. Memanfaatkan teknologi *machine learning* dan kecerdasan buatan.
4. Meningkatkan pengamanan *remote access* mulai dari penerapan *multi factor authentication*, pengamanan pada *endpoint* yang digunakan, pengamanan jaringan, pengamanan server yang diakses, dan pengamanan data yang diakses serta memonitor aktivitas *remote session*.
5. Mengimplementasikan kode kata kunci satu waktu (*One Time Password/OTP*) dan otentifikasi dua faktor (*two factor authentication*) dalam aplikasi digital guna memastikan bahwa aplikasi tersebut digunakan oleh pemilik akun/nasabah yang tepat.
6. Menerapkan perangkat *monitoring* lalu lintas data dan koneksi di jaringan BCA untuk bisa mengantisipasi indikasi serangan siber termasuk risiko *data breach* dan *advance persistent threat* serta dapat melakukan respons secara cepat dan efektif yang dimonitor oleh tim yang beroperasi 24x7 di *Security Monitoring Center* (SMC).
7. Penerapan berbagai pengamanan pada aplikasi melalui penggunaan teknologi *Obfuscation*, *Web Application Firewall*, *API Security*, *BOT & anomaly detection* serta *payload encryption*.
8. Menerapkan manajemen akses dan *monitoring* untuk penggunaan *super user* (*privilege ID*) guna memastikan tidak adanya penyalahgunaan akses dan *user*.
9. Mengamankan lalu lintas transaksi dan pertukaran data melalui penerapan *end-to-end encryption*.
10. Menerapkan *monitoring* kebocoran data di *Dark Web* dan penyalahgunaan merek melalui pemanfaatan teknologi *Cyber Threat Intelligence*.
11. Menerapkan *monitoring compliance security* dari penerapan teknologi informasi di BCA.

12. Menerapkan *security review*, *validation*, dan *testing* yang komprehensif sebelum meluncurkan aplikasi atau fitur baru ke nasabah.
13. Menerapkan pengamanan terhadap device pekerja yang digunakan untuk mengakses *e-mail* dan aplikasi internal BCA.
14. Penerapan teknologi *log analysis*, *event correlation*, dan *User Behavior Analytic* (UBA) untuk dapat memonitor *anomaly security* yang terjadi dari aktivitas karyawan maupun dalam sistem TI.
15. Penerapan pengamanan berlapis, termasuk *OTP*, *2FA*, dan *face biometric*, untuk mencegah *fraud* dan penyalahgunaan data, serta mengamankan *provisioning* perangkat baru di *mobile banking*.
16. Memastikan tim ISG selalu mendapatkan pelatihan dan selalu memperbarui pengetahuan teknis tentang keamanan siber dan mendapatkan sertifikasi profesional di bidang keamanan siber.

Manajemen Data dan Informasi

[2-25, 418-1][FN-CB-230a.1]

Data pelanggan, mitra kerja, pekerja, dan data operasional lainnya yang dihasilkan oleh sistem internal BCA secara otomatis tersimpan di *data center*. Di samping itu, BCA masih menghasilkan data fisik di kantor cabang yang diarsipkan. Manajemen data mengacu pada kebijakan internal No. 196/SK/DIR/2024 perihal Kebijakan Pengamanan Informasi serta Kebijakan No. 149/SE/POL/2024 perihal Perubahan Pengelolaan Arsip Sentralisasi.

Sesuai dengan kebijakan internal, dilakukan pengelolaan data nasabah termasuk penyimpanan arsip *hardcopy* dan *softcopy* sesuai dengan klasifikasinya. Arsip *softcopy* dikelola oleh Information Technology Security Group (ISG), sementara arsip *hardcopy* dikelola secara sentralisasi atau nonsentralisasi. Khusus untuk data yang terkait dengan klasifikasi arsip Penghimpunan Dana dan Jasa (data nasabah), penyimpanan dilakukan tanpa retensi arsip serta dipastikan data yang disimpan dapat dibuka dan disajikan saat diperlukan.

Seluruh Insan BCA diwajibkan untuk menjaga dan melindungi kerahasiaan data nasabah serta mitra kerja/pemasok sesuai dengan kebijakan pengamanan informasi dan kode etik Bank. BCA melarang pemberian data nasabah kepada pihak ketiga tanpa persetujuan tertulis, kecuali diatur oleh undang-undang. Risiko privasi menjadi bagian dari risiko operasional dan reputasi Bank, sehingga BCA menetapkan kebijakan perlindungan dan mitigasi yang memadai. Bank juga memberikan hak kepada nasabah untuk mengakses, memperbaiki,

atau mengkinikan data mereka. Dalam formulir pembukaan rekening, nasabah diminta persetujuan untuk berbagi data dengan pihak ketiga sesuai keperluan dan izin yang berlaku.

Kebijakan Internal terkait Kerahasiaan Data

BCA menerapkan kebijakan untuk menjaga kerahasiaan data dan melindungi privasi nasabah yang berlaku bagi seluruh pekerja di setiap level jabatan. Dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Bab 20 Pasal 58 ayat 1.e, disebutkan bahwa pekerja wajib menjaga kerahasiaan perusahaan dan nasabah yang diperoleh melalui jabatan atau interaksi di lingkungan perusahaan. Mengacu pada Kode Etik, setiap Insan BCA bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data nasabah dan bank.

Sebagai bagian dari kebijakan ini, Insan BCA dilarang mengungkapkan rahasia perusahaan, baik secara sengaja maupun tidak sengaja, termasuk informasi pelanggan, sistem manajemen informasi, data karyawan, informasi pemasok atau mitra, serta perjanjian dengan pemerintah. BCA juga melarang keras seluruh pekerja untuk memperjualbelikan atau menyebarluaskan data nasabah kepada pihak eksternal.

Untuk memastikan perlindungan data pribadi, BCA telah menugaskan pejabat yang berperan sebagai Data Protection Officer (DPO). DPO bertanggung jawab untuk memantau kepatuhan terhadap regulasi, mengelola risiko, dan mengkoordinasikan isu pemrosesan data pribadi. Selain itu, DPO memberikan saran, meningkatkan kesadaran, serta mengevaluasi dampak produk atau teknologi baru terhadap pemrosesan data pribadi, sekaligus meninjau kebijakan dan prosedur untuk menjaga keamanan data.

Jika terjadi pelanggaran, laporan dapat disampaikan melalui *whistleblowing system* yang dikelola secara khusus. Setelah laporan divalidasi, jika memenuhi kriteria, kasus tersebut akan diteruskan ke Biro Anti Fraud (BAF) untuk ditindaklanjuti.

Kebijakan Perlindungan Data Nasabah

Kebijakan Perlindungan Data dan Informasi Konsumen BCA dapat diakses melalui <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Kebijakan-GCG/2025/20250207-kebijakan-pelindungan-data-dan-informasi-konsumen.pdf> sementara Kebijakan Privasi dapat dilihat melalui <https://www.bca.co.id/id/informasi/Kebijakan>.

Untuk meningkatkan keamanan, BCA secara rutin mengedukasi nasabah dan masyarakat luas mengenai ancaman siber dan pencurian data melalui kampanye #AwasModus dan #DontKnowKasihNo yang disebarluaskan lewat media digital, webinar, media sosial, dan saluran lainnya yang mudah diakses.

Seluruh pemangku kepentingan dapat melaporkan pelanggaran privasi melalui Halo BCA yang dikelola oleh Contact Center & Digital Services (CDG), atau melalui sistem pelaporan pelanggaran yang ditangani oleh Biro Anti Fraud (BAF) berkoordinasi dengan Divisi Audit Internal (DAI). Apabila terdapat laporan, BCA berwenang untuk melakukan blokir sementara pada akun rekening atas permintaan nasabah. Selama periode pelaporan, tidak ada kasus pelanggaran atau penyalahgunaan data nasabah yang berdampak signifikan terhadap kelangsungan operasional BCA, serta tidak ada pengaduan terkait pelanggaran dan kebocoran data. Semua laporan pelanggaran privasi akan diperiksa oleh BAF dan dilaporkan kepada Presiden Direktur.

Pekerja yang melanggar privasi nasabah akan diproses sesuai ketentuan ketenagakerjaan dan hukum yang berlaku. BCA memiliki Pedoman Penanganan Kasus Pelanggaran yang diatur dalam Surat Keputusan Direksi No. 021/SK/DIR/2012, yang mencakup prosedur penanganan pelanggaran, tanggung jawab pemberian sanksi, peran Komite Penyelesaian Kepegawaian (KPK), serta proses hukum yang berpotensi mengarah pada sanksi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Pelaporan kasus pelanggaran dikelola melalui Aplikasi ORMIS-LED dan ditindaklanjuti oleh Risk Management Division (MRK) di Subdivisi Operational Risk Management. BCA tidak menoleransi pelanggaran privasi nasabah, dan sanksi yang diberikan bisa berupa PHK.

Audit terhadap penilaian kepatuhan kebijakan privasi telah dilakukan oleh Divisi Audit Internal dengan frekuensi minimal 3 tahun sekali. Kegiatan audit yang terakhir kali dilaksanakan di 2023, dengan demikian audit berikutnya akan dilakukan paling lambat di tahun 2026.

Keamanan Siber

Manajemen Risiko Keamanan Siber

[FN-CB-230a.2]

Penerapan tata kelola keamanan siber di BCA mencakup manajemen risiko dan ketahanan siber di seluruh bisnisnya, dengan acuan Kebijakan

Manajemen Risiko Keamanan Siber. Pelaksanaan manajemen risiko keamanan siber melibatkan peran dari *Board of Governance* dan unit kerja yang terkait dengan *three lines of defense* untuk memastikan efektivitas penerapan proses manajemen risikonya dengan pembagian sebagai berikut.

Board of Governance

- Dewan Komisaris bertanggung jawab melakukan pengawasan secara aktif atas penerapan manajemen risiko keamanan siber.
- Direksi bertanggung jawab penuh atas penerapan manajemen risiko keamanan siber BCA dan memastikan penerapan manajemen risiko keamanan siber.

First Line of Defense

Information Technology Security Group (ISG) merupakan unit/fungsi yang memiliki independensi dalam menangani penerapan proses ketahanan dan keamanan siber, pengelolaan TI, serta bertanggung jawab terhadap inventarisasi dan penilaian aset TI dan aset informasi Non-TI, identifikasi kerentanan dan pemantauan perkembangan siber, serta pengujian keamanan siber.

Second Line of Defense

Subdivisi Cyber Security Risk Management (CSM) bertanggung jawab untuk mengembangkan dan memantau implementasi manajemen risiko keamanan siber secara keseluruhan sebagai bagian dari *governance process*. CSM adalah unit/fungsi yang memiliki independensi untuk menangani penerapan manajemen risiko keamanan

siber yang bertanggung jawab dalam menyusun, mengembangkan, dan menelaah kecukupan dari kebijakan, strategi, dan kerangka manajemen risiko keamanan siber, serta melakukan pengujian ketahanan siber.

Third Line of Defense

Divisi Audit Internal (DAI) bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pertahanan lapis pertama dan lapis kedua berjalan sesuai dengan yang diharapkan. DAI merupakan unit independen yang memiliki fungsi untuk melakukan penilaian terhadap efektivitas dan kecukupan pengendalian internal atas manajemen risiko keamanan siber, termasuk melakukan kajian ulang dan evaluasi terhadap penerapan manajemen risiko keamanan siber, serta melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut hasil temuan audit atas penerapan manajemen risiko keamanan siber.

Pada prinsipnya, tanggung jawab terhadap tata kelola keamanan siber di BCA melibatkan seluruh direktorat. Namun secara khusus, penerapan manajemen risiko keamanan siber dipantau oleh Komite Manajemen Risiko dan Komite Manajemen Risiko Terintegrasi di bawah Direksi, serta Komite Pemantau Risiko dan Komite Tata Kelola Terintegrasi di bawah Dewan Komisaris. Pemantauan dan evaluasi keamanan siber dilakukan setiap tiga bulan sekali dalam rapat koordinasi. Manajemen risiko siber di BCA mengacu pada Surat Edaran OJK No. 29/ SEOJK.03/2022 tentang Ketahanan dan Keamanan Siber bagi Bank Umum.

Pengembangan keamanan siber di BCA mengikuti tiga aspek utama: *People, Process, dan Technology*

People

Fokus pada peningkatan pengetahuan dan kesadaran mengenai keamanan siber melalui *e-learning*, uji coba *phishing* lewat *e-mail*, *video awareness*, *morning briefing* seluruh *frontliner*, infografis, *e-booklet*, dan pemasangan poster. Pelatihan tentang *penetration test*, *hacking*, dan *cyber security* diberikan kepada pekerja, dengan *awareness* yang dilakukan setiap tahun, termasuk kegiatan *Cyber Security Month*. Tidak hanya internal, tetapi pihak ketiga yang bekerja sama dengan BCA juga dilibatkan dalam pelatihan ini.



Process

BCA memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan undang-undang terkait keamanan siber yang berlaku dalam setiap proses operasional yang melibatkan data nasabah.

Technology

BCA meningkatkan teknologi secara terus-menerus untuk memperkuat sistem keamanan data. Di antaranya pengoperasian IT Security Monitoring Center yang berfungsi 24/7 serta membentuk Information Security Incident Response Team (ISIRT) jika terjadi insiden siber dan situasi darurat yang secara berkala dilakukan uji coba ketahanannya untuk memastikan sistem tetap terlindungi dari potensi ancaman.

Resiliensi Teknologi untuk Mendukung Keamanan Siber

Diperlukan resiliensi teknologi untuk menunjang keamanan siber di seluruh rantai nilai BCA. Sebagai bagian dari manajemen risiko siber, tim ISG telah mengimplementasikan mitigasi untuk mengelola ketahanan dan keamanan siber di tingkat operasional, termasuk mitigasi terhadap serangan virus, *malware*, *exploit* kerentanannya, serta kontrol internal yang dapat menyebabkan kebocoran data. Bank juga telah menetapkan prosedur penanganan insiden keamanan informasi dan Security Monitoring Center (SMC) yang beroperasi 24 jam serta membentuk Information Security Incident Response Team (ISIRT) jika terjadi insiden siber.



Program simulasi serangan adversarial dan *table-top exercise* dilakukan secara rutin minimal 1 kali dalam setahun untuk mempersiapkan tim IT Security dan Information Security Incident Response Team (ISIRT) dalam menangani insiden siber dan situasi darurat. Tim SMC melakukan *threat hunting* untuk menganalisis metode, teknik, taktik, prosedur, dampak, dan tren serangan siber terhadap sistem TI. Untuk meningkatkan keamanan BCA secara keseluruhan, BCA juga menyediakan layanan keamanan TI dari Penyedia Jasa Teknologi Informasi (PJTI) kepada entitas, memastikan seluruh area serangan siber dapat terlindungi, dipantau, dan dimitigasi untuk meningkatkan postur keamanan secara holistik.

Pengawasan Sistem Informasi

BCA secara berkala menjalankan strategi keamanan informasi dan melakukan *review* minimal setiap tiga tahun sekali oleh auditor internal dan eksternal, melalui kolaborasi IT Security dan IT Procurement, serta melakukan *cyber security due diligence* untuk pihak ketiga yang akan bekerja sama dengan BCA. Untuk memastikan sistem keamanan informasi yang memadai, BCA juga melakukan audit secara rutin, baik oleh tim audit internal maupun auditor eksternal.

Audit eksternal tahun 2024 dilakukan oleh KAP Rintis, Jumadi, Rianto & Rekan (Sebelumnya KAP Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan), firma anggota jaringan global PwC, dengan fokus area pada penilaian risiko, tugas & tanggung jawab siber, pengamanan aset, kontrol deteksi, kebocoran atau insiden keamanan, *exposure* umum, serta *backup* dan pemulihan. Laporan audit tersebut akan disampaikan ke Direksi untuk memberikan arahan ke unit kerja terkait agar menindaklanjuti rekomendasi dan temuan audit.

BCA secara berkala setiap tahun menilai tingkat kematangan keamanan siber sesuai dengan standar OJK. Pada penilaian tahun 2024, BCA mendapatkan hasil "*Strong/Sangat Memadai*" untuk manajemen risiko dan ketahanan siber. Selain itu, BCA secara rutin melakukan penilaian keamanan informasi dengan bantuan konsultan untuk merencanakan pengembangan keamanan tiga tahun ke depan. BCA juga membangun kolaborasi internal antara Operation Strategy & Development Group (POL), Grup Hukum (GHK), Risk Management Division (MRK), dan Information Technology Security Group (ISG) untuk melindungi data pribadi nasabah.

Pelatihan terkait Keamanan Data dan Siber

Untuk memastikan pemahaman yang mendalam tentang keamanan siber, seluruh pekerja BCA termasuk Direksi dan Dewan Komisaris, secara rutin menerima pembaruan mengenai cara mengenali ancaman siber dan prinsip dasar sistem keamanan informasi. Materi ini disebarluaskan melalui e-mail dan saluran komunikasi internal lainnya. BCA menyelenggarakan e-learning wajib bertema "Berpaling dari Phishing" guna memastikan pekerja selalu terinformasi tentang tren ancaman siber terbaru beserta langkah-langkah pencegahannya. BCA juga melakukan pengujian terhadap seluruh pekerja melalui kampanye *phishing* yang berlangsung sepanjang tahun, serta mengukur tingkat budaya keamanan siber di kalangan pekerja melalui penilaian budaya keamanan siber. Hal ini bertujuan untuk memastikan efektivitas program *awareness* dan pengetahuan mengenai keamanan siber.

Secara rutin, BCA melakukan *campaign Cyber Security Awareness Month* yang dilaksanakan pada bulan Oktober. *Cyber Security Month Program* adalah serangkaian program untuk mengedukasi sekaligus meningkatkan kesadaran seluruh pekerja tentang pentingnya keamanan siber. *Cyber Security Month Program* memberikan penghargaan kepada unit kerja dan individu yang berpartisipasi mengikuti berbagai kegiatan yang diadakan, seperti webinar, e-learning, *awareness*, *cyber culture & knowledge assessment*, *phishing simulation*, dan lain sebagainya.



Secara khusus, BCA juga memberikan pelatihan keamanan siber bersertifikat kepada tim keamanan sibernya dan mendorong mereka untuk aktif berpartisipasi dalam kompetisi keamanan siber, guna mengasah kemampuan tim dalam menjaga ketahanan dan keamanan siber BCA. Topik pelatihan yang diberikan kepada pekerja di unit kerja IT dan Tim keamanan siber di antaranya:

- CompTIA Security+
- CompTIA CySA+
- Certified Ethical Hacker (CEH)
- Offensive Security Certified Professional (OSCP)
- Certified Information Systems Security Professional (CISSP)
- Certified Professional Penetration Tester (eCPPT), dll.



Mengenali Nasabah

BCA menerapkan sistem manajemen risiko dengan tujuan utama untuk mengenal dan memahami nasabah secara menyeluruh, termasuk profil dan pola aktivitas keuangan mereka. Melalui pendekatan ini, bank dapat memastikan bahwa setiap transaksi sesuai dengan regulasi yang berlaku, seperti APU, PPT, dan PPPSPM. Proses ini mencakup pengumpulan informasi dasar, seperti nama, alamat, tanggal lahir, dan identifikasi resmi, serta pemantauan transaksi untuk mendeteksi anomalai atau aktivitas mencurigakan.

Dengan mengenal nasabah secara mendalam, BCA mampu memberikan layanan yang lebih terpersonalisasi dan mendukung kebutuhan finansial yang lebih tepat. Selain itu, sistem ini juga memastikan integritas sistem keuangan tetap terjaga, memperkuat kepercayaan nasabah, dan menciptakan lingkungan perbankan yang aman, nyaman, transparan, serta bertanggung jawab.

Meningkatkan Kesadaran dan Keterlibatan Pelanggan

BCA secara konsisten menjalankan berbagai program dan kampanye guna lebih meningkatkan kemudahan, akses layanan, maupun meningkatkan kesadaran terhadap keamanan bertransaksi. BCA meluncurkan kampanye strategis untuk menjawab kebutuhan nasabah di era digital, dengan fokus

pada keamanan, kemudahan, dan inklusi finansial. Kampanye #DontKnowKasihNo dan #AwasModus bertujuan meningkatkan kesadaran nasabah dan masyarakat terhadap maraknya modus penipuan digital, mengedukasi agar tidak memberikan informasi sensitif seperti OTP atau PIN kepada pihak yang tidak dikenal. Selain itu, kampanye ini juga dirancang untuk meningkatkan kesadaran nasabah dan masyarakat dalam menghindari penipuan serta penyalahgunaan rekening untuk Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (APU, PPT, dan PPPSPM).

Dalam rangka mendukung aksesibilitas layanan, BCA memiliki fitur pembukaan rekening *online* melalui BCA Mobile dan MyBCA yang memungkinkan calon nasabah membuka rekening kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Selain itu, kampanye tematik seperti #BagiBagi mendorong penggunaan layanan digital, seperti QRIS dan transfer *online* untuk berbagi di momen spesial.

Secara keseluruhan, kampanye-kampanye BCA mencerminkan komitmen bank dalam menghadirkan solusi perbankan yang inovatif, aman, nyaman, dan edukatif di tengah perkembangan teknologi digital dengan tetap mengutamakan keamanan dan kenyamanan nasabah.



Kolaborasi dengan nasabah menjadi salah satu upaya menciptakan lingkungan perbankan yang aman, nyaman, dan bertanggung jawab.

Implementasi APU, PPT, dan PPPSPM

BCA menerapkan kebijakan Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (APU, PPT, dan PPPSPM) dalam menjalankan operasi perbankannya. Dalam penerimaan nasabah, BCA menjalankan proses *Customer Due Diligence* (CDD) dan *Enhanced Due Diligence* (EDD) berbasis risiko. Selain itu, seluruh pekerja, terutama *frontliner*, secara berkala mendapatkan edukasi untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan mereka tentang APU, PPT, dan PPPSPM. Informasi lebih lanjut mengenai hal ini dapat diakses di situs resmi BCA. Sosialisasi mengenai APU, PPT, dan PPPSPM juga dilakukan melalui *e-mail blast* dan media komunikasi internal lainnya. Selain itu, BCA menerapkan pengawasan transaksi keuangan untuk memastikan kepatuhan terhadap APU, PPT, dan PPPSPM sebagai bagian dari pengendalian internal Bank.

Sepanjang tahun 2024, BCA telah menyelenggarakan *training* terkait APU, PPT, dan PPPSPM dalam rangka memperkuat penerapan APU, PPT, dan PPPSPM dengan rincian sebagai berikut:

Pelatihan APU, PPT, dan PPPSPM berdasarkan Level Jabatan pada Tahun 2024

Jenjang Jabatan	Jumlah Pekerja*
Pejabat Senior (termasuk Dewan Komisaris dan Direksi)	11
Manajer	58
Staf	3.377
Nonstaf	6.401
Jumlah	9.847

* **Keterangan:** Pelatihan diberikan kepada pekerja yang belum menerima edukasi pada tahun sebelumnya.

ANTI KORUPSI & PENGENDALIAN GRATIFIKASI

Sosialisasi APU, PPT, dan PPPSPM di internal BCA.



Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang Berkelanjutan

BCA Way merealisasikan MISI BCA di masa depan.

- BCA Way terdiri dari 4 tata nilai antara lain :
- Customer Focus
- Integrity
- Team work
- Continuous Pursuit of Excellence



Roket Apolo, Simbol The BCA Way

CUSTOMER FOCUS

Cockpit mengilustrasikan kejadian melihat kebutuhan nasabah, arah untuk tetap bisa terbang.

TEAM WORK

Sayap yang simbang mengilustrasikan keseimbangan internal yang lolos.

INTEGRITY

Pijakan pesawat mengilustrasikan integritas yang merupakan fondasi kakuh moral koperasi.

CONTINUOUS PURSUIT OF EXCELLENCE

Mesin turbo mengilustrasikan rasa hasil untuk memberikan yang terbaik, menjadi mesin pendorong keberhasilan.

Definisi 4 Tata Nilai BCA

CUSTOMER FOCUS

Perspektif / keyakinan yang aktif dengan sikap inovatif dan kreatif. Dengan sikap inovatif dan kreatif, BCA selalu berusaha mencari solusi dan inovasi dalam memberikan layanan dan produk.

INTEGRITY

Bakat yang tinggi dalam mempertahankan integritas dan keterbukaan, yang selalu dengan sikap kohesif dan komitmen pada pemahaman dan pengalaman dalam memberikan layanan dan produk.

TEAMWORK

Integrasi dan sinergi antara anggota dalam mencapai tujuan bersama.



Membangun Sumber Daya Manusia Berkualitas

Kesiapan pekerja dalam menghadapi tren keberlanjutan dan dinamika bisnis industri perbankan menjadi topik material yang perlu dikelola. Oleh sebab itu, BCA berkomitmen untuk meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia (SDM), khususnya dalam bidang kepemimpinan dan inovasi, dengan senantiasa menjunjung tinggi tata nilai dan budaya perusahaan. Pengelolaan *human capital* di BCA mengikuti strategi SDM mulai dari *talent acquisition*, pengembangan karier pekerja, hingga persiapan pensiun.



Profil Pekerja [2-7]

Dalam mengelola dan memberdayakan SDM, BCA selalu menjunjung prinsip-prinsip Hak Asasi Manusia (HAM), termasuk memastikan kesetaraan dan bebas diskriminasi. Seluruh hak dan kewajiban Bank serta pekerja diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang terdaftar di Kementerian Ketenagakerjaan. PKB mencakup berbagai aspek, seperti kesetaraan dan keadilan dalam penilaian kinerja, kebijakan promosi dan pengembangan pendidikan, jadwal kerja dan cuti, kebijakan remunerasi, serta kebebasan berserikat. Ruang lingkup PKB berlaku untuk seluruh karyawan tetap, sementara hak dan kewajiban pekerja kontrak serta pekerja alih daya mengacu pada ketentuan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.

Seluruh pekerja BCA adalah warga negara Indonesia dengan latar belakang suku dan etnis yang beragam, mencerminkan keberagaman Indonesia. Sebagai bentuk penghormatan terhadap keberagaman ini, BCA tidak mengelompokkan data karyawan berdasarkan suku, etnis, atau golongan. Selain itu, BCA hanya mempekerjakan karyawan penuh waktu, tanpa kategori pekerja paruh waktu. Data yang disajikan mencakup karyawan tetap dan tidak tetap dengan status kerja penuh waktu.

Jumlah Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan

Status Pekerja	2024		2023 *		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Tetap	9.542	15.143	9.232	14.822	8.506	13.785
Tidak tetap (kontrak, percobaan, trainee)	770	1.077	1.327	1.534	957	1.260
Jumlah berdasarkan gender	10.312	16.220	10.559	16.356	9.463	15.045
Jumlah keseluruhan	26.532		26.915		24.508	

Jumlah Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	2024		2023 *		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	5	0	5	0	5	0
Direksi	10	2	10	2	10	2
Senior Manager	115	97	108	94	103	89
Middle Manager	926	963	925	934	872	863
Line Manager	4.053	7.067	3.905	6.742	3.786	6.380
Staf	4.828	7.563	5.124	8.070	4.121	7.207
Nonstaf	375	528	482	514	566	504
Jumlah berdasarkan gender	10.312	16.220	10.559	16.356	9.463	15.045
Jumlah keseluruhan	26.532		26.915		24.508	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Masa Kerja

Masa Kerja	2024		2023 *		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
> 20 tahun	2.517	4.223	2.932	4.730	3.369	5.139
15–20 tahun	327	448	297	403	239	320
10–15 tahun	1.163	2.190	815	1.446	604	956
5–10 tahun	1.981	3.698	1.986	4.008	2.106	4.492
1–5 tahun	3.593	4.592	2.493	3.335	1.977	2.721
≤ 1 tahun	731	1.069	2.036	2.434	1.168	1.417
Jumlah berdasarkan gender	10.312	16.220	10.559	16.356	9.463	15.045
Jumlah keseluruhan	26.532		26.915		24.508	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Wilayah Kerja

Wilayah Kerja	2024		2023 *		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jabodetabek	6.445	8.606	6.277	8.399	5.527	7.763
Jawa Barat (selain Jabodetabek)	710	1.320	1.117	1.723	892	1.563
Jawa Tengah & DIY	560	1.199	569	1.204	542	1.111
Jawa Timur	1.129	2.127	1.122	2.106	1.090	1.959
Sumatra	738	1.441	734	1.402	712	1.257
Kalimantan	264	531	247	513	229	476
Indonesia Timur	466	996	493	1.009	471	916
Jumlah berdasarkan gender	10.312	16.220	10.559	16.356	9.463	15.045
Jumlah keseluruhan	26.532		26.915		24.508	

*) Terdapat penyajian ulang data total pekerja pada tahun 2023

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	2024		2023 *		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
S3	9	4	10	4	10	4
S2	622	634	589	576	547	504
S1	8.568	13.572	8.585	13.531	7.354	12.279
Diploma (D1-D4)	242	773	309	861	323	913
SMA (jenjang lebih rendah)	871	1.237	1.066	1.384	1.229	1.345
Jumlah berdasarkan gender	10.312	16.220	10.559	16.356	9.463	15.045
Jumlah keseluruhan	26.532		26.915		24.508	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Rentang Usia

Rentang Usia	2024		2023 *		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 25 Tahun	1.999	2.373	2.311	2.662	1.707	2.033
25–29 Tahun	2.633	3.864	2.375	3.598	1.949	3.438
30–34 Tahun	1.811	3.621	1.835	3.730	1.652	3.346
35–39 Tahun	998	1.692	819	1.275	574	861
40–44 Tahun	345	554	349	650	465	997
45–50 Tahun	858	1.703	1.023	2.009	1.292	2.383
> 50 Tahun	1.668	2.413	1.847	2.432	1.824	1.987
Jumlah berdasarkan gender	10.312	16.220	10.559	16.356	9.463	15.045
Jumlah keseluruhan	26.532		26.915		24.508	

* Terdapat penyajian ulang data total pekerja pada tahun 2023

Pekerja Lain di Luar Pekerja Tetap [2-8]

Di BCA, terdapat pekerja tidak tetap yang mendukung berbagai fungsi operasional. Sebanyak 1.847 pekerja, atau 6,96% dari total pekerja, terdiri atas pekerja kontrak, percobaan, dan *trainee*. Selain itu, BCA juga memanfaatkan tenaga alih daya untuk kebutuhan operasional, seperti keamanan, kebersihan, penjualan, dan penagihan.

Rekrutmen yang Adil

BCA mengelola talenta, mencakup seluruh tahapan dari rekrutmen hingga akhir masa kerja karyawan. Akuisisi talenta dilakukan melalui beberapa program, di antaranya Program Pendidikan Bisnis dan Perbankan (PPBP), Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI), *Management Trainee*, dan program rekrutmen lainnya (situs web: <https://karir.bca.co.id/>). Pendekatan ini bertujuan untuk membentuk pekerja mulai dari *entry level* hingga jenjang pemimpin di perusahaan. Rekrutmen dilakukan berdasarkan kebutuhan posisi dan kesesuaian calon pekerja dengan nilai-nilai budaya BCA. Sepanjang tahun 2024, BCA merekrut 805 laki-laki dan 1.164 perempuan melalui proses rekrutmen yang adil dan bebas dari diskriminasi.

Pekerja dan Manajemen Baru berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan [401-1]

Jenjang Jabatan	2024		2023		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	0	0	0	0	0	0
Direksi	0	0	0	0	0	0
Senior Manager	5	2	3	5	3	0
Middle Manager	4	2	11	5	5	3
Line Manager	9	9	34	19	23	17
Staf	649	853	2.106	2.368	1.134	1.283
Nonstaf	138	298	142	257	91	180
Jumlah berdasarkan gender	805	1.164	2.296	2.654	1.256	1.483
Jumlah keseluruhan	1.969		4.950		2.739	

Pekerja dan Manajemen Baru berdasarkan Gender dan Rentang Usia [401-1]

Rentang Usia	2024		2023		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 30 Tahun	682	921	2.150	2.467	1.173	1.356
30–50 Tahun	116	232	135	175	77	120
> 50 Tahun	7	11	11	12	6	7
Jumlah berdasarkan gender	805	1.164	2.296	2.654	1.256	1.483
Jumlah keseluruhan	1.969		4.950		2.739	

Pekerja dan Manajemen Baru berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan [401-1]

Wilayah Penempatan	2024		2023		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jabodetabek	497	685	1.323	1.245	755	751
Jawa Barat (selain Jabodetabek)	217	283	667	735	394	532
Jawa Tengah & DIY	15	47	69	119	18	31
Jawa Timur	33	57	101	203	41	67
Sumatra	16	42	59	167	25	33
Kalimantan	12	19	23	59	6	26
Indonesia Timur	15	31	54	126	17	43
Jumlah berdasarkan gender	805	1.164	2.296	2.654	1.256	1.483
Jumlah keseluruhan	1.969		4.950		2.739	



Upaya BCA dalam mempertahankan pekerjaan dilakukan melalui manajemen ketenagakerjaan yang baik. Hal tersebut di antaranya adalah pemberian remunerasi dan benefit lainnya, termasuk bonus, gaji pokok di atas upah minimum yang berlaku, pelatihan rutin sesuai dengan jenis pekerjaan maupun materi umum perbankan, penilaian kinerja dan jenjang karier, fasilitas dan tempat kerja yang layak dan aman, hingga saluran pengaduan SDM.

Hingga akhir tahun 2024, BCA mencatat 1.645 pekerja keluar dari perusahaan karena berbagai alasan, seperti pengunduran diri, pensiun, atau meninggal dunia. Dengan memperhitungkan jumlah karyawan yang masuk dan keluar, tingkat *turnover* BCA untuk tahun buku 2024 tercatat sebesar 3,4%, lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya.

Pekerja dan Manajemen Keluar berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan [401-1]

Jenjang Jabatan	2024		2023 *		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	0	0	0	0	0	0
Direksi	0	0	0	0	1	0
Senior Manager	1	4	1	0	2	2
Middle Manager	19	17	10	13	21	14
Line Manager	125	173	97	219	169	279
Staf	379	450	206	307	327	445
Nonstaf	193	284	15	0	121	157
Jumlah berdasarkan gender	717	928	329	539	641	897
Jumlah keseluruhan	1.645		868		1.538	

Pekerja dan Manajemen Keluar berdasarkan Gender dan Rentang Usia [401-1]

Rentang Usia	2024		2023 *		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 30 Tahun	359	357	174	243	295	365
30–50 Tahun	279	449	80	198	167	367
> 50 Tahun	79	122	75	98	179	165
Jumlah berdasarkan gender	717	928	329	539	641	897
Jumlah keseluruhan	1.645		868		1.538	

Pekerja dan Manajemen Keluar berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan [401-1]

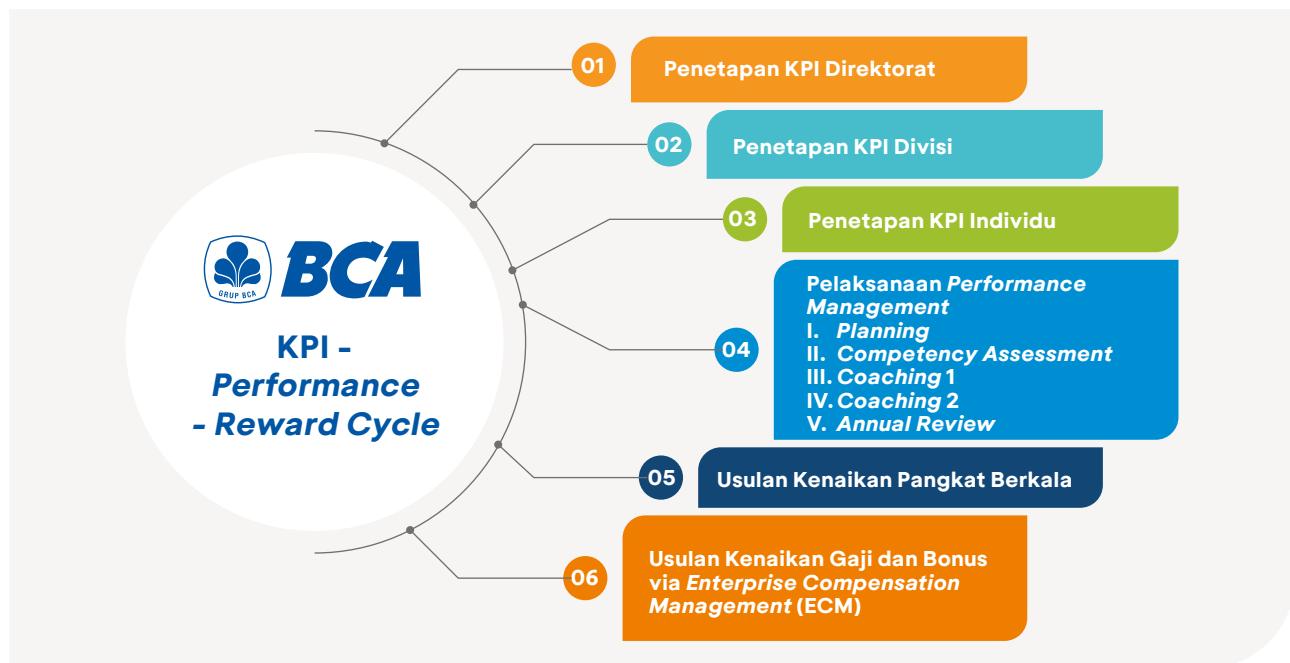
Wilayah Penempatan	2024		2023 *		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jabodetabek	491	647	206	312	459	606
Jawa Barat (selain Jabodetabek)	97	89	62	89	41	69
Jawa Tengah & DIY	27	50	12	16	25	39
Jawa Timur	44	53	24	41	62	74
Sumatra	25	43	9	39	38	59
Kalimantan	6	12	5	18	6	22
Indonesia Timur	27	34	11	24	10	28
Jumlah berdasarkan gender	717	928	329	539	641	897
Jumlah keseluruhan	1.645		868		1.538	

* Terdapat penyajian ulang data pekerja yang keluar dari BCA pada tahun 2023

Pengawasan dan Penilaian Kinerja

BCA rutin melakukan evaluasi dan penilaian tahunan terhadap kinerja setiap pekerja setelah periode kinerja berakhir. Metode penilaian yang digunakan adalah *Performance Appraisal* (PA) dan *Performance Management* (PM), yang disesuaikan dengan jenis pekerjaan atau tingkat jabatan. Prosesnya dimulai dari *self-assessment*, dilanjutkan dengan evaluasi dan penilaian oleh atasan langsung (Penilai 1) dan diverifikasi oleh satu level di atas atasan langsung (Penilai 2). Pendekatan ini dirancang untuk memastikan objektivitas dan meminimalkan risiko bias atau subjektivitas dalam penilaian.

KPI - Tahapan Penghargaan Kinerja



Hasil penilaian kinerja di BCA menjadi bahan pertimbangan untuk penyesuaian remunerasi, termasuk pemberian bonus serta sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam menentukan pengembangan karier pekerja. Di tahun 2024, seluruh pekerja yang memenuhi kriteria telah menjalani evaluasi dan penilaian kinerja.

Pekerja yang Mendapatkan Promosi berdasarkan Gender dan Wilayah Kerja

Wilayah Kerja	2024		2023		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Kantor Pusat	641	659	605	612	574	614
Kantor Cabang & Wilayah	437	1053	476	1.129	569	1.225
Jumlah berdasarkan gender	1.078	1.712	1.081	1.741	1.143	1.839
Jumlah keseluruhan	2.790		2.822		2.982	

Pengembangan Kompetensi

Di bawah koordinasi Divisi Learning and Development, BCA mengembangkan talenta pekerjanya. Upaya ini dilakukan untuk menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dan cepat beradaptasi dengan perubahan hingga dapat mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan. Pengelolaan pengembangan SDM, termasuk program beasiswa, pendidikan, dan pelatihan, diatur dalam kebijakan internal BCA. Efektivitas program pelatihan dievaluasi menggunakan model *Kirkpatrick*, di bawah tanggung jawab Divisi Learning and Development yang secara berkala dilaporkan kepada Direktur Sumber Daya Manusia.

Materi pelatihan di BCA dirancang untuk mencakup berbagai aspek penting, termasuk pengetahuan tentang produk dan layanan perbankan, pengembangan *soft skills* seperti kepemimpinan dan komunikasi, serta *technical skills* yang diperlukan untuk mengoperasikan sistem perbankan. Pelatihan juga mencakup keamanan informasi dan siber, pelindungan finansial nasabah, implementasi keuangan berkelanjutan, serta risiko perubahan iklim dan dampaknya. Selain itu, materi terkini terkait keberlanjutan, seperti modul Integrasi ESRA dan ESG tersedia untuk seluruh pekerja melalui platform *e-learning* BCA.

Pengembangan kompetensi pekerja BCA dilakukan melalui berbagai metode, seperti webinar, pelatihan tatap muka, *e-learning*, *video learning*, *video conference*, *gamification*, *microlearning*, hingga *coaching* langsung di tempat kerja. *Monitoring* dan evaluasi efektivitas pelatihan dikelola oleh Divisi Learning and Development dengan hasil evaluasi yang secara berkala dilaporkan kepada program owner di masing-masing biro atau unit kerja untuk ditindaklanjuti. **[404-2]**

Dalam pelaksanaan pelatihan, BCA tidak hanya mengembangkan *e-learning* internal, melainkan juga bekerja sama dengan pihak eksternal dan institusi pendidikan guna memperoleh ilmu dan pengetahuan terkini, baik dari topik-topik terkait keberlanjutan maupun bisnis perbankan. Untuk pelatihan, BCA bekerja sama dengan Trisakti Sustainability Center (TSC), Universitas Bina Nusantara, dan Universitas Prasetiya Mulya. Lembaga lain yang bukan institusi pendidikan dan turut dilibatkan adalah CDP, IDX, dan OJK. Untuk beasiswa pendidikan ke jenjang lebih tinggi (S1 dan S2), kami bekerja sama dengan Universitas Bina Nusantara, Universitas Prasetiya Mulya, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, dan institusi lainnya. Hingga akhir tahun 2024, sebanyak 162 pekerja telah menerima beasiswa pendidikan.

Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pekerja, BCA juga memberikan kesempatan bagi pekerja untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak eksternal, baik di dalam maupun di luar negeri.

Realisasi Pelatihan [404-1]

Uraian	2024	2023	2022
Biaya pelatihan (Rp Juta)	353.627	372.815	263.243
Jumlah peserta (orang)	74.416	59.323	53.294
Laki-laki	29.999	24.100	21.180
Perempuan	44.417	35.223	32.114
Jumlah jam pelatihan setahun	1.156.101	1.183.950	950.297
Laki-laki	503.727	504.320	402.624
Perempuan	652.374	679.630	547.673
Rerata jam pelatihan per pekerja per tahun	44,5	44,0	38,8
Laki-laki	48,8	47,8	42,5
Perempuan	40,2	41,5	36,4

Pelatihan Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	2024		2023		2022	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	1	0	2	0	2	0
Direksi	10	2	7	2	2	2
Senior Manager	115	97	107	93	100	86
Middle Manager	2.297	2.917	2.196	2.785	2.131	2.626
Line Manager	2.680	5.109	2.628	4.886	2.515	4.595
Staf	4.821	7.551	5.117	8.062	3.836	6.871
Nonstaf	180	46	230	52	296	7
Jumlah berdasarkan gender	10.104	15.722	10.287	15.880	8.882	14.187
Jumlah keseluruhan	25.826		26.167		23.069	

Keterangan:

Data pelatihan internal yang diselenggarakan oleh Divisi Learning and Development

Program Pengembangan Karier

Untuk meningkatkan keberlanjutan dalam membangun suksesor pemimpin, BCA mengadakan serangkaian program pengembangan pekerja, baik untuk *soft competencies* maupun *hard competencies*. Salah satu program pengembangan pekerja yang kami selenggarakan adalah program pengembangan karier untuk mempersiapkan pekerja menuju jenjang yang lebih tinggi.

Untuk program pengembangan karier untuk mempersiapkan pekerja menuju jenjang *supervisor*, diselenggarakan Program Pengembangan Pratama. Untuk program pengembangan karier menuju jenjang *middle management*, diselenggarakan Program Pengembangan Manajer Muda 1 dan Muda 2. Sedangkan untuk menuju jenjang *senior leader*, diselenggarakan Program Pengembangan Manajer Madya dan Utama.

Program pengembangan karier ini berfokus pada pengembangan *soft competencies*, seperti *problem solving*, *commercial acumen*, *employee development*, *decisiveness*, dan *strategic orientation*. Kompetensi tersebut dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan calon pemimpin di BCA agar memahami gambaran besar bisnis, mengidentifikasi tantangan strategis, dan bisa menghasilkan ide inovatif untuk strategi pengembangan atau pencapaian target bisnis yang lebih baik.

Program Kepemimpinan

Selain itu, BCA menerapkan *leadership culture* yakni BCA LEADER+, yang merupakan panduan karakter kepemimpinan sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Direksi No. 234/SK/DIR/2022, untuk mendorong budaya kepemimpinan bagi seluruh pemimpin yang ada di BCA. Panduan ini mencakup 10 karakter kepemimpinan yang harus dimiliki oleh para pemimpin di BCA. Pada tahun 2024, BCA kembali menyelenggarakan *Leader Sharing Session* untuk menyebarluaskan konsep BCA Leader+ yang melibatkan lebih dari 90% karyawan tetap dan karyawan dalam masa percobaan di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan Kantor Cabang, dengan pembicara dari berbagai level kepemimpinan. Kandidat yang memiliki potensi kepemimpinan juga berkesempatan untuk mendapatkan beasiswa BCA untuk melanjutkan pendidikan S2 di universitas-universitas ternama untuk mempersiapkan pemimpin BCA di masa depan.



Untuk meningkatkan pemahaman dan internalisasi penerapan karakter BCA LEADER+, BCA mengadakan pelatihan BCA LEADER+ dan juga program pelatihan kepemimpinan berbasis *soft competency* lainnya dengan topik *Self Development*, *Change Management*, dan *Leading Across Generation*.



Budaya perusahaan BCA LEADER+ secara konsisten diinternalisasikan melalui media *online* maupun *offline*.

Manajemen Ketenagakerjaan

Kebijakan Ketenagakerjaan

Perjanjian Kerja Bersama (PKB) dan Hubungan Industrial [2-30]

Perjanjian Kerja Bersama (PKB) merupakan hasil perundingan antara Manajemen Perusahaan dengan Serikat Pekerja yang memuat syarat-syarat kerja serta hak dan kewajiban pihak Perusahaan dan Pekerja. PKB berlaku paling lama 2 tahun sejak ditandatangani oleh Pihak Perusahaan dan Serikat Pekerja, oleh karena itu perlu dilakukan perundingan kembali sehingga setiap 2 tahun sekali perlu dilakukan perundingan untuk melakukan pembaruan PKB. Adanya Serikat Pekerja membuktikan bahwa manajemen BCA memberikan kebebasan bagi para pekerja untuk berserikat, berkumpul, dan menyampaikan pendapat. Serikat Pekerja tidak hanya berfungsi sebagai Tim Perundingan PKB, namun juga menjadi wadah dan perpanjangan tangan pekerja untuk menyampaikan aspirasi dari pekerja seputar hubungan industrial dan aspek ketenagakerjaan lainnya. BCA memiliki tujuh serikat pekerja. Berdasarkan hasil verifikasi keanggotaan Serikat Pekerja, terdapat satu Serikat Pekerja yang beranggotakan lebih dari 10% total pekerja yaitu KOMNAS SP NIBA BCA yang beranggotakan 51,69% dari total pekerja.

Kebijakan Batas Minimum Usia Kerja dan Tata Waktu Kerja

Dalam PKB Pasal 7 ayat 2 huruf b diatur tentang batas minimum usia pekerja, sehingga dipastikan tidak ada pekerja anak di BCA. Kami juga mengatur jam kerja dan jam istirahat dengan jelas dalam PKB sehingga dapat dipastikan tidak ada praktik kerja paksa. Selain itu, seluruh pekerja berhak atas cuti tahunan.

Waktu kerja yang berlaku di BCA yaitu 5 hari dalam 1 minggu, 8 jam dalam 1 hari dan maksimum 40 jam dalam 1 minggu. Hari kerja dimulai dari Senin sampai dengan hari Jumat. Seluruh pekerja BCA bekerja

penuh waktu dengan jam kerja pukul 08.00-17.00 atau 08.30-17.30, termasuk waktu istirahat selama satu jam dalam sehari. Untuk mendukung *employee well-being*, BCA memberikan kesempatan kepada pekerja yang memenuhi kriteria untuk mendapatkan izin *flexi-hours* dalam kehadiran kerja. Ketentuan terkait jam kerja, lembur, istirahat, dan cuti diatur dalam PKB Pasal 13, 14, 19, 20, dan 21. Sebagai upaya mendukung fleksibilitas kerja, kami menyediakan BCA Touchpoint, area kerja alternatif di luar kantor utama. Karyawan dapat menggunakan aplikasi BCA Touchpoint untuk registrasi, pemesanan tempat, pengaturan hari kolaborasi, dan koordinasi tim.

Bank memastikan tidak ada praktik *modern slavery* di lingkungan kerja BCA. Setiap pekerja yang lembur akan diberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan PKB BCA. Jika pekerja mengajukan lembur atas keinginan sendiri dan telah disetujui oleh atasan, maka pekerja akan mendapatkan kompensasi sesuai dengan ketentuan PKB BCA. Perusahaan mencatat jumlah jam kerja lembur melalui sistem. Seluruh kompensasi lembur sepanjang tahun 2024 telah dibayarkan setiap bulan bersamaan dengan penerimaan gaji bulanan.

Keterikatan Pekerja

Menyadari pentingnya keterikatan antarpekerja di BCA, maka pada tahun 2024 BCA kembali melakukan survei *team engagement* dengan hasil skor 4,67 dari 5,00. Hasil dari survei yang dilakukan juga telah didistribusikan kepada para pemimpin unit kerja untuk kemudian masing-masing unit kerja dapat membuat rencana aktivitas untuk semakin meningkatkan keterikatan. Tentunya, *leader* dan anggota tim memiliki peran penting dalam menumbuhkan *team engagement*, oleh karena itu diperlukan kerja sama yang baik dari setiap pihak.

Kesempatan yang Setara dan Keberagaman

Kesetaraan Gender

Pada tahun 2024, persentase pekerja laki-laki sebanyak 38,9% dan perempuan 61,1%. Dalam mengelola ketenagakerjaan, BCA menerapkan prinsip kesetaraan dan keberagaman tanpa adanya diskriminasi berdasarkan gender, suku, agama, ras, atau golongan. Hal ini didukung oleh kebijakan nondiskriminasi yang tercantum dalam Surat Keputusan Direksi BCA No. 214/SK/DIR/2021 mengenai Kebijakan HAM, Kode Etik BCA, dan PKB. BCA juga terus berupaya meningkatkan peran perempuan dalam jenjang kepemimpinan. Struktur tata kelola perusahaan mencerminkan keberagaman dalam hal gender, pendidikan, pengalaman, usia, dan keahlian. Untuk menjaga inklusivitas, BCA mempromosikan kesetaraan gender dan memperkuat peran perempuan di posisi *Senior Manager* dan *Direktur*.

Representasi Perempuan

Jabatan	2024	2023	2022
Direktur	16,7%	16,7%	16,7%
Senior Manager	45,8%	46,5%	46,4%

Kesempatan Karier bagi Penyandang Disabilitas

BCA membuka kesempatan karier bagi penyandang disabilitas, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Per Desember 2024, BCA mempekerjakan 26 tenaga alih daya penyandang disabilitas yang bekerja sebagai pegawai *call center* di Contact Center & Digital Services. Ini merupakan bagian dari komitmen BCA terhadap praktik hak asasi manusia (HAM) dan kepatuhan pada Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 1998 tentang Upaya Meningkatkan Kesejahteraan bagi Kaum Disabilitas.

Kesejahteraan dan Kesehatan Mental Pekerja

Remunerasi dan Benefit [401-2]

Imbal jasa dan remunerasi yang diterima pekerja di BCA ditentukan berdasarkan level jabatan dan capaian kinerja, tanpa membedakan gender, suku, ras, agama, atau golongan. BCA memberikan imbal jasa dengan selalu memastikan kepatuhan pada ketentuan upah minimum yang berlaku di seluruh Indonesia. Remunerasi yang diberikan meliputi gaji, tunjangan, bonus tunai, dan bonus saham BCA, yang bertujuan untuk meningkatkan rasa kepemilikan pekerja terhadap perusahaan.

Tunjangan Pekerja berdasarkan Status Ketenagakerjaan

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

Catatan: Tidak ada perbedaan berdasarkan gender.

Perbandingan Gaji Pekerja Perempuan dan Laki-Laki

Jenjang Jabatan	Pekerja Tetap		Pekerja Kontrak	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Staf	11.232.350	11.589.179	8.670.786	8.560.657
Nonstaf (nonmanajerial)	10.508.960	10.361.750	5.213.285	5.099.788
Cakupan data (% terhadap total pekerja)				50,1%

Catatan:

Besaran gaji pokok pekerja pada level terendah di BCA masih lebih tinggi dibandingkan Upah Minimum Provinsi (UMP) yang berlaku di seluruh wilayah kantor cabang di Indonesia.

Mendukung Wellbeing

Sebagai wujud nyata kepedulian BCA terhadap kondisi *wellbeing* pekerja, BCA menjalankan program *wellbeing* melalui 4 Pilar, yaitu *Mental & Physical Wellbeing*, *Career Wellbeing*, *Social/Community Wellbeing*, dan *Financial Wellbeing*. Beberapa contoh program atau kebijakan yang dirancang untuk menunjang kenyamanan bekerja dan mendukung *wellbeing*, di antaranya:

1. Kebijakan jam kerja fleksibel yang diterapkan untuk seluruh pekerja di Kantor Pusat dari unit kerja non operasional layanan.
2. Bekerja dari BCA Touchpoint (lokasi kerja resmi di luar kantor utama) yang diterapkan untuk pekerja di Kantor Pusat dari unit kerja non operasional layanan nasabah.
3. Fasilitas rekreasi yang direalisasikan dalam bentuk anggaran biaya rekreasi yang dikoordinasi di masing-masing unit kerja.
4. Fasilitas layanan konseling untuk mendukung kesehatan mental para pekerja.
5. Fasilitas kegiatan olahraga dan seni yang dikelola oleh Badan Koordinasi Olahraga, Seni dan Hobi (BAKORSENII) untuk mendukung keseimbangan pola hidup sehat pekerja.
6. Menyediakan aplikasi MySaku untuk mendukung *wellbeing* pekerja melalui pengumpulan poin yang berasal dari partisipasi pekerja pada kegiatan tertentu di BCA. Poin MySaku dapat ditukarkan menjadi barang/jasa yang dapat mendukung *wellbeing* pekerja.
7. Menyediakan ruang laktasi untuk memberikan kenyamanan bagi pekerja wanita pada masa pemberian ASI.
8. Program Flexible Benefit bagi pekerja untuk dapat menukarkan bagian kesehatan dari benefit yang disediakan oleh perusahaan dengan benefit lain yang lebih sesuai dengan kebutuhan masing-masing pekerja.

Hak Cuti Orang Tua [401-3]

Mengacu pada PKB BCA, seluruh pekerja berhak atas cuti orang tua atau cuti untuk menyambut kelahiran anak. Pekerja perempuan berhak mendapatkan cuti melahirkan selama 3 bulan dan bagi pekerja perempuan yang mengalami keguguran tidak disengaja (*abortion provocatus*) dengan alasan medis berhak mendapatkan cuti keguguran sampai dengan 1,5 bulan. Sementara itu, pekerja laki-laki yang mendampingi istri sah melahirkan diberikan izin tidak masuk kerja selama 3 hari kerja tanpa mengurangi cuti tahunannya dan apabila istrinya mengalami keguguran, pekerja laki-laki akan diberikan izin tidak masuk kerja selama 4 hari kerja tanpa mengurangi cuti tahunan.

Lingkungan Kerja yang Aman dan Layak

Panduan Respectful Workplace

BCA berkomitmen menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, produktif, dan saling menghormati dengan menolak segala bentuk diskriminasi, pelecehan, kekerasan, atau perilaku negatif lainnya. Pada tahun 2024, kami menyusun *Respectful Workplace Policy* (RWP) untuk mendukung proses bisnis dalam membangun lingkungan kerja inklusif, adil, dan aman. Kebijakan ini disusun berdasarkan standar HAM dan ketenagakerjaan nasional maupun internasional, serta melengkapi kebijakan HAM internal BCA.

Kebijakan ini akan diterapkan tidak hanya dalam lingkungan kerja BCA, tetapi juga mencakup seluruh aktivitas dan situasi yang melibatkan atau berhubungan dengan BCA, baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti hubungan antarpekerja, baik dengan status tetap, tidak tetap, alih daya, magang, *trainee*, hubungan dengan nasabah, serta pihak ketiga seperti mitra kerja/

vendor/pemasok. Hal ini mencakup berbagai aspek operasional serta interaksi bisnis perusahaan, memastikan penerapan prinsip saling menghargai di setiap konteks kerja yang terkait dengan BCA.

Setiap organ tata kelola di BCA memiliki tanggung jawab masing-masing yang disesuaikan berdasarkan tingkat manajemen serta jabatan struktural dan fungsional yang ada di perusahaan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap peran memiliki kewajiban yang selaras dengan tanggung jawabnya dalam mendukung implementasi kebijakan. Direksi BCA bertanggung jawab memastikan implementasi Kebijakan *Respectful Workplace* akan berjalan efektif melalui pemantauan, peninjauan, dan evaluasi berkala, serta melakukan penyesuaian jika diperlukan untuk menjaga relevansi dan efektivitasnya.

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) [403-1, 403-7, 403-8]

BCA telah memiliki Kebijakan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) dengan SK No. 165/SK/DIR/2019 perihal Penerapan SMK3 yang disusun sejalan dengan Undang-Undang tentang Keselamatan Kerja dan Ketenagakerjaan, Peraturan Pemerintah tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Peraturan Menteri Kesehatan RI tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perkantoran. Kebijakan SMK3 tersedia di portal resmi BCA sehingga dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Selain itu, kami juga memiliki kebijakan perlindungan pekerja yang tercantum dalam PKB Pasal 42, 47, 49, 57 Ayat 1, 58 Ayat 2, dan 59 Ayat 2, serta mengacu pada Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Pasal 86 Ayat 2, yang mengatur perlindungan keselamatan pekerja guna mencapai produktivitas kerja yang optimal.

BCA memastikan bahwa seluruh kantor BCA menerapkan SMK3 yang mengacu pada kebijakan SMK3, melalui survei dan asesmen gedung BCA yang secara langsung dilakukan oleh Biro Occupational Health & Safety (K3), maupun secara mandiri dilakukan oleh Tim Pelaksana K3 unit kerja. Semua pemangku kepentingan yang berada di lingkungan kerja BCA diimbau untuk bersama-sama mencegah insiden terkait keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Biro Occupational Health & Safety (K3) bertanggung jawab terhadap seluruh aspek SMK3, termasuk menyusun, mengembangkan, dan memonitor penerapan SMK3. Kinerja K3 setiap tahunnya akan dilaporkan kepada Direktur yang membawahi Manajemen Risiko.

Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) [403-4]

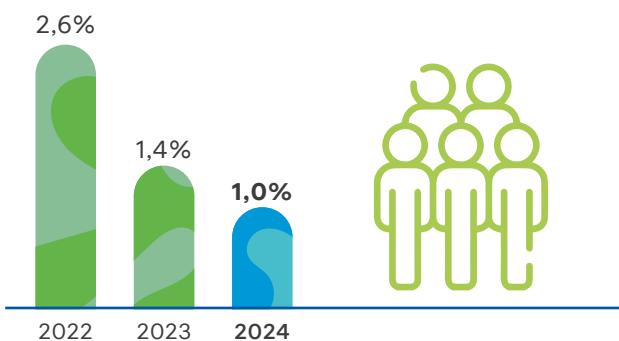
BCA berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat secara berkelanjutan, oleh karena itu manajemen membentuk Tim Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) yang telah ditetapkan oleh Kemnaker sesuai peraturan perundangan. Tim P2K3 memiliki peran penting dalam membantu manajemen merancang dan mengembangkan program-program strategis yang bertujuan meningkatkan penerapan K3 di seluruh lingkungan kerja BCA. Struktur organisasi P2K3, termasuk rincian tugas dan tanggung jawab setiap anggotanya, telah disusun secara jelas dan komprehensif dalam Kebijakan SMK3. Keberadaan P2K3 ini tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap regulasi K3 yang berlaku, tetapi juga berkontribusi pada penciptaan budaya kerja yang aman, sehat, dan produktif di seluruh unit kerja perusahaan. BCA secara rutin melaporkan kegiatan terkait K3 kepada Disnakertransgi DKI Jakarta setiap tiga bulan.

Identifikasi Bahaya, Investigasi Insiden, dan Pencegahan Risiko K3

[403-2, 403-4, 403-7, 403-9]

BCA menerapkan sistem manajemen K3 guna meminimalkan kecelakaan kerja dan mengurangi absensi pekerja akibat penyakit ataupun cedera. Tim K3 telah melakukan identifikasi Risiko K3 di tempat kerja kami yang dipengaruhi dengan kondisi gedung kantor, alat transportasi, arus listrik, dan bencana alam seperti gempa bumi dan banjir. Tindakan yang dilakukan BCA untuk mencegah potensi bahaya di tempat kerja ialah bekerja sama dengan pengelola gedung dan petugas keamanan untuk memastikan fasilitas kerja bebas dari kerusakan teknis serta dilengkapi dengan alat pemadam api ringan. Secara rutin, simulasi kebakaran dan bencana alam dilakukan bersama pengelola gedung di seluruh kantor cabang. Selain itu, gedung BCA dilengkapi dengan alarm sebagai sistem peringatan dini untuk meningkatkan kewaspadaan dan mencegah korban akibat bencana. Tim Tanggap Darurat dari unit kerja terkait bertanggung jawab untuk merencanakan dan melakukan uji coba tanggap darurat serta menjamin prosedur ini diketahui oleh semua pekerja BCA dan pekerja alih daya yang bekerja di area BCA. Penerapan SMK3 ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, kondusif, produktif, serta mengurangi tingkat absensi pekerja.

Persentase Tingkat Absensi Pekerja



Prosedur untuk menginvestigasi dan menangani insiden di tempat kerja mengacu pada Manual Prosedur SMK3 terkait penanganan masalah K3. Jika terjadi insiden/kecelakaan kerja, pekerja yang mengetahui insiden tersebut dapat meminta bantuan Petugas K3 untuk memberikan pertolongan pertama pada korban bila diperlukan. Petugas K3 dapat menindaklanjuti pertolongan dengan membawa korban mendapatkan perawatan selanjutnya, baik ke unit gawat darurat rumah sakit maupun membantu proses klaim asuransi. Tim Investigasi Insiden yang telah ditetapkan manajemen melakukan proses investigasi, penetapan penyebab dasar kecelakaan, penentuan rekomendasi, serta pelaporan hasil investigasi kepada kepala unit kerja dan manajemen BCA.

BCA mendukung K3 untuk pelaksanaan tugas ekspedisi, kurir, dan akan dilengkapi dengan perlengkapan keselamatan kerja, seperti helm SNI, jaket, jas hujan, dan tas. Selain itu, BCA juga memberikan penggantian biaya untuk pembuatan atau perpanjangan surat izin mengemudi pekerja.

Akses Fasilitas dan Konsultasi Kesehatan

[403-3, 403-4, 403-6, 403-10]

BCA menyadari pentingnya kesehatan bagi produktivitas pekerja, sehingga berupaya menyediakan tempat kerja yang aman dan layak. Fasilitas kesehatan yang tersedia di BCA meliputi BPJS Kesehatan, asuransi kesehatan, layanan



Fire Drill di gedung kantor BCA.

konseling dengan psikolog, dan edukasi kesehatan. Fasilitas ini dikelola oleh Divisi Human Capital Management (HCM), dan pekerja beserta keluarga dapat memperoleh manfaat kesehatan seperti rawat inap, rawat jalan, dan pemeriksaan kesehatan lainnya seperti persalinan, kacamata, perawatan gigi, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan medis berkala, dan pap smear. Salah satu upaya untuk mengurangi risiko penyakit akibat kerja (PAK), yaitu dengan menyediakan kursi dan meja kerja yang ergonomis, kualitas lingkungan kerja yang layak, dan edukasi dengan materi antara lain berupa video dan poster terkait ergonomi perkantoran, serta langkah peregangan saat bekerja.

Pekerja yang berusia 40 tahun ke atas berhak mendapatkan fasilitas *Medical Check-Up* (MCU) setiap tahun, yang dapat dilakukan di rumah sakit, klinik, atau laboratorium yang bekerja sama dengan BCA.

Komunikasi dan Pelatihan K3 [403-5]

Untuk meningkatkan awareness karyawan terhadap K3, BCA memfasilitasi seluruh karyawan dengan media pembelajaran *e-learning* K3, menyelenggarakan sosialisasi K3 secara daring, maupun pelatihan keselamatan dan kesehatan secara luring kepada Tim Tanggap Darurat dan Petugas P3K untuk memastikan pemahaman prosedur K3 oleh semua pekerja sehingga mereka mampu mengidentifikasi dan mengatasi potensi bahaya secara mandiri. Setiap tahun, BCA juga aktif menyuarakan pola hidup sehat, termasuk kesehatan mental. Selain itu, BCA juga mendorong pekerja untuk menjaga pola hidup sehat dengan bergabung dalam berbagai program kesehatan yang dikelola oleh BAKORSENI. Di 2024, kami menyelenggarakan berbagai kegiatan edukasi kesehatan yang disampaikan kepada pekerja, dengan topik-topik di antaranya kesehatan paru, mata, nyeri punggung, kanker, manajemen stres, sosialisasi pedoman makan yang sehat, dan kesehatan mental di tempat kerja.



Kegiatan *medical check-up* gratis untuk karyawan BCA.

Jaminan Hari Tua

Pelatihan di Masa Purnabakti [404-2]

BCA menerapkan kebijakan pensiun pada usia maksimal 55 tahun. Pekerja yang telah mencapai usia 50 tahun dapat berpartisipasi dalam program *Ring the Bell*, sementara pekerja berusia 54 tahun dapat mengikuti program *Beautiful Life*. Menjelang pensiun, pekerja akan diberikan pelatihan tentang kesehatan, investasi, pengelolaan keuangan, serta keterampilan untuk mengembangkan usaha setelah pensiun. Meskipun ada kebijakan pensiun, BCA tetap menghargai kontribusi pekerja yang ingin terus berkarya dengan menawarkan kesempatan kerja sama seperti mewakili BCA dalam penandatanganan akad kredit, memberikan pendampingan, serta berbagi pengetahuan kepada pekerja aktif. Pensiunan dari level manajerial juga diberi peluang untuk kembali bekerja sebagai staf ahli yang membantu komite di bawah Dewan Komisaris, dengan mempertimbangkan prestasi dan kebutuhan perusahaan.

Pensiun [201-3]

Program dana pensiun tersedia bagi pekerja yang telah memasuki usia pensiun, dengan skema pembayaran iuran yang dibagikan antara perusahaan dan pekerja. Seluruh pekerja tetap BCA berhak mengikuti program ini, dengan perusahaan menanggung 5% dan pekerja menanggung 3% dari total iuran. Program dana pensiun ini dikelola oleh lembaga dana pensiun yang didirikan oleh BCA. Estimasi dana pensiun dapat ditemukan dalam laporan tahunan BCA.

Seluruh pekerja didaftarkan dalam program BPJS Ketenagakerjaan untuk Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) dengan skema pembayaran bulanan yang melibatkan kontribusi perusahaan dan pekerja sesuai ketentuan pemerintah. Persentase iuran untuk BPJS JHT adalah 3,7% dari perusahaan dan 2% dari pekerja, sementara untuk BPJS JP, perusahaan menyetor 2% dan pekerja 1%.

Selain itu, kami juga memiliki program iuran Sukarela Dana Pensiun BCA (DP BCA). Bagi peserta yang ingin meningkatkan akumulasi dananya di DP BCA akan diberikan kesempatan untuk menambah iuran sukarela. Besarnya iuran sukarela adalah berupa persentase dari gaji gross bulanan pekerja, dengan pilihan kelipatan 1% mulai dari 1% hingga 7%. Program ini berlaku sejak 31 Oktober 2022.

Mencegah Kekerasan dan Pelecehan

Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual

Sebagai bentuk upaya pencegahan, penanganan, dan perlindungan dari segala bentuk kekerasan seksual di tempat kerja, pada tahun 2024 BCA menerbitkan Surat Keputusan Direksi dengan No. 076/SK/DIR/2024 tentang Pembentukan Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Tempat Kerja. Pembentukan satgas menjadi salah satu komitmen BCA dalam menanggapi Keputusan Menteri Ketenagakerjaan No. 88 Tahun 2023 tentang Pedoman Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Tempat Kerja. Satuan tugas ini dibentuk untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan bebas dari tindak kekerasan seksual.

Saluran Komunikasi dan Mekanisme Pengaduan SDM

BCA menyediakan saluran pengaduan terkait ketenagakerjaan dan hubungan industrial melalui Halo SDM (6690000), yang dapat diakses melalui jaringan telepon internal BCA atau melalui e-mail ke halo_sdm@bca.co.id. Pengaduan juga dapat disampaikan melalui *whistleblowing system* (WBS). Kerahasiaan laporan akan dilindungi dan akan memberikan sanksi tegas kepada pelanggar/pihak yang terbukti bersalah, seperti surat peringatan, demosi, atau pemutusan hubungan kerja. Kami melarang segala bentuk pelecehan seksual maupun nonseksual, serta tidak menoleransi perilaku tersebut. BCA juga secara rutin memberikan sosialisasi dan edukasi kepada seluruh pekerja mengenai antidiskriminasi dan antipelecehan. Pekerja yang menyaksikan atau menerima tindakan pelecehan dapat melaporkan kepada atasan langsung atau unit SDM di kantor wilayah/kantor pusat, dan pelaku akan dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Prosedur Eskalasi Pengaduan SDM

Kasus-kasus terkait diskriminasi, pelecehan, atau sejenisnya akan diselesaikan melalui mekanisme eskalasi yang melibatkan Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian (KPKK). Komite ini, yang berada di bawah pengawasan Direksi dan dipimpin oleh Kepala Divisi Human Capital Management, bertugas memberikan rekomendasi independen kepada Direksi mengenai penyelesaian kasus dengan prinsip keadilan dan kesetaraan. Proses ini mencakup penelaahan terhadap pelanggaran atau kejahatan yang dilakukan oleh pekerja. Hingga akhir tahun 2024, tidak ada laporan atau kasus terkait pelanggaran kode etik, norma kesusilaan, atau pelecehan di lingkungan BCA.

Hak Asasi Manusia

Kebijakan & Komitmen HAM

BCA menghormati hak asasi manusia (HAM) sebagai bagian tak terpisahkan dari budaya keberlanjutan yang diterapkan dalam bisnis dan operasional. BCA memiliki dan menerapkan Kebijakan HAM yang dirancang sesuai dengan peraturan perundang-undangan nasional serta standar internasional, termasuk Universal Declaration of Human Rights (UDHR), UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs), International Bill of Rights, dan Konvensi-Konvensi Fundamental dari Organisasi Buruh Internasional (ILO).

Kebijakan HAM ini mencerminkan komitmen BCA untuk menjalankan bisnis dengan menghormati prinsip-prinsip HAM, memberikan panduan dan harapan perlindungan HAM kepada seluruh pemangku kepentingan, serta mengurangi dampak dari pelanggaran hak asasi manusia. Kebijakan tersebut berlaku untuk seluruh kegiatan operasional BCA (karyawan, aktivitas langsung, dan produk/layanan), serta pemasok dan mitra bisnis.

Ruang lingkup dan konteks kebijakan HAM BCA sesuai dengan ruang lingkup bisnis operasinya di industri jasa keuangan, termasuk penegakan:

1. Tanpa perdagangan manusia
2. Tanpa kerja paksa
3. Tanpa pekerja anak
4. Hak untuk berserikat
5. Hak dalam perundingan kolektif
6. Remunerasi yang setara
7. Tidak ada diskriminasi
8. Hak dalam perlindungan privasi

Pada tahun 2023, BCA menyelenggarakan program komunikasi dan pelatihan terkait HAM termasuk pelatihan kepada Direksi dan Komisaris, serta Komite perusahaan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman seluruh lapisan organisasi serta mencegah terjadinya pelanggaran

HAM. Upaya ini menjadi wujud nyata tanggung jawab sosial perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman, adil, dan inklusif bagi seluruh pemangku kepentingan. Kebijakan HAM BCA dapat diakses pada situs <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index/Kebijakan/20210521Kebijakan-HAM-IND.pdf>.

Uji Tuntas HAM

Analisis Risiko HAM

Dalam mendukung kebijakan dan komitmen HAM, BCA terus mengintegrasikan prinsip-prinsip hak asasi manusia ke dalam proses operasional BCA untuk mencegah atau mengurangi dampak negatif yang mungkin ditimbulkan oleh kegiatan bisnis BCA terhadap hak asasi manusia. BCA juga melakukan uji tuntas hak asasi manusia yang dikembangkan dan diimplementasikan sesuai dengan UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs).

Sebagai bagian dari proses uji tuntas HAM, BCA melakukan penilaian risiko dan potensi dampak HAM dari aktivitas bisnis untuk mengidentifikasi dan menilai risiko utama serta merancang langkah pencegahan dan mitigasi. Penilaian risiko dan dampak tersebut mencakup aktivitas bisnis, operasi, dan rantai nilai perusahaan. Langkah proses penilaian mencakup identifikasi risiko dan dampak, serta penilaian prioritas atas risiko dan dampak.

1. Identifikasi Risiko HAM

Tahap pertama dalam uji tuntas HAM di BCA adalah mengidentifikasi area bisnis yang berpotensi berdampak pada hak asasi manusia. Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap risiko HAM, baik yang aktual maupun yang berpotensi terjadi di masa depan. Dalam proses ini, BCA juga memetakan pemangku kepentingan yang terdampak oleh risiko-risiko tersebut.

Analisis risiko aktual dilakukan dengan mengumpulkan data internal dan informasi terkait melalui berita dan publikasi. Sementara untuk risiko potensial, digunakan informasi tentang pelanggaran HAM di sektor keuangan, baik di Indonesia maupun global, serta menilai kemungkinan dampaknya pada industri perbankan. Pendekatan ini memungkinkan BCA untuk memitigasi risiko dan melindungi hak asasi manusia dalam operasionalnya secara lebih efektif.

Melalui proses analisis ini, BCA telah memetakan potensi risiko HAM beserta kelompok pemangku kepentingan yang mungkin terdampak, meliputi:

Kelompok Pemangku Kepentingan	Kelompok Rentan	Risiko Aktual dan Potensial atas Pelanggaran
<ul style="list-style-type: none">• Pekerja BCA• Nasabah• Pekerja mitra bisnis, pemasok, dan vendor• Pekerja debitur• Investor dan pemegang saham• Masyarakat	<ul style="list-style-type: none">• Perempuan• Nasabah• Anak-anak• Pekerja kontrak pihak ketiga• Penyandang disabilitas• Ibu hamil• Lansia• Masyarakat 3T dan sekitar operasional	<ul style="list-style-type: none">• Hak untuk menikmati kondisi kerja yang adil dan menguntungkan• Hak atas kebebasan berserikat• Hak untuk membentuk dan bergabung dalam serikat pekerja• Hak perlindungan bagi anak• Hak atas pendidikan• Hak untuk tidak menjadi sasaran perbudakan, penghambaan, atau kerja paksa• Hak atas privasi• Hak atas lingkungan kerja yang bebas dari diskriminasi dan pelecehan• Hak untuk tidak menjadi sasaran penyiksaan, perlakuan yang kejam, tidak manusiawi, dan/ atau merendahkan martabat.• Hak minoritas• Hak atas kesehatan• Hak keselamatan di tempat kerja• Hak atas standar hidup yang layak

2. Penilaian Prioritas Risiko

Setelah risiko HAM diidentifikasi, dilakukan pemetaan untuk menentukan risiko mana yang paling relevan dan signifikan bagi aktivitas bisnis dan hubungan antar pemangku kepentingan di BCA. Pemetaan ini berdasarkan pada dua kriteria utama: tingkat keparahan dan kemungkinan terjadinya risiko. Proses pemetaan dilakukan dengan membuat matriks *heat map* (5x5). Dari pemetaan tersebut, ditemukan tiga risiko HAM yang menjadi prioritas bagi BCA untuk diperhatikan, yaitu:

1. Risiko pelanggaran privasi karyawan dan nasabah.
2. Risiko pelanggaran hak pekerja dan perbudakan modern pada pemasok BCA, mencakup kerja paksa dan kondisi kerja yang tidak adil.
3. Risiko pelanggaran hak pekerja pada debitur BCA meliputi kerja paksa, pekerja anak, diskriminasi, pelecehan, dan upah yang tidak layak.

Risiko-risiko tersebut dinilai sebagai prioritas untuk BCA dalam menyusun rencana dan evaluasi tindakan yang sudah maupun perlu dilakukan untuk memitigasi dan mengurangi dampak risiko HAM.

Penilaian Hak Asasi Manusia

Komitmen kami untuk menghormati prinsip HAM juga merupakan kepatuhan terhadap Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2023 tentang Strategi Nasional Bisnis dan HAM. BCA secara sistematis melakukan peninjauan dan penilaian atas potensi isu HAM pada area operasi, rantai nilai, dan aktivitas bisnis. BCA telah melakukan penilaian isu HAM dalam rangka tanggung jawab sosial dan bisnis bank sejak tahun 2021. Penilaian isu HAM dilakukan minimal setiap tiga tahun untuk mengidentifikasi, menilai, mencegah, dan mengurangi risiko HAM di 100% area operasional BCA termasuk proses pengadaan, ketenagakerjaan, dan aktivitas bank lainnya. Penilaian isu HAM pada nasabah dan vendor bertujuan untuk menghindari keterlibatan BCA baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan yang melanggar hak asasi manusia, seperti perdagangan orang, kerja paksa, prostitusi, dan penyalundupan tenaga kerja. Penilaian ini juga dilakukan bertujuan untuk memperhatikan risiko bisnis perusahaan yang berkaitan dengan pelanggaran HAM dan berupaya semaksimal mungkin untuk mencegah dan meminimalisasi risiko terkait HAM yang mungkin terjadi. Berdasarkan tingkat keparahan dan kemungkinan terjadinya potensi risiko HAM di area operasional, didapati kemungkinan yang berbeda-beda tergantung penyebab kejadian risiko, jumlah kelompok rentan, dan aktivitas bisnis yang dilakukan.

BCA juga melakukan penilaian atas isu HAM melalui platform aplikasi Penilaian Risiko Bisnis dan HAM (PRISMA) yang dicanangkan oleh Kementerian Hukum & HAM. Penilaian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menilai potensi risiko pelanggaran HAM dalam kegiatan bisnis serta meningkatkan kesadaran perusahaan akan dampak kegiatan bisnisnya terhadap HAM. Pada tahun 2023, BCA diapresiasi karena melakukan penilaian HAM dengan PRISMA dan mendapat predikat Hijau, menjadi contoh *best practices* dalam sektor perbankan. Setiap Perusahaan yang mendapat predikat hijau wajib mempertahankan kinerjanya dan melakukan penilaian kembali paling lambat dalam 3 tahun sejak penilaian terakhir.

Mitigasi dan Remediasi Hak Asasi Manusia

BCA memastikan tindakan pencegahan dan perbaikan yang diperlukan telah dikembangkan untuk mencegah terjadinya pelanggaran HAM dan mengurangi dampak buruk hak asasi manusia yang mungkin timbul secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh operasi bisnis.

1. Prioritas dan Mitigasi Risiko

Berdasarkan proses identifikasi risiko dan dampak HAM, BCA mengevaluasi dan memprioritaskan risiko hak asasi manusia yang mencakup kegiatan di dalam organisasi dan di seluruh rantai nilai. Penilaian tersebut mengidentifikasi potensi risiko utama hak asasi manusia yang menjadi prioritas mitigasi BCA saat ini. Dari seluruh potensi risiko bisnis yang telah dipetakan oleh BCA, telah dilakukan mitigasi untuk mengurangi dampaknya, seperti:

1. Pekerja & Nasabah: Terkait Hak Privasi

Risiko: Bank memiliki potensi risiko penyalahgunaan data pribadi karyawan dan nasabah akibat kebocoran data ataupun ketidaksengajaan sehingga menyebabkan pelanggaran atas hak privasi.

Mitigasi: Upaya BCA dalam memitigasi hal tersebut, BCA melakukan pelatihan dan edukasi wajib untuk seluruh karyawan terkait perlindungan data yang dilakukan dan dievaluasi secara rutin. Proses edukasi terkait keamanan data juga dilakukan BCA kepada rantai pasok BCA. Selain itu, BCA juga menetapkan ketentuan *non-disclosure agreement* (NDA) dan ketentuan *procurement* terkait privasi dan keamanan data kepada rantai pasok BCA.

2. Rantai Pasokan: terkait hak-hak pekerja dan perbudakan modern

Risiko: Bank secara tidak langsung memiliki potensi untuk berkontribusi terhadap pelanggaran hak-hak pekerja dan perbudakan modern melalui transaksi bisnisnya dengan pemasok yang mengabaikan hak asasi pekerja mereka, termasuk pekerja wanita, penyandang disabilitas, dan lainnya. Hal ini dapat berupa

pelanggaran regulasi ketenagakerjaan, pelecehan, tindak kekerasan, kondisi kerja yang tidak aman dan tidak adil, serta masalah kesehatan dan keselamatan di tempat kerja. Individu yang terkena dampak dapat mencakup pekerja dari pemasok, seperti wanita hamil, penyandang disabilitas, dan lainnya.

Mitigasi: Pada tahun 2024, langkah mitigasi yang dilakukan BCA untuk hal tersebut adalah dilakukannya penyusunan pedoman pengadaan yang berkelanjutan termasuk di dalamnya mengatur ketentuan-ketentuan HAM yang perlu dilakukan pemasok BCA.

3. Debitur/Nasabah: terkait hak-hak pekerja dan perbudakan modern

Risiko: Bank dapat secara tidak langsung memiliki potensi terlibat dengan memberikan pinjaman atau investasi kepada debitur yang gagal menjunjung tinggi hak asasi manusia pekerjanya. Hal ini dapat mencakup lingkungan kerja yang tidak aman atau tidak layak, tindak pelecehan dan kekerasan, kehidupan yang layak, risiko kesehatan dan keselamatan, adanya pekerja anak dan kerja paksa, serta pelanggaran hak pekerja lainnya.

Mitigasi: BCA terus melakukan peningkatan atas penilaian risiko pembiayaan terkait aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola debitur dengan mulai menerapkan panduan-panduan pembiayaan yang mengintegrasikan pengelolaan dampak lingkungan dan sosial pada debitur. Selain itu, BCA juga setiap tahunnya melakukan sosialisasi atas ketentuan tanggung jawab sosial yang berkembang dan perlu diimplementasikan oleh debitur.

2. Pengaduan dan Komunikasi

Keseriusan kami dalam menegakkan HAM tidak hanya direalisasikan dalam Kebijakan HAM serta pelaksanaan uji tuntas dan penilaian HAM. Kami juga menyediakan saluran komunikasi dan pengaduan bagi semua pemangku kepentingan dan kelompok rentan untuk menyampaikan atau melaporkan dugaan pelanggaran HAM melalui platform internal karyawan, Halo BCA, dan *whistleblowing system*. Semua pengaduan ditangani secara rahasia dan dapat secara mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan.

3. Investigasi dan Remediasi

Setiap pelaporan terkait pelanggaran HAM akan ditinjau oleh Biro Anti-Fraud sesuai dengan ketentuan platform penerima pengaduan. BCA akan melakukan investigasi untuk mengevaluasi masalah, tingkat keparahan, dan serta pemangku kepentingan yang bertanggung jawab. BCA berkomitmen untuk mengurangi risiko HAM dan mengambil tindakan pemulihan melalui serangkaian langkah terstruktur bagi pekerja BCA, pekerja pemasok, atau para pihak yang menjadi korban pelanggaran HAM. Proses remediasi akan dijalankan sesuai dengan peraturan dan mekanisme yang berlaku.

05

Berkarya Memberi Nilai



Mewujudkan Nilai melalui Bakti BCA

BCA senantiasa berinovasi untuk menghadirkan solusi yang efektif dan relevan dalam menjawab tantangan lingkungan dan sosial yang dihadapi masyarakat. Upaya ini berlangsung secara komprehensif di bawah ‘payung’ Bakti BCA.

Melalui Bakti BCA, kami meyakini bahwa individu yang memiliki daya dapat memberdayakan komunitas di sekitarnya. Selanjutnya, komunitas yang berdaya mampu memberikan kontribusi positif terhadap kelestarian ekosistem. Dengan pendekatan ini, terciptalah siklus lingkaran pengaruh yang saling mendukung dan berkelanjutan, yang tidak hanya memperkuat komunitas tetapi juga berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

Bakti BCA bagi Pembangunan Berkelanjutan Indonesia



Lingkaran pengaruh tersebut diupayakan melalui arah pergerakan Bakti BCA untuk meningkatkan kualitas hidup dan pembangunan berkelanjutan di berbagai bidang, termasuk pendidikan (Bakti Pendidikan), kesehatan (Bakti Kesehatan), budaya (Bakti Budaya), pemberdayaan masyarakat (Desa dan UMKM Bakti BCA), serta lingkungan (Bakti Lingkungan).

Pada tahun 2024, BCA meluncurkan kampanye #BuktiBaktiBCA, ditandai dengan pemutaran perdana video Bukti Bakti. Video ini dibuat di tiga pulau dengan melibatkan tokoh masyarakat mitra Bakti BCA, dan memperkenalkan Nicholas Saputra sebagai Duta Bakti BCA untuk memperluas inspirasi dan dampak program ke berbagai kalangan masyarakat. Informasi lebih lanjut mengenai kampanye ini dapat disaksikan melalui video bertajuk “Sebuah Kisah Jejak #BuktiBakti BCA” di tautan berikut: <https://bca.id/buktibaktibca>. Pada tahun 2024, BCA telah menerima penghargaan sebagai Asia's Best CSR di ajang 14th Asian Excellence Award 2024.

Bakti Pendidikan

BCA menjalankan berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan daya saing sumber daya manusia Indonesia, khususnya generasi muda. Program-program ini dirancang untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, serta pengembangan kompetensi bagi guru, siswa, dan mahasiswa.

Sebaran Program Bakti Pendidikan 2024

Beasiswa Bakti BCA	Sekolah Bakti BCA	BCA Berbagi Ilmu	Literasi Keuangan	Program Lainnya
<p>1. Bali (Universitas Udayana) 2. DI Yogyakarta (Universitas Gadjah Mada) 3. DK Jakarta (Universitas Indonesia, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia) 4. Jawa Barat (Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjadjaran, IPB University) 5. Jawa Tengah (Universitas Diponegoro) 6. Jawa Timur (Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Universitas Airlangga, Universitas Brawijaya, Universitas Muhammadiyah Malang) 7. Kalimantan Barat (Universitas Tanjungpura) 8. Kalimantan Timur (Universitas Mulawarman) 9. Papua (Universitas Cenderawasih) 10. Sulawesi Selatan (Universitas Hasanuddin) 11. Sulawesi Utara (Universitas Sam Ratulangi) 12. Sumatra Barat (Universitas Andalas) 13. Sumatra Selatan (Universitas Sriwijaya) 14. Sumatra Utara (Universitas Sumatra Utara)</p> <p>New</p> <p>1. Bengkulu (SDN 61 Kota Bengkulu + 3 Sister School) 2. Kalimantan Timur (SMAN 3 Penajam Paser Utara) 3. Nusa Tenggara Timur (SD Inpres Nunumeu + 3 Sister School dan 25 sekolah program GASING di Manggarai Barat) 4. Papua Barat Daya (SDN 35 Kota Sorong + 2 Sister School)</p> <p>Continue</p> <p>Jawa Timur (SDN 1 Tamansari, SMPN 1 Licin, SMAN 1 Wongsorejo)</p> <p>Graduated</p> <p>1. Banten (SDN 1 Taktakan, SDN 2 Taktakan, SMPN 6 Kota Serang, SMAN 3 Serang) 2. DI Yogyakarta (SDN 3 Semanu, SDN Kwangen, SDN Banyubening 1, SDN Candibaru 2, SDN Ponjong 1, SDN Ponjong 2, SMPN 1 Karangmojo, SMPN 1 Ponjong, SMPN 1 Semanu, SMAN 1 Karangmojo) 3. Lampung (SDN 1 Gadingrejo, SMPN 1 Gadingrejo, SMAN 1 Gadingrejo)</p>	<p>Kuliah Umum</p> <p>1. Bali (Universitas Udayana) 2. DI Yogyakarta (Universitas Atma Jaya Yogyakarta) 3. DK Jakarta (Universitas Bina Nusantara) 4. Jawa Barat (Institut Teknologi Bandung, President University) 5. Jawa Timur (Universitas Islam Malang, Universitas Kristen Petra) 6. Jawa Tengah (Universitas Diponegoro) 7. Sulawesi Utara (Universitas Sam Ratulangi) 8. Sumatra Selatan (Universitas Sriwijaya)</p> <p>Banking Tour</p> <p>1. Bali (BCA KCU Kuta) 2. DK Jakarta (BCA KCU Wisma Asia) 3. Jawa Barat (BCA KCU Dago) 4. Jawa Tengah (Halo BCA Semarang) 5. Sumatra Selatan (BCA KCU Palembang)</p>	<p>1. Bali 2. Banten 3. Bengkulu 4. DI Yogyakarta 5. DK Jakarta 6. Jambi 7. Jawa Barat 8. Jawa Tengah 9. Jawa Timur 10. Kalimantan Barat 11. Kalimantan Selatan 12. Kalimantan Tengah 13. Kalimantan Timur 14. Kalimantan Utara 15. Kepulauan Bangka Belitung 16. Kepulauan Riau 17. Lampung 18. Maluku 19. Nusa Tenggara Barat 20. Nusa Tenggara Timur 21. Papua 22. Papua Barat Daya 23. Riau 24. Sulawesi Barat 25. Sulawesi Selatan 26. Sulawesi Tengah 27. Sulawesi Tenggara 28. Sulawesi Utara 29. Sumatra Barat 30. Sumatra Selatan 31. Sumatra Utara</p>	<p>PPBP/PPTI</p> <p>Magang Bakti BCA</p> <p>Program SYNRGY</p> <p>BCA Cash Management Academy</p> <p>Pemberdayaan Disabilitas</p> <p>Kemitraan Beasiswa dengan Yayasan KSE dan UPH</p>	



Beasiswa dan Bantuan Pendidikan

Sekolah Binaan Bakti BCA

Program Sekolah Binaan bertujuan untuk mengembangkan dan memberdayakan komunitas sekolah secara holistik, sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Program ini juga mendukung program pemerintah dalam peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia. Sekolah binaan BCA tersebar di beberapa kota di Indonesia dari tingkat SD, SMP, sampai dengan SMA. Sekolah Bakti BCA diarahkan untuk memiliki keunggulan dalam karakter, sains, dan teknologi.

Ditahun 2024, BCA menambah empat sekolah Bakti BCA dan delapan sekolah *sister schools* menyerah terimakan 17 sekolah Bakti BCA kembali kepada Dinas Pendidikan setempat karena telah berhasil melewati standar kualitas pembelajaran Nasional. Salah satu contoh Sekolah Binaan Bakti BCA adalah SD Inpres Nunumeu di Nusa Tenggara Timur yang telah dikunjungi dan menerima apresiasi langsung dari Wakil Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah, Fajar Riza UI Haq, atas inovasi *Science Garden*. Inovasi ini merupakan ruang belajar terbuka yang memicu pembelajaran sains aplikatif dan kecintaan terhadap lingkungan. Program penguatan numerasi atau literasi matematika juga diberikan kepada 32 guru dan 64 siswa pada 25 sekolah di Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur, bekerja sama dengan Yayasan Teknologi Indonesia Jaya yang didirikan oleh Prof. Yohanes Surya, Ph.D.

Beasiswa Bakti BCA

BCA turut mendukung mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan tingkat universitas dengan memberikan beasiswa. Selain itu, BCA juga menyelenggarakan pelatihan pengembangan kompetensi berupa program transformasional, perencanaan keuangan, kunjungan perusahaan, dan lokakarya karier. Pada tahun 2024, BCA memberikan beasiswa kepada 700 mahasiswa dari 20 universitas dengan kategori bantuan finansial, prestasi akademik, dan prestasi minat bakat, dengan total dana sebesar Rp7,52 miliar.

National Bootcamp – Every Champion is Unique, The Champion is You

National Bootcamp adalah acara puncak dari Program Beasiswa Bakti BCA 2024. Kegiatan yang digelar secara *hybrid* ini menjadi penutup dari rangkaian kegiatan pembinaan dan pengembangan di sepanjang 2024 bagi seluruh Bakti Champions (Penerima Beasiswa Bakti BCA). Program ini menjadi salah satu upaya Bakti BCA dalam mendukung pengembangan dan peningkatan daya saing sumber daya manusia, serta mempersiapkan para Bakti Champions terhadap tantangan masa depan, baik dalam karier maupun kehidupan pascakampus.

BCA Berbagi Ilmu

Melibatkan para Direktur (*Leader*) BCA sebagai pemateri, program pembangunan kapasitas generasi muda ini mengangkat berbagai topik seperti kepemimpinan, teknologi, dan pengembangan diri. Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk rangkaian kuliah umum di 10 perguruan tinggi dan dihadiri lebih dari 6.900 mahasiswa. BCA juga mengadakan *Banking Tour & Sharing* di kantor cabang maupun unit kerja kantor pusat, yang diikuti oleh lebih dari 500 peserta dari tujuh SMA & SMK dan dua perguruan tinggi. Program "BCA Berbagi Ilmu" juga turut menghadirkan Duta Bakti BCA.

The Beauty of Disabilities: Makeup Class with BCA

Bakti BCA berkolaborasi dengan Yayasan Perempuan Tangguh Mandiri Indonesia (PTI) menyelenggarakan program pelatihan merias wajah bagi Sahabat Disabilitas (Teman Tuli) bertajuk "The Beauty of Disabilities: Makeup Class with BCA". Program ini merupakan bagian dari komitmen BCA untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memberikan ruang inklusif bagi penyandang disabilitas. Program ini dimulai dengan perekrutan, pelatihan dengan materi teknik *makeup* profesional dan *hairdo*, *marketing branding* melalui media sosial, dan literasi keuangan yang diakhiri dengan ujian kompetensi untuk mendapatkan sertifikat dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Kelas diikuti oleh 10 teman tuli yang juga berkesempatan untuk menjadi *Make Up Artist* pada Kebaya Fashion Week, Pagelaran Nusantara: Jiwa Surga Khatulistiwa sebagai bagian dari rangkaian acara Gebyar BCA Merah Putih, dan Indonesia Knowledge Forum.

Program Pendidikan Bisnis & Perbankan dan Program Pendidikan Teknik Informatika

Salah satu keunggulan BCA dalam mendukung pendidikan anak bangsa dan kesiapan mereka dalam bekerja adalah melalui Program Pendidikan Bisnis & Perbankan (PPBP – sebelumnya dikenal sebagai Program Pendidikan Akuntansi/PPA) dan Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI). Kedua program pendidikan non-gelar ini dilaksanakan melalui kerja sama dengan perguruan tinggi terkemuka di Indonesia. Lulusan dari PPBP dan PPTI langsung diberikan kesempatan untuk bergabung dengan BCA.

Jumlah Peserta dan Lulusan PPBP dan PPTI



Peserta PPBP ^{a)}	Lulusan PPBP ^{b)}	Lulusan PPBP ^{b)} yang Bergabung ke BCA
2024 264	2024 88	2024 87 (99%)
2023 265	2023 132	2023 131 (99%)
2022 308	2022 132	2022 126 (95%)

Peserta PPTI ^{a)}	Lulusan PPTI	Lulusan PPTI yang Bergabung ke BCA
2024 308	2024 101	2024 100 (99%)
2023 307	2023 60	2023 60 (100%)
2022 267	2022 67	2022 67 (100%)

Keterangan:

^{a)} Peserta tahun 2024 terdiri dari 6 angkatan aktif PPBP dan 9 angkatan aktif PPTI

^{b)} Lulusan PPBP pada tahun 2023 dan 2022 merupakan data lulusan PPA

Magang Bakti BCA

BCA menawarkan program Magang Bakti BCA bagi lulusan SMA, SMK sederajat, dan sarjana yang tertarik berkarier di sektor perbankan. Program ini menyediakan posisi seperti *customer service officer* dan *teller*. Pada tahun 2024, terdapat 3.982 peserta baru Magang Bakti BCA, meningkat dari tahun 2023 sebanyak 3.915 peserta.

Program SYNRGY

SYNRGY merupakan inisiatif berbasis pemberdayaan dan pendidikan yang bertujuan mendukung ekonomi digital di Indonesia dengan meningkatkan kapasitas dan daya saing perusahaan rintisan. Program ini terdiri dari dua jenis, yaitu SYNRGY Accelerator dan SYNRGY Academy.

SYNRGY Accelerator

SYNRGY Accelerator dirancang untuk mendorong pertumbuhan dan inovasi di ekosistem perusahaan rintisan yang fokus pada pengembangan usaha digital. Program ini menawarkan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik setiap perusahaan rintisan, dengan tujuan utama memperkuat ekosistem digital di Indonesia. Sejak awal terbentuknya di tahun 2019, program ini berhasil memberikan pelatihan pada total 82 perusahaan rintisan.

SYNRGY Academy

SYNRGY Academy, yang bekerja sama dengan Binar Academy, menyediakan beasiswa dan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas serta kompetensi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Pada tahun 2024, program ini berhasil mendidik 292 peserta. Setelah menyelesaikan akademi, BCA akan membantu alumni dalam mencari pekerjaan dan memberikan kesempatan untuk bergabung dengan grup BCA.

BCA Cash Management Academy

BCA Cash Management Academy berkolaborasi dengan berbagai SMK di seluruh Indonesia untuk mempersiapkan generasi muda yang siap bekerja. SMK yang terpilih mendapatkan dukungan berupa alat praktik, seperti uang *dummy*, alat hitung uang, mesin sortir uang, mesin ATM dan CRM, serta mobil operasional pengantaran uang. Di tahun 2024, program ini melibatkan 3.687 peserta, dengan 325 peserta terpilih yang akan melaksanakan program magang selama 6 bulan di berbagai vendor BCA.

Literasi Keuangan [FS16][FN-CB-240a.4]

BCA berkomitmen untuk memberikan dampak positif melalui edukasi literasi keuangan kepada masyarakat Indonesia guna mendukung pengembangan perekonomian nasional dalam jangka panjang. Literasi keuangan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengelola keuangan, membangun usaha, dan merencanakan keuangan untuk masa depan. Untuk mencapai sasaran edukasi literasi keuangan yang masif dan merata, pada tahun 2024 BCA membangun sebuah media pembelajaran digital berupa *e-learning* Literasi Keuangan (<https://literasikeuangan.id/>). Melalui platform *e-learning* ini, perluasan wilayah sasaran dan jumlah literasi keuangan diharapkan dapat meningkat secara bertahap di masa mendatang.



Program Edukasi Literasi Keuangan BCA dilaksanakan secara nasional dengan melibatkan gerakan sukarela dari pekerja BCA dan berbagai pihak eksternal seperti OJK Daerah, akademisi, *financial planner*, dan tenaga ahli di bidang keuangan lainnya yang dilakukan baik secara *offline* maupun *online*. Program ini ditujukan untuk berbagai kalangan, termasuk pelajar, mahasiswa, guru, dosen, UMKM, pekerja sektor informal, serta melalui SiMolek (Sarana Informasi Mobil Literasi dan Edukasi Keuangan) untuk menjangkau lebih banyak masyarakat.

BCA menjalankan program literasi keuangan yang menjangkau berbagai segmen masyarakat sebagai bagian dari komitmen mendukung inklusi keuangan. Bagi individu berpenghasilan rendah atau marjinal, program literasi berfokus pada edukasi pengelolaan keuangan pribadi, seperti penyusunan anggaran, pentingnya menabung, dan penggunaan produk keuangan secara tepat. Untuk generasi muda, BCA memberikan pemahaman tentang keuangan digital, investasi, dan manajemen keuangan sejak dini guna mempersiapkan mereka menghadapi tantangan ekonomi masa depan.

Selain itu, BCA menjangkau komunitas *unbankable* dengan edukasi manfaat dan aksesibilitas layanan perbankan, mendorong mereka untuk terintegrasi ke dalam sistem keuangan formal. Dengan inisiatif ini, BCA mendukung pembangunan ekonomi berkelanjutan dengan menciptakan ekosistem masyarakat yang memiliki literasi finansial memadai dan akses ke layanan perbankan.

Apresiasi OJK dalam Pelaksanaan Kegiatan Literasi Keuangan

BCA menerima Satu Rekening Satu Pelajar (KEJAR) Award dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk kategori Implementasi Terbaik, kelompok Bank Umum Konvensional. Penghargaan ini diterima langsung oleh Direktur BCA Antonius Widodo di acara pencanangan Gerakan Nasional Cerdas Keuangan (GENCARKAN). Pada kesempatan yang sama, BCA juga menjadi finalis KEJAR Award Kategori Bank Pencapaian KEJAR Terbaik dalam rangka Hari Indonesia Menabung.

Pelatihan Literasi Keuangan Berkelanjutan untuk Desa Binaan Bakti BCA dan Program UMKM Go Export

Sebagai wujud komitmen terhadap pembinaan berkelanjutan, BCA memberikan pelatihan keuangan bagi 14 Desa Binaan Bakti BCA, 26 Pelaku UMKM di dalam Desa, dan 58 Peserta Program UMKM Go Export. Program ini dirancang untuk meningkatkan keterampilan masyarakat dalam manajemen keuangan usaha, meliputi pengelolaan keuangan, penyusunan laporan keuangan sederhana, pengenalan produk keuangan, hingga pencatatan keuangan secara digital melalui aplikasi SI APIK. Sedangkan untuk peserta UMKM Go Export mendapatkan pembinaan pengelolaan keuangan dalam mengalkulasikan biaya ekspor.



1. Wakil Presiden Direktur BCA, Armand W. Hartono dan Duta Bakti BCA, Nicholas Saputra mengisi kuliah umum BCA Berbagi Ilmu di Universitas Diponegoro. | 2. Pelatihan MUA Bakti BCA. | 3. Kesempatan MUA Bakti BCA merias salah satu Puteri Indonesia. | 4. Sekolah Bakti BCA di timur Indonesia. | 5. Literasi Keuangan di Institusi Pendidikan. | 6. *Sharing session* di National Bootcamp Beasiswa Bakti BCA bersama Najwa Shihab.

Bakti Kesehatan

Program Penurunan *Stunting*

BCA mendukung upaya penurunan *stunting* di Indonesia melalui dua program strategis yang saling melengkapi, PASTI (Partnership to Accelerate Stunting Reduction in Indonesia) dan "Ayo Cegah Stunting". Program PASTI berfokus pada tingkat nasional melalui kolaborasi *multi-stakeholder*, dengan komitmen donasi senilai USD 1 juta selama 2023–2026. Hingga akhir tahun 2024, BCA telah menyalurkan Rp7,5 miliar untuk mendukung penurunan *stunting* di empat provinsi prioritas, yaitu Banten, Jawa Timur, Nusa Tenggara Timur, dan Kalimantan Barat.

Pencapaian PASTI melalui kolaborasi *multi-stakeholder* untuk periode 2023–2024

4.238	Balita mendapat intervensi gizi	5.718	Remaja dan calon pengantin menerima edukasi kesehatan reproduksi & pencegahan <i>stunting</i>	12.233	Orang tua mengikuti kegiatan komunikasi perubahan perilaku
--------------	---------------------------------	--------------	---	---------------	--

Pencapaian "Ayo Cegah Stunting"

19	Unsur masyarakat dilatih untuk menjadi <i>local champions</i> pencegahan <i>stunting</i>	40	Masyarakat terlibat aktif dalam pencarian solusi berbasis data	50	Remaja mendapatkan edukasi langsung melalui program Sekolah Lapangan
-----------	--	-----------	--	-----------	--

53 Kader posyandu dilatih untuk meningkatkan pelayanan kesehatan & gizi masyarakat

851 Masyarakat berpartisipasi dalam kegiatan awal Ayo Cegah *Stunting*



Sementara itu, "Ayo Cegah Stunting" berfokus pada pemberdayaan komunitas lokal di tingkat desa, dimulai pada akhir 2024 di Sumatra Barat dan Nusa Tenggara Barat. Program ini melatih tokoh masyarakat dan remaja sebagai agen perubahan untuk menemukan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat. Langkah awal mencakup penelitian mendalam untuk memahami kondisi lokal dan penyusunan panduan kegiatan yang akan diimplementasikan pada 2025.

Program Kesehatan Mata

Sejak 2001, BCA konsisten berkontribusi pada peningkatan kesehatan mata masyarakat Indonesia melalui program operasi katarak yang bekerja sama dengan Seksi Penanggulangan Buta Katarak Perhimpunan Dokter Spesialis Mata Indonesia (SPBK Perdami). Sepanjang tahun 2024, program ini telah membantu 1.010 penerima manfaat di lima provinsi, memulihkan penglihatan, dan meningkatkan produktivitas ekonomi serta kualitas hidup mereka. Selain itu, BCA memberikan bantuan empat unit alat operasi katarak kepada Perdami untuk meningkatkan kapasitas pelayanan medis mereka.

Sebagai langkah pengembangan, BCA juga memperluas cakupan program dengan menyediakan pemeriksaan mata presbiopi, membagikan 699 kacamata baca kepada masyarakat, dan memberikan edukasi kesehatan mata kepada 100 siswa SD dan SMP.



Klinik Binaan dan Bakti Sosial Layanan Kesehatan

BCA mendukung pelayanan kesehatan masyarakat dengan menyediakan subsidi layanan pengobatan dan Keluarga Berencana (KB) di dua klinik binaan, yaitu Praktik Dokter Duri Utara di Tambora, Jakarta Barat, dan Klinik Bakti Medika di Mangga Dua Selatan, Jakarta Pusat.



Selain itu, bertepatan dengan HUT BCA dan Hari Kemerdekaan RI, BCA menyediakan pemeriksaan kesehatan gratis bagi 455 warga di sekitar klinik binaan, termasuk deteksi hipertensi, diabetes, kolesterol, dan asam urat untuk membantu mereka mendeteksi penyakit sejak dini.

Donor Darah

BCA telah secara konsisten bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) untuk melaksanakan program donor darah secara rutin sejak tahun 1990. Pada tahun 2024, terkumpul 2.211 kantong darah melalui kegiatan donor darah yang diselenggarakan di Kantor Pusat maupun di beberapa cabang BCA.



Konsistensi Tanpa Henti, BCA Raih Penghargaan dari PMI

Berkat konsistensinya menggelar kegiatan donor darah, BCA meraih penghargaan dari PMI Jakarta sebagai salah satu instansi yang aktif melakukan donor darah periode 2023-2024. Penyerahan penghargaan dilakukan oleh Ketua Umum PMI Pusat Muhammad Jusuf Kalla dan Ketua PMI Jakarta Rustam Effendi.



1. Direksi BCA menghadiri kegiatan donor darah. | 2. Karyawan BCA menjadi peserta kegiatan donor darah di kantor BCA. | 3. Pemberian kacamata gratis bagi masyarakat yang membutuhkan. | 4. Kegiatan operasi katarak gratis. | 5. Edukasi kesehatan dan pencegahan stunting bagi remaja.

Bakti Budaya

Program Pelestarian Budaya

BCA berkomitmen mendukung pelestarian seni, tradisi, dan kearifan lokal Indonesia melalui berbagai inisiatif, mencakup pelestarian seni pertunjukan, warisan budaya, dan pemberdayaan komunitas lokal agar budaya tetap relevan dan berkembang secara berkelanjutan.

Seni, Budaya, dan Tradisi Nusantara

Sebagai bagian dari rangkaian acara Gebyar BCA Merah Putih, BCA mempersembahkan Pagelaran Nusantara: Jiwa Surga Khatulistiwa di Ramayana Ballet Prambanan, Yogyakarta pada Agustus 2024. Acara ini merayakan kekayaan budaya Indonesia melalui kolaborasi tari, musik, dan teater yang melibatkan 120 penampil dari sanggar dan sekolah Bakti BCA, komunitas seni, serta seniman profesional. Penampilan ini menciptakan pengalaman budaya yang memukau bagi 1.114 penonton, termasuk 306 pelajar, sehingga dapat memperkuat daya tarik dan apresiasi generasi muda terhadap seni budaya.

Sebagai bagian dari proses kreatif, para siswa Sekolah Bakti BCA dan komunitas seni mengikuti rangkaian latihan intensif bersama seniman untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam seni pertunjukan, sekaligus menanamkan nilai profesionalisme dan kepercayaan diri.

Dampak Program Pagelaran Nusantara: Jiwa Surga Khatulistiwa

Ekonomi	Memberikan pendapatan langsung kepada 98 penampil, 22 musisi, 72 anggota tim produksi, dan 15 pembuat kostum.
Sosial	Meningkatkan keterampilan, kepercayaan diri, dan kolaborasi peserta dengan seniman profesional.
Pendidikan	Proses transfer pengetahuan budaya kepada siswa sekolah Bakti BCA, dilengkapi sertifikat resmi dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
Inklusi Sosial	Melibatkan komunitas disabilitas sebagai penata rias, memperkuat komitmen terhadap inklusivitas.

Pembinaan Wastra Warna Alam

Pada tahun 2024, BCA memperluas pelatihan pewarnaan alami untuk tenun ke Baduy, Banten dan Sumba Timur, NTT, setelah sebelumnya sukses di Timor Tengah Selatan. Program ini melibatkan 15 peserta di Baduy yang menghasilkan 179 kain dan 50 peserta di Sumba dengan 94 kain. Inisiatif ini tidak hanya bertujuan mengurangi penggunaan bahan kimia, tetapi juga melestarikan sumber daya alam dan menjaga keberlanjutan warisan budaya tenun khususnya bagi generasi muda. Program ini juga melibatkan partisipasi kaum laki-laki yang jarang terjadi dalam proses tenun tradisional, sehingga memperkuat kolaborasi lintas gender dan memastikan pewarnaan alami tetap diwariskan. Melalui inisiatif ini, para penenun memperoleh peningkatan nilai produk, akses pasar yang lebih luas, pendapatan yang lebih baik, serta mendukung pelestarian budaya dan kesejahteraan masyarakat lokal secara berkelanjutan.



1. Duta Bakti BCA, Nicholas Saputra, mengisi monolog dalam pagelaran Nusantara Jiwa Surga Khatulistiwa. | 2. Pagelaran Nusantara Jiwa Surga Khatulistiwa dipersembahkan oleh kolaborasi sanggar budaya dan siswa Sekolah Bakti BCA. | 3. Pembinaan wastra warna alam diikuti oleh para perajin wastra.

Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat

BCA mendukung pemberdayaan ekonomi lokal dengan menjalankan program pendampingan masyarakat yang bertujuan untuk mendorong kemandirian yang berkelanjutan.

Desa Bakti BCA [203-1, FS13][FN-CB-240a.3]

BCA terus memperluas dampaknya melalui penguatan kapasitas desa binaan, memberikan akses finansial, perluasan akses pasar dan strategi promosi, mendukung ketahanan pangan melalui pembinaan penanaman bahan pangan, serta melakukan revitalisasi kebun kopi.



Di tahun 2024, BCA memberikan pembinaan kepada 30 Desa Bakti, terdiri dari 14 desa binaan dan 16 desa mitra hasil kolaborasi dengan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. Pendampingan desa wisata yang dilakukan BCA bertujuan utama untuk mendukung peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat melalui peningkatan pendapatan dan peluang kerja di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif, dengan mengacu pada berbagai pedoman resmi, termasuk Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 9 Tahun 2021 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan, Keputusan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor KM.143/KD.00/MENPAR/2019 tentang Dewan Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Indonesia (Indonesia Sustainable Tourism Council), serta standar Global Sustainable Tourism Council (GSTC). Hal ini memastikan pembinaan dilakukan secara terarah dan sesuai dengan prinsip pariwisata berkelanjutan, terbukti dari meningkatnya nilai desa binaan Bakti BCA berdasarkan kriteria Desa Wisata Kemenpar. Pada tahun 2024, 12 dari 14 Desa Binaan sudah diklasifikasikan sebagai Desa Wisata Maju dan Mandiri.

Jumlah Pengunjung Desa Binaan Bakti BCA

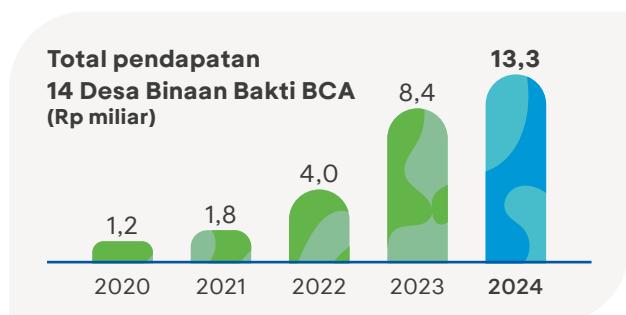
Sepanjang tahun 2024, desa binaan Bakti BCA mencatat kunjungan sebanyak 291.452 orang. Desa Wisata Tamansari masih menjadi destinasi dengan jumlah pengunjung terbanyak, yaitu 156.898 orang atau 53,8% dari total kunjungan. Disusul oleh Desa Wirawisata Goa Pindul dengan 37.478 pengunjung dan Desa Wisata Taro dengan 31.011 pengunjung. Selama tiga tahun terakhir, desa wisata Bakti BCA telah menarik 778.919 pengunjung.

Jumlah Tenaga Kerja Desa Binaan Bakti BCA

Desa binaan Bakti BCA turut berperan dalam mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat setempat. 14 Desa wisata binaan BCA telah memberikan kesempatan kerja bagi 1.213 tenaga kerja lokal yang terdiri dari 479 pekerja wisata tercantum dalam SK Kepengurusan dan 734 pekerja di luar SK Kepengurusan. Desa Wisata Kreatif Terong mencatat jumlah pekerja wisata diluar SK Kepengurusan dengan jumlah terbesar sebanyak 268 orang. Kini terdapat tiga Desa binaan Bakti BCA yang memiliki pemimpin perempuan, yaitu Desa Wisata Pentingsari, Kampung Adat Nagari Sijunjung, dan Desa Wisata Hijau Bilebante. Selain itu, sebanyak 99,7% merupakan pekerja dengan usia produktif (16-64 tahun) dan 12% pekerja desa wisata menguasai bahasa asing.

Jumlah Pendapatan Desa Binaan Bakti BCA

Pada tahun 2024, desa binaan Bakti BCA mencatat pendapatan sebesar Rp13,3 miliar, meningkat sebesar 58% dibandingkan tahun 2023, yaitu Rp8,4 miliar. Selama lima tahun terakhir, total pendapatan desa binaan telah mencapai Rp28,7 miliar, menunjukkan kontribusi nyata program ini dalam mendukung ekonomi lokal.



Prestasi Desa Binaan Bakti BCA

Beberapa desa binaan Bakti BCA mendapatkan penghargaan dan pengakuan dari berbagai pihak, baik dalam lingkup nasional maupun internasional. Beberapa di antaranya adalah Desa Wisata Taro dan Desa Wisata Hijau Bilebante yang memperoleh penghargaan *Best Tourism Village-Upgrade Programme* dari UN Tourism for Rural Development Programme. Desa Wisata Kreatif Terong di Belitung memenangkan penghargaan *Wonderful Indonesia Impact 2024* dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. "Anugrah Desa Wisata Indonesia" (ADWI) 2024 memberikan penghargaan kepada Desa Wisata Patakanteng, Wonosobo sebagai Juara 1 kategori resiliensi, Desa Wisata Pulau

Derawan di Kalimantan sebagai Juara 3 kategori digital, serta Desa Wisata Negeri Laha di Maluku sebagai juara 3 klasifikasi Desa Wisata Berkembang.

Ragam Pembinaan Desa Binaan Bakti BCA

Sepanjang tahun 2024, BCA telah memberikan 76 program pembinaan untuk meningkatkan kualitas dan daya saing desa wisata secara berkelanjutan.

Perluasan Akses Pasar

BCA berupaya untuk mendukung perluasan pasar melalui akses pada BCA Lifestyle dan berbagai platform digital lainnya dengan total nilai transaksi lebih dari Rp320 juta. Selain itu, pelaksanaan program *familiarization trip* dan *sales mission* meningkatkan akses pasar dalam negeri dengan nilai transaksi sebesar lebih dari Rp270 juta. Perluasan akses pasar luar negeri juga diberikan melalui kesempatan partisipasi Desa Binaan Bakti BCA dalam Bali *Beyond Travel Fair & Wonderful Indonesia Travel Fair* dengan nilai transaksi sebesar lebih dari Rp280 juta. Tidak hanya itu, melalui kerja sama strategis Bakti BCA dengan jenama perhiasan lokal TULOLA, perajin perak I Made Suama dari Desa Taro, Desa Bakti BCA ikut merancang desain dan memproduksi tiga perhiasan dalam koleksi "The Dancer" yang dipasarkan ke mancanegara. Kolaborasi ini mendukung akses kerajinan perak Desa Taro ke pasar global.

Sertifikasi Profesi

BCA juga berupaya meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) Desa Wisata melalui pembinaan pengelolaan keuangan dan 51 sertifikasi profesi melalui Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) seperti sertifikasi Balawista Tirta, Pemandu Ekowisata, Pemandu Tubing, dan Pemandu Outbound.

Pembinaan Skala Internasional

Pengembangan kapasitas desa skala internasional juga diberikan kepada Desa Wisata Taro dan Desa Wisata Hijau Bilebante yang berkesempatan menghadiri konferensi internasional "The First UN Tourism Conference on Tourism for Rural Development and The Second Annual Meeting For The Best Tourism Village by UN Tourism Network" di Hoi An, Vietnam, untuk memperluas jaringan dengan anggota *Best Tourism Villages* dan melakukan studi banding ke Desa Wisata terbaik di Vietnam.

Rumah Pangan Hidup

Pada tahun 2024, BCA menginisiasi program Rumah Pangan Hidup di empat desa binaan, yaitu

Kampung Adat Nagari Sijunjung Sumatra Barat, Desa Wisata Limbongan Belitung, Wirawisata Goa Pindul Yogyakarta, dan Desa Wisata Hijau Bilebante Lombok, untuk meningkatkan pemahaman komunitas lokal terkait konsep dan teknis dalam budi daya tanaman sayur dan pengelolaan sampah. Program ini diikuti oleh 110 pelaku wisata desa binaan dan 200 masyarakat sekitar dengan 78% di antaranya adalah perempuan. Melalui program ini, penduduk desa wisata menanam 179.690 bibit sayur dan memperoleh Rp86 juta dari hasil panen, berpotensi mengurangi pengeluaran belanja sayur rata-rata rumah tangga per bulan hingga 50%. Program ini juga berhasil mengurangi limbah desa melalui pengelolaan 66,8 kg sampah organik dan 814,8 kg sampah anorganik menjadi media tanam dan pupuk alami.

Ragam Pembinaan Desa Binaan Bakti BCA Lainnya

Berbagai program pembinaan lainnya termasuk pembinaan untuk meningkatkan daya tarik wisata, pelatihan pemandu, pembinaan pengelolaan keuangan, dan lain-lain, yang secara akumulatif diperkirakan mendukung perolehan pendapatan hingga lebih dari Rp140 juta.

Hasil Survei Kepuasan Pengunjung

Untuk menjaga kualitas layanan desa wisata, pengunjung desa wisata diarahkan untuk memberikan ulasan kepuasan salah satunya melalui Google *rating*. Rata-rata nilai survei Google *rating* untuk 14 Desa Wisata Binaan Bakti BCA mencapai 4,7 dari 5.

Kolaborasi dan Pendampingan UMKM

Selain pembinaan Desa Bakti, BCA melalui Bakti BCA dan Commercial & SME Banking Division juga membantu pembinaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam memperoleh sertifikasi halal, memperluas pasar dalam dan luar negeri, serta mendukung potensi ekspor bagi UMKM yang layak.

UMKM Binaan Bakti BCA

Sebanyak 38 penduduk di desa binaan Bakti BCA merupakan pelaku UMKM yang mempekerjakan 268 tenaga kerja lokal. UMKM dari 10 desa binaan Bakti yang terlibat dalam program UMKM binaan memiliki ragam komoditas, antara lain kain batik, tenun, gula aren, kopi, keripik singkalong, jamur, hingga kerajinan wayang. Pada akhir tahun 2024, UMKM binaan Bakti BCA mencatatkan total pendapatan sebesar lebih

dari Rp1 miliar, dengan mayoritas pendapatan berasal dari UMKM Kampung Batik Gemah Sumilir yang mencapai Rp470 juta, atau sekitar 47% dari total pendapatan. Untuk mendukung keberlanjutan UMKM binaan, BCA memberikan berbagai pembinaan, seperti pelatihan dan perluasan akses pasar.

1. Promosi dan Perluasan Akses Pasar UMKM Binaan Bakti BCA

Bakti BCA memfasilitasi promosi dan perluasan akses pasar untuk pelaku UMKM melalui penyediaan *pop-up store* atau *booth* di berbagai acara, serta pembuatan *e-flyer* yang menampilkan katalog desa wisata binaan. UMKM binaan BCA berpartisipasi dalam acara-acara besar seperti BCA Expoversary, Indonesia Knowledge Forum, UMKM Festival, Pekan Raya Jakarta, Gebyar BCA Merah Putih, Pagelaran Sabang Merauke, dan Rapat Kerja Nasional BCA, guna memperluas jangkauan pasar dan mengenalkan produk UMKM.

2. Pelatihan kepada Pelaku Usaha UMKM Pendampingan Sertifikasi Halal UMKM

Sepanjang tahun 2024, lebih dari 2.400 pelaku UMKM di penjuru Indonesia telah mendapatkan pendampingan untuk sertifikasi halal, sekaligus pendampingan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku UMKM yang belum memiliki, dan pengenalan produk perbankan. Tahun 2024, sebanyak 1.986 sertifikat halal telah diterbitkan di 24 kota/kabupaten yang tersebar di 13 provinsi di Indonesia. Melalui sertifikasi halal ini, pelaku UMKM dapat memanfaatkan kesempatan untuk meningkatkan kualitas produk dan skala usaha sehingga mampu meningkatkan daya saing.

UMKM Go Export

UMKM BCA Go Export mendukung 58 UMKM dari berbagai daerah di Indonesia untuk menembus pasar internasional, dengan nilai ekspor mencapai Rp37 miliar hingga akhir 2024. Melalui riset pasar, kurasi ketat, dan pendampingan intensif, program ini memastikan UMKM yang terlibat siap memenuhi standar global. BCA turut mendampingi UMKM dalam proses transaksi dengan calon pembeli internasional pada berbagai ajang promosi, salah satunya adalah Trade Expo Indonesia. Produk unggulan seperti kakao bubuk dan olahan cokelat, olahan ikan, olahan rempah, produk kacang-kacangan, furnitur, dan kerajinan tangan kini diekspor ke negara seperti Malaysia, Singapura, Thailand, Tiongkok, Jepang, Uni Emirat Arab,

Belanda, Perancis, dan Australia. Program ini juga mencatat peningkatan *business matching* hingga 10x lipat (YoY), menunjukkan efektivitasnya dalam memperluas akses pasar internasional dan menciptakan peluang strategis bagi UMKM binaan.

3. Revitalisasi Kebun Kopi Cikoneng

Bakti BCA melakukan pembinaan kepada 50 orang petani yang tergabung dalam Kelompok Tani Lestari Maju Bersama dan Cikoneng Lestari di 10 ha lahan di Cikoneng, Tugu Utara, Cisarua, Kab. Bogor. Pembinaan mencakup praktik pertanian ramah lingkungan seperti pemupukan organik, pembuatan rorak, dan pemangkasan pascapanen, serta pemberian bantuan sarana prasarana berupa pupuk organik, alat pemangkasan, mesin potong rumput, dan *power sprayer*, guna meningkatkan produktivitas dan keberlanjutan pertanian. Melalui program ini, penjualan cherry kopi yang dipanen mencapai lebih dari Rp200 juta per tahun.

Desa dan UMKM Binaan Bakti BCA yang Mendunia

Desa dan UMKM Binaan Bakti BCA semakin menunjukkan dampaknya di kancah internasional melalui partisipasi dalam berbagai ajang global. Doesoen Kopi Sirap memperkenalkan kopi khas Indonesia di tiga festival internasional, yakni Amsterdam Coffee Festival di Belanda, Singapore Coffee Week Festival, dan acara Batik Pesisiran: Celebrating Nature in Batik Design From Java's North Coast. Ketiga event ini memberikan peluang strategis untuk memperluas jaringan pasar sekaligus memperkenalkan cita rasa unik kopi lokal kepada konsumen global.

Kampung Batik Gemah Sumilir juga sukses menampilkan karya seni batiknya di panggung internasional. Tiga kain batik dipamerkan di MARKK Museum, Hamburg, selama lima bulan, sekaligus menjadi bagian dari perayaan seni dan budaya global. Selain itu, tujuh kain batik mereka berhasil menarik perhatian masyarakat Hamburg dengan total penjualan sebesar EUR 630 dalam acara Batik Pesisiran: Celebrating Nature in Batik Design from Java's North Coast. Langkah ini tidak hanya memperluas pasar untuk batik tradisional, tetapi juga memperkuat posisi batik sebagai warisan budaya yang relevan di pasar internasional.



1 & 2: Desa Taro dan Desa Bilebante meraih penghargaan Best Tourism Village 2023 dari UN Tourism. | 3. Partisipasi Doesoen Kopi Sirap, Desa Bakti BCA di Singapore Coffee Week Festival. | 4 & 5: Desa Bakti BCA berpartisipasi pada event World Bank. | 6 & 7: Pengrajin Desa Taro berkolaborasi dalam koleksi perhiasan Kawan Nusantara: The Dancer dengan jenama Tulola.

Konservasi Ekosistem

Bakti Lingkungan

Mendukung Pelestarian Alam dan Keanekaragaman Hayati

Tanggung jawab sosial dan lingkungan bukan hanya kewajiban moral, tetapi juga bagian penting dari strategi bisnis kami untuk mendukung keberlanjutan. Meskipun operasional BCA tidak ada yang secara langsung terkait dengan keanekaragaman hayati atau kawasan sensitif, namun BCA berkomitmen untuk berkontribusi dalam pelestarian alam demi menciptakan masa depan yang lebih baik bagi generasi mendatang.

Program Penanaman Pohon

Sebagai bagian dari komitmen pelestarian lingkungan, BCA melakukan program penanaman pohon untuk menyerap karbon dioksida (CO₂), meningkatkan debit air, melindungi ekosistem satwa liar, dan memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat lokal. Pada 2024, dengan melibatkan 463 masyarakat lokal sebagai mitra yang berperan aktif dalam proses penanaman dan perawatan, sebanyak 51.500 *Multi Purpose Tree Species* (MPTS) telah ditanam di empat lokasi strategis sesuai kebutuhan lingkungan setempat.

Lokasi Tanam	Jumlah Pohon	Jenis Pohon	Dampak Lingkungan & Sosial Ekonomi
Desa Gambuhan, Pemalang, Jawa Tengah	15.000	Pohon Karet Kerbau, Beringin, Bambu, Alpukat, Jeruk, dan Kopi	<ul style="list-style-type: none"> Mencegah longsor dan menjaga keberlanjutan aliran mata air Balekambang, sumber utama air minum bagi warga Pemalang dan Tegal. Pengembangan agroforestri serta ekowisata sebagai peluang ekonomi berkelanjutan.
Buleleng, Bali	21.500	Pohon Cempaka, Majegau, Durian, Alpukat, Kopi, dan lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> Memulihkan lahan kritis di kawasan hutan desa, menjaga ekosistem, dan memperkuat perlindungan lanskap. Meningkatkan kapasitas resapan air tanah, guna mengatasi isu air yang menjadi salah satu tantangan penduduk lokal. Memberdayakan kelompok tani hutan melalui pengelolaan hutan desa yang produktif.
Desa Cikondang, Garut Selatan	14.000	Pohon Manglid, Trembesi, Alpukat, Durian dan Nangka	<ul style="list-style-type: none"> Membentuk koridor satwa untuk memberikan jalur aman bagi satwa liar seperti owa jawa, monyet, harimau, macan, dan surili, sehingga mengurangi konflik dengan manusia di perbatasan Cagar Alam Leuwe Sancang. Mendukung pertanian lahan kering dengan agroforestri produktif, membantu petani meningkatkan panen sekaligus menjaga keseimbangan alam.
Pesisir Aceh	1.000	Pohon mangrove	Memulihkan ekosistem yang rusak, melindungi habitat satwa liar seperti burung migrasi dan ikan, serta menjaga keseimbangan ekosistem pesisir.

Tidak hanya melakukan penanaman, BCA juga secara berkala memantau pertumbuhan pohon untuk memastikan dampaknya terhadap lingkungan, bekerja sama dengan mitra ahli untuk menjaga akurasi dan kredibilitas data. Pada 2024, pohon-pohon yang ditanam sejak tahun 2021-2024 berhasil menyerap 107,5 ton CO₂e, dengan tingkat kelangsungan hidup mencapai 91,7%.

Penanaman Pohon MPTS	Estimasi Serapan Carbon (tCO ₂ eq)			
	2024	2028	2033	2038
2021-2022*	57,05	1.327,75	3.576,13	5.335,22
2023*	25,87	2.686,20	6.146,99	9.073,85
2024	24,57	1.415,15	8.960,67	14.828,64
Total	107,49	5.429,10	18.683,79	29.237,71

* Estimasi perhitungan berdasarkan *platform Carbon Atlas* per Desember 2024

Pembuatan Rumah Kompos dan Pelatihan Pembuatan Kompos

Sebagai bagian dari upaya pengelolaan sampah organik, BCA bekerja sama dengan Dinas Kehutanan (KPHL) Balikpapan membangun rumah kompos dan mengadakan pelatihan pembuatan kompos di kawasan Wisata Meranti, Balikpapan. Dimulai pada akhir 2023, program ini memanfaatkan kiambang—tumbuhan hama lokal—dan sampah organik sebagai bahan baku utama. Hingga 2024, 6.000 kg bahan organik berhasil diolah menjadi 3.000 kg kompos, memberikan manfaat ekonomi bagi 15 peserta kelompok tani yang mengikuti pelatihan, sekaligus menyediakan kompos bagi anggota kelompok tani lainnya. Program ini berkontribusi signifikan terhadap keberlanjutan lingkungan dan pemberdayaan masyarakat, yang tercermin dari pencapaian Wisata Meranti meraih berbagai penghargaan, termasuk juara 2 Desa Wisata Tingkat Provinsi Kalimantan Timur dan peningkatan kelas Kelompok Usaha Perhutanan Sosial (KUPS) dari Silver menjadi Gold.

Reverse Vending Machine (RVM)

Sebagai upaya untuk mendorong perubahan perilaku dalam pengelolaan sampah plastik, BCA bekerja sama dengan Plasticpay menghadirkan RVM Bakti BCA. Mesin ini memudahkan masyarakat dalam memilah sampah botol plastik sehingga tidak tercampur dengan limbah lain dan dapat diolah secara optimal. Kemudahan ini diperkuat dengan fitur konversi poin setara nominal rupiah dari setiap botol plastik yang dikumpulkan, sehingga memberikan insentif tambahan bagi masyarakat. Melalui pendekatan ini, RVM diharapkan dapat mendorong terbentuknya kebiasaan pemilahan dan pengelolaan limbah yang lebih bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Sebanyak tiga unit RVM Bakti BCA ditempatkan di kampus Institut Teknologi Bandung dan Universitas Padjadjaran, dengan lebih dari 1.000 sivitas akademika telah berpartisipasi dalam penggunaan RVM untuk memilah sampah botol plastik selama tahun 2024. Penempatan RVM di kawasan kampus ditujukan untuk meningkatkan kesadaran mahasiswa yang berperan sebagai agen perubahan dalam menyebarkan kesadaran lingkungan di masyarakat. Sebanyak dua unit RVM Bakti BCA juga ditempatkan di desa binaan Bakti BCA untuk menjaga kebersihan desa wisata serta mendukung edukasi dan kesadaran pengelolaan sampah.

RVM Bakti BCA turut dihadirkan pada BCA Expoversary 2024, diintegrasikan dengan program konservasi ekosistem pesisir. Setiap 10 botol plastik yang dikumpulkan berkontribusi pada penetasan dan pelepasan satu telur penyu ke habitat aslinya. Melalui inisiatif ini, lebih dari 5.000 botol plastik berhasil terkumpul.

Pencapaian Program RVM Bakti BCA Tahun 2024



Pelestarian Hewan Dilindungi

1. Rehabilitasi dan Pelepasliaran Orang Utan

Menyadari pentingnya keberlangsungan orangutan sebagai *umbrella species* dalam menjaga keberlanjutan lingkungan dan keanekaragaman hayati, sejak tahun 2012 BCA secara konsisten mendukung konservasi orangutan di Indonesia melalui kerja sama dengan Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) Kalimantan Timur dan Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF), dengan fokus pada rehabilitasi, pelepasliaran, dan edukasi masyarakat.

Pada 2024, BCA bersama BOSF meresmikan selesainya empat pulau buatan sebagai rumah sementara bagi orangutan, mempersiapkan mereka untuk kembali ke alam. Pulau-pulau ini juga menjadi *sanctuary* bagi orangutan yang tidak dapat hidup bebas di habitat aslinya.

Edukasi terkait pentingnya pelestarian orangutan pada tahun 2024 dilakukan melalui program "Student Goes to Nature" (SGTN). Program ini mengajak siswa SD dan SMP berkunjung ke kawasan konservasi orangutan di Samboja Lestari untuk belajar secara langsung mengenai pentingnya orangutan bagi ekosistem sambil dikenalkan pada konsep literasi keuangan.

Program konservasi orangutan tahun 2024



2. Konservasi Penyu

Sejak tahun 2016, BCA bersama Banyuwangi Sea Turtle Foundation (BSTF) berperan aktif melakukan aksi pelestarian penyu yang mencakup upaya relokasi telur, pelepasliaran tukik, penanaman pandan laut, serta edukasi bagi masyarakat dan pelajar. Pada tahun 2024, BCA bersama BSTF meluncurkan inovasi "Intan Ruang" yang merupakan alat inkubasi tanpa pasir pertama di Indonesia dengan kapasitas 15.000 telur. Teknologi ini selain meningkatkan efisiensi penetasan, juga memungkinkan pengaturan suhu yang dapat memengaruhi jenis kelamin tukik. Pengaturan ini penting untuk menjaga keseimbangan penyu jantan dan betina di alam, yang menjadi kunci keberlanjutan populasi penyu di tengah tantangan perubahan iklim.

BCA juga mendukung pembangunan dan perbaikan infrastruktur di dua lokasi konservasi baru, yaitu Pantai Goa Cemara di Yogyakarta dan Pantai Kerobokan di Bali. Pembangunan infrastruktur di Pantai Goa Cemara memanfaatkan konblok hasil daur ulang kartu bekas untuk mendukung konsep ramah lingkungan.

Sepanjang tahun 2024, 17.531 telur berhasil direlokasi dari 171 sarang, dengan 15.003 tukik dilepaskan ke habitatnya. Selain itu, 273 pelajar di Banyuwangi telah mendapatkan edukasi terkait pentingnya keberlanjutan keanekaragaman hayati.

3. Java-Wide Leopard Survey (JWLS)

Pada 2024, BCA bersama Kementerian Kehutanan serta SINTAS (Save the Indonesian Nature and Threatened Species) memulai inisiatif konservasi macan tutul jawa di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS). Inisiatif tersebut merupakan bagian dari survei nasional macan tutul jawa atau dikenal sebagai Java-Wide Leopard Survey (JWLS). Fase Pertama mencakup pemasangan 40 kamera pengintai untuk memantau keberadaan dan pergerakan macan tutul. Diperoleh lebih dari 85.000 dokumentasi, termasuk foto dan video aktivitas macan tutul jawa di habitatnya. Hasil pemantauan juga mengungkap tantangan di beberapa titik, yang menekankan urgensi kegiatan perlindungan habitat macan tutul. Selain itu, 15 sampel kotoran dikumpulkan untuk dianalisis bersama dokumentasi lainnya guna memberikan gambaran lengkap tentang populasi, distribusi, dan preferensi mangsa macan tutul jawa. Kajian ini menjadi pijakan strategis dalam menyusun Strategi dan Rencana Aksi Konservasi (SRAK) untuk mendukung keberlanjutan konservasi macan tutul dan ekosistem.

Pengaduan terkait Lingkungan Hidup [413-2]

BCA berkomitmen untuk berkontribusi pada pelestarian lingkungan melalui berbagai program tanggung jawab lingkungan. Sepanjang tahun 2024, tidak ada pengaduan terkait dampak lingkungan yang diterima BCA sebagai akibat dari aktivitas perbankannya.



Property of Kementerian Kehutanan, SINTAS Indonesia, dan BCA.



1. Pelepasan tukik di pantai Banyuwangi bersama BSTF. | 2. Inovasi Intan Ruang, ruang inkubasi telur penyu tanpa pasir dengan kapasitas 15 ribu telur. | 3. Penanaman bibit pohon Bakti BCA. | 4. Survei awal konservasi macan tutul jawa di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. | 5. Pra-pelepasliaran orang utan di pulau buatan Samboja Lestari, Kalimantan Timur bersama BOSF.

Evaluasi dan Pengukuran Dampak Program [413-1]

BCA berupaya untuk memberikan dampak dan nilai tambah kepada masyarakat luas melalui program-program Bakti BCA. Evaluasi dampak program Bakti BCA terus dilakukan untuk mengukur ruang pengembangan dan peningkatan kualitas program secara berkelanjutan. Pada tahun 2023, BCA menggunakan metode analisis kontribusi (*contribution analysis/CA*) yang dilakukan oleh tenaga ahli independen untuk menilai hasil dan dampak dari berbagai program Bakti BCA melalui *Focus Group Discussion (FGD)* bersama pihak-pihak yang relevan. Hasil CA untuk program Bakti BCA telah disampaikan pada Laporan Keberlanjutan 2023.

Pada tahun 2024, BCA melakukan evaluasi dengan prinsip *Social Return on Investment (SROI)* terhadap salah satu program unggulannya, pengembangan komunitas pada Desa Wisata BCA. Pengukuran SROI di lakukan untuk 4 Desa Wisata, yaitu Desa Wisata Kampung Warna Warni Tigarihit dan Desa Wisata Malangga oleh Institute for Sustainability and Agility yang merupakan anggota UN Global Compact, serta Desa Wisata Nagari Silokek dan Desa Wisata Kampung Adat Nagari Sijunjung oleh Centre for Entrepreneurship, Change, and Third Sector (CECT). Pengukuran SROI dilakukan dengan menghitung nilai moneter dari dampak yang tercipta di aspek sosial, lingkungan hidup, dan ekonomi kepada pemangku kepentingan, meliputi penerima manfaat, mitra pendamping, pemerintah setempat, dan Perusahaan.

Melalui analisis SROI, aktivitas Bakti BCA dalam memberikan pelatihan, publikasi, bantuan sarana prasarana, pendampingan, dan pemantauan di empat Desa Wisata Binaan Bakti BCA berdampak pada peningkatan pengetahuan dan keahlian penerima manfaat yang memengaruhi peningkatan pendapatan, kualitas hidup, dan hubungan baik warga Desa Wisata, serta penghematan biaya pendidikan dan program pemerintah. Dari penilaian tersebut, perhitungan nilai SROI adalah sebagai berikut:

Desa Wisata Binaan Bakti BCA	Nilai SROI	Keterangan
Desa Wisata Malangga	2,43	Setiap 1 rupiah investasi Perusahaan dihasilkan nilai sosial sebesar 2,43 rupiah untuk program di Desa Wisata Malangga
Desa Wisata Kampung Warna Warni Tiga Rihit	2,32	Setiap 1 rupiah investasi Perusahaan dihasilkan nilai sosial sebesar 2,32 rupiah untuk program di Desa Wisata Kampung Warna Warni Tiga Rihit
Desa Wisata Kampung Adat Nagari Sijunjung	2,02	Setiap 1 rupiah investasi Perusahaan dihasilkan nilai sosial sebesar 2,02 rupiah untuk program di Desa Wisata Kampung Adat Nagari Sijunjung
Desa Wisata Nagari Silokek	1,57	Setiap 1 rupiah investasi Perusahaan dihasilkan nilai sosial sebesar 1,57 rupiah untuk program di Desa Wisata Nagari Silokek

Hasil evaluasi program Bakti BCA digunakan sebagai referensi penting dalam pengembangan strategi perusahaan untuk meningkatkan dampaknya. Melalui evaluasi tersebut, BCA dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan besar dalam pencapaian tujuan keberlanjutan, serta merumuskan langkah-langkah yang lebih tepat sasaran. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang kontribusi yang telah dilakukan, BCA dapat terus memperkuat peranannya dalam mendukung kemajuan masyarakat dan lingkungan sekitar, sekaligus memastikan bahwa setiap inisiatif berorientasi pada pencapaian tujuan jangka panjang yang berkelanjutan.

Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Hingga saat ini, kami berhasil membangun hubungan baik dengan masyarakat umum, termasuk penerima manfaat program-program Bakti BCA. Secara terbuka, kami menerima kritik dan saran dari masyarakat luas. Mekanisme pengaduan masyarakat tersedia melalui Halo BCA. Pada periode pelaporan, BCA tidak menerima pengaduan masyarakat terkait program-program Bakti BCA. Namun demikian, kami menerima saran-saran yang bermanfaat untuk terus meningkatkan dan mengembangkan program yang berjalan.

06

Sekilas tentang
**Laporan
Keberlanjutan**



Sekilas Laporan Keberlanjutan

Profil Laporan [2-2, 2-3, 2-4, 2-5]

Laporan Keberlanjutan PT Bank Central Asia Tbk (BCA) tahun 2024 disusun berdasarkan periode tahunan dan melanjutkan laporan sebelumnya yang diterbitkan pada 15 Februari 2024. Laporan ini merujuk pada sejumlah peraturan/pedoman nasional dan internasional sebagai bentuk transparansi upaya BCA mengintegrasikan keberlanjutan dalam operasional dan strategi perusahaan. Peraturan/pedoman tersebut antara lain:

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan.
- Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021, yang digunakan dalam kesesuaian "in accordance with the GRI Standards".
- GRI-G4 Sector Disclosures: Financial Sector Supplement Disclosures (FSSS).
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB) untuk kategori Bank Komersial.
- Sustainable Banking Assessment (SUSBA) oleh World Wide Fund for Nature (WWF), yang mengukur integrasi aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST).
- ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS).

Laporan Keberlanjutan ini mencakup data dan informasi yang relevan dari periode 1 Januari hingga 31 Desember 2024. Data yang digunakan diperoleh dari kegiatan operasional BCA, sementara data keuangan bersumber dari laporan keuangan konsolidasi yang mencakup BCA dan seluruh entitas anak, termasuk PT BCA Finance, BCA Finance Limited, PT Bank BCA Syariah, PT BCA Sekuritas, PT Asuransi Umum BCA (BCA Insurance), PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life), PT Central Capital Ventura (CCV), dan PT Bank Digital BCA (BCA Digital).

Sebagai bagian dari proses penyusunan laporan ini, data tahun sebelumnya juga disajikan kembali. Seluruh data dan informasi yang digunakan dalam laporan telah ditelaah dan divalidasi oleh unit kerja terkait serta mendapat persetujuan dari Direksi dan Dewan Komisaris sebelum dipublikasikan.

Verifikasi Pihak Independen

BCA menunjuk pihak independen yang memiliki keahlian dalam penjaminan (*assurance*) laporan keberlanjutan serta memahami konteks keberlanjutan di sektor perbankan. Proses verifikasi dilakukan dengan

mengutamakan independensi. Untuk memastikan tidak ada benturan kepentingan, pemilihan vendor dilakukan secara independen. Penunjukan pihak independen ini dipantau dan disetujui oleh Direktur Keuangan dan Perencanaan BCA.

Verifikasi penjaminan Laporan Keberlanjutan BCA dilakukan oleh SR Asia Indonesia menggunakan Standar AA1000 AS (V3), Tipe II, dengan tingkat moderat. Proses ini melibatkan verifikasi dan konfirmasi data oleh semua kontributor yang relevan serta pejabat tinggi dari fungsi terkait. Hasil verifikasi ini disertakan dalam laporan dalam bentuk pernyataan independen mengenai proses *assurance* yang telah dilakukan.

Tanggapan Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya

BCA secara berkala menerima evaluasi dan masukan terkait kinerja keberlanjutan dari berbagai pihak, seperti investor, lembaga pemeringkat, regulator, dan pemangku kepentingan lainnya. Beberapa isu yang mendapat perhatian, antara lain peningkatan pembiayaan hijau, strategi mitigasi risiko finansial terkait perubahan iklim, pengungkapan emisi GRK dari kegiatan pembiayaan, serta komitmen Bank terhadap ekonomi rendah karbon. Manajemen BCA merespons dan menindaklanjuti perhatian tersebut secara bertahap, serta mencantumkan tanggapannya dalam Laporan Keberlanjutan ini.

Kontak [2-3]

Situs Perusahaan:

www.bca.co.id
www.klikbca.com

Call Center:

Halo BCA 1500888

**Corporate Communication,
Investor Relations, Environment
Sustainability Governance (ESG)**

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

Dukungan dan Kontribusi pada TPB

BCA secara konsisten mendukung seluruh pencapaian Tujuan Pembangunan BerkelaJutan (TPB), dengan memberikan kontribusi pada berbagai sektor sesuai dengan bidang usaha dan kapasitas perusahaan. Fokus utama BCA adalah pada bidang-bidang yang sejalan dengan visi dan misi perusahaan.

Dukungan Utama pada TPB

Tujuan	Capaian 2024	Strategi	Target 2025
	<ul style="list-style-type: none"> Nihil kecelakaan serius di tempat kerja 1.010 pasien operasi katarak 13.620 masyarakat mendapatkan layanan umum kesehatan & KB melalui klinik binaan BCA 2.211 kantong darah pelaksanaan donor darah karyawan 4.238 balita mendapatkan intervensi gizi melalui program PASTI 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan edukasi kesehatan melalui kampanye kesehatan Melakukan kegiatan bakti sosial Mengedukasi masyarakat tentang kesehatan melalui seminar atau webinar 	<ul style="list-style-type: none"> Nihil kecelakaan serius di tempat kerja Memastikan seluruh pekerja telah menjadi anggota BPJS dan sistem kesehatan swasta Melaksanakan edukasi dan kampanye kesehatan secara berkala Melaksanakan bakti sosial operasi katarak dan klinik binaan Melaksanakan donor darah karyawan
	<ul style="list-style-type: none"> 97,3% pekerja mendapatkan pelatihan 162 pekerja mendapatkan beasiswa S1 dan S2 2.196 pekerja terkait mengikuti pelatihan Keuangan BerkelaJutan 700 mahasiswa mendapatkan beasiswa Bakti BCA 572 peserta PPBP dan PPTI >230.000 masyarakat (termasuk pelajar dan mahasiswa) mendapatkan edukasi literasi keuangan Melaksanakan Indonesia Knowledge Forum (IKF) 2024 	<ul style="list-style-type: none"> Mengembangkan program <i>e-learning</i>, <i>in-class training</i>, dan bekerja sama dengan lembaga pendidikan lain Menyeleksi dan memberikan beasiswa kepada mahasiswa sesuai kriteria serta memberikan pelatihan <i>softskill</i> Strategi PPBP: merekrut dan mengadakan sosialisasi ke SMA/SMK terkemuka di seluruh Indonesia Mengadakan pelatihan intensif mengenai <i>blended learning</i> dan pelatihan <i>softskill</i> untuk guru dengan metode kompetisi Menyelenggarakan edukasi literasi keuangan secara nasional yang berdampak positif sesuai SNLKI OJK dengan mengedepankan program <i>volunteer</i> yang dilaksanakan oleh pekerja 	<ul style="list-style-type: none"> 40% pekerja BCA terkait mendapatkan pelatihan KB tahap lanjutan Menerapkan Program Beasiswa Bakti BCA Melaksanakan program PPBP dan PPTI Pekerja BCA mendapatkan program pelatihan dan pendidikan Menyelenggarakan Program Penghargaan Pelestarian Budaya secara rutin
	<ul style="list-style-type: none"> 61,4% pekerja perempuan dari total pekerja yang mendapatkan kesempatan promosi 16,7% perempuan menduduki posisi Direktur 61,4% pekerja perempuan menduduki posisi <i>middle-up manager</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Penerapan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) bagian Mukadimah dan pasal 59 ayat 2 butir i terkait persamaan hak dan tidak diperkenankan adanya diskriminasi dalam bentuk apa pun terhadap pekerja Memberikan kesempatan yang setara dalam peningkatan karier hingga level manajerial ataupun lebih Memberikan keterampilan dan penugasan kepada perempuan penenun untuk meningkatkan keterampilan/kesejahteraan hidup 	<ul style="list-style-type: none"> Tidak ada kesenjangan remunerasi antara pekerja perempuan dan laki-laki Nihil kasus pelanggaran persamaan hak dan diskriminasi terhadap pekerja Nihil laporan diskriminasi terhadap nasabah Mempertahankan persentase yang setara antara pekerja perempuan dan laki-laki dalam memperoleh kesempatan untuk menjabat posisi level manajerial

Tujuan	Capaian 2024	Strategi	Target 2025
	<ul style="list-style-type: none"> 12,5% peningkatan portofolio pembiayaan Keuangan Berkelaanjutan 27 gedung menggunakan panel surya Pengukuran emisi operasional mencakup 100% Kantor Pusat, Data Center, dan Kantor Cabang 78 Kantor Cabang menerapkan fitur gedung ramah lingkungan Melakukan inventarisasi GRK cakupan 3 emisi pembiayaan Melaksanakan Climate Risk Stress Testing (CRST) 	<ul style="list-style-type: none"> Memetakan strategi mitigasi penurunan emisi CO₂ pada gedung BCA secara bertahap Mengembangkan perilaku adaptasi pada bangunan pintar (<i>smart buildings</i>), penerapan teknologi ramah lingkungan, dan budaya keberlanjutan Pemberian kredit kepada usaha debitur yang berwawasan lingkungan 	<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan uji coba <i>Climate Risk Stress Test</i> untuk 100% portofolio pembiayaan 8% peningkatan portofolio KKUB, termasuk debitur yang berwawasan lingkungan Melaksanakan penggantian AC R22 ke R32 di cabang Pemasangan panel surya di gedung milik BCA Mengurangi penggunaan kertas sebanyak 3% di unit kerja Kantor Pusat
	<ul style="list-style-type: none"> 1.969 orang direkrut sebagai pekerja BCA Remunerasi pekerja pada tingkat terendah di Jakarta lebih tinggi dibandingkan UMR DKI Jakarta 1.213 tenaga kerja di 14 desa binaan Bakti BCA 268 tenaga kerja UMKM 3.982 orang pemagang yang direkrut lewat program Bakti BCA Peningkatan pembiayaan UMKM sebesar 11,9% Rp784 miliar realisasi KUR Workshop bagi pelaku UMKM untuk Go Export Memfasilitasi pelaku UMKM untuk sertifikasi halal Lebih dari 1.500 seller UMKM bergabung dalam UMKM Fest 	<ul style="list-style-type: none"> Membuka lapangan pekerjaan untuk mendukung digitalisasi BCA dan <i>relationship</i> Mengembangkan peran dan kapabilitas <i>frontliner</i> BCA agar dapat memberikan solusi yang lebih komprehensif kepada nasabah Memperbanyak kerja sama <i>channeling</i> dengan <i>anchor</i> Membina dan mendampingi Kantor Cabang dalam penyaluran KUR Memperluas <i>line of business</i> yang dibiayai KUR Pemetaan layanan perbankan kepada masyarakat yang masuk kategori <i>unbankable</i> Bekerja sama dengan pengurus desa, masyarakat setempat, dan pemerintah daerah Merekrut calon pemagang Bakti BCA 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan penyaluran KUR 6% Peningkatkan pembiayaan UMKM sebesar 6% Melaksanakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja secara konsisten (tidak ada <i>major incident</i> di lingkungan kerja) Merekrut pekerja dan peserta Magang Bakti Penyelenggaraan UMKM Fest
	<ul style="list-style-type: none"> 4,88 Indeks Branch Service Quality (BSQ) dari skala 5 4,77 Customer Engagement (CE) dari skala 5 4,7 juta rekening baru melalui perbankan digital sehingga total rekening mencapai 40,7 juta 	<ul style="list-style-type: none"> Mengembangkan inovasi digital Menerapkan <i>machine learning</i> dan kecerdasan buatan Menjalankan Pencegahan Kehilangan Data (<i>Data Loss Prevention/DLP</i>) dan sistem otentifikasi dua faktor untuk pengamanan informasi elektronik Mengedukasi dan mengadakan sosialisasi terkait keamanan data dan perbankan digital kepada nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> Indeks BSQ minimum 4,5 Indeks CE minimum 4,5 Nihil kecurangan besar (<i>major fraud</i>) Nihil pengaduan terkait privasi dan keamanan data
	<ul style="list-style-type: none"> Memenuhi indikator kepatuhan yaitu Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM), <i>Non-Performing Loan (NPL) Net</i>, Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK), Giro Wajib Minimum (GWM) Rupiah & Valas, Penyangga Likuiditas Makroprudential (PLM), Posisi Devisa Neto (PDN), Rasio Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM), dan Liquidity Coverage Ratio (LCR) Tingkat kesehatan bank adalah 1 Seluruh pekerja telah menandatangani pakta integritas Seluruh pekerja telah menandatangani kode etik Seluruh pekerja eselon 5 ke atas telah menandatangani <i>annual disclosure</i> Nihil kasus korupsi Melakukan penilaian risiko bisnis dan hak asasi manusia (PRISMA) dari Kemenkumham 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluasi atas semua kegiatan usaha sesuai dengan regulasi Mengefektifkan <i>whistleblowing system</i> Menerapkan tata kelola perusahaan yang baik Mematuhi peraturan perundang-undangan dan pasar modal Mengadopsi standar praktik terbaik yang relevan 	<ul style="list-style-type: none"> Memenuhi indikator kepatuhan Nihil pelaporan tindak korupsi yang dilakukan oleh perusahaan Minimal tingkat kesehatan bank adalah 2 Tidak ada kasus hukum dan/ atau sengketa yang material dan signifikan dengan nasabah Melakukan uji tuntas risiko bisnis dan hak asasi manusia bersama pihak independen Menerbitkan kebijakan tanpa diskriminasi di tempat kerja Nihil kasus/laporan korupsi Risiko kepatuhan di level “<i>low to moderate</i>” Seluruh pekerja menandatangani pakta integritas dan kode etik Seluruh pekerja eselon 5 ke atas wajib menandatangani <i>annual disclosure</i>

Kontribusi pada TPB Lainnya

Tujuan	Kegiatan Pendukung
	<ul style="list-style-type: none">Memberikan upah/gaji sesuai dengan ketentuan pemerintahMemberikan fasilitas pinjaman tanpa bunga untuk nominal tertentu kepada pekerja BCAMembuka lowongan pekerja untuk posisi pekerja maupun pemagang program Bakti BCAMendaftarkan pekerja dalam BPJS Ketenagakerjaan
	<ul style="list-style-type: none">Menyalurkan pembiayaan pada usaha pertanian rakyatMendukung program penurunan <i>stunting</i> (Partnership to Accelerate Stunting Reduction in Indonesia)
	<ul style="list-style-type: none">Menyalurkan pembiayaan pada usaha pengelolaan air bersih dan pengelolaan air limbahMemberikan bantuan untuk sanitasi
	<ul style="list-style-type: none">Fasilitas <i>shuttle bus</i> kepada pekerja yang berlokasi di BLI-SentulBantuan program pembangunan infrastruktur, fasilitas umum dan fasilitas sosial pemerintah, serta desa binaan BCAMembuat program daur ulang sampah rumah tangga pekerja BCA
	<ul style="list-style-type: none">Peralihan penggunaan kertas HVS dari 80 gsm menjadi 75 gsmInisiatif untuk mematikan lampu di area kerja saat jam makan siangPenggunaan <i>digital sign</i> untuk mengurangi pemakaian kertas dalam proses persetujuan dokumen internalBekerja sama dengan vendor untuk mengelola limbah padat
	<ul style="list-style-type: none">Penanaman total 51.500 pohon di 4 lokasi strategis, termasuk penanaman 1.000 bibit <i>mangrove</i> di pesisir AcehPelatihan yang berhasil mengelola 6.000 kg bahan organik menjadi 3.000 kg kompos
	<ul style="list-style-type: none">Bekerja sama dengan BOSF untuk melindungi orang utan serta pemantauan penanaman pohonBekerja sama dengan Nusantara Institute dan SENA WANGI untuk kegiatan pelestarian seni, budaya, dan tradisi nusantaraBekerja sama dengan SPBK Perdami, Dinas Kesehatan, Klinik Bakti Media, dan Klinik Duri Utara untuk mendukung peningkatan kesehatan masyarakatBekerja sama dengan Perkumpulan Warna Alam Indonesia (WARLAMI) untuk pembinaan warna alamBekerja sama dengan Save the Indonesian Nature and Threatened Species (SINTAS) untuk melakukan tahap awal konservasi macan tutul Jawa

Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2024 PT Bank Central Asia Tbk

Kami selaku Dewan Komisaris dan Direksi, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Central Asia Tbk tahun 2024 telah disampaikan secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2025

Anggota Dewan Komisaris



Djohan Emir Setijoso
Presiden Komisaris



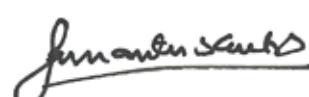
Tonny Kusnadi
Komisaris



Cyrillus Harinowo
Komisaris Independen



Raden Pardede
Komisaris Independen

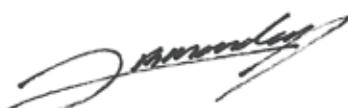


Sumantri Slamet
Komisaris Independen

Anggota Direksi



Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur



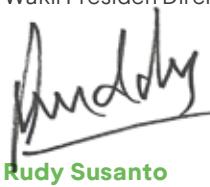
Armand Wahyudi Hartono
Wakil Presiden Direktur



Gregory Hendra Lembong
Wakil Presiden Direktur



Subur Tan
Direktur



Rudy Susanto
Direktur



Lianawaty Suwono
Direktur



Santoso
Direktur



Vera Eve Lim
Direktur



Haryanto Tiara Budiman
Direktur



Frengky Chandra Kusuma
Direktur



John Kosasih
Direktur



Antonius Widodo Mulyono
Direktur



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-758

Independent Assurance Statement

The 2024 Sustainability Report of PT Bank Central Asia Tbk

Number : 01/000-758/I/2025/SRAI

Assurance Type : Type 1 and Type 2 for the specific topic of Customer Data Protection and Information System Resilience, Responsible Financing, Service Excellence, and Community Development

Assurance Level : Moderate

Reporting Standards : GRI Universal Standard 2021 Consolidated, GRI G4 Financial Services Sector Supplement, Sustainability Accounting Standard Board (SASB) Financial Sector Commercial Banks, and Sustainable Banking Assessment (SUSBA) and ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS)

Reporting Regulation : Otoritas Jasa Keuangan Regulation (POJK) Number 51/ POJK.03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021

Dear stakeholders,

PT Sejahtera Rambah Asia is issuing an **Independent Assurance Statement** ("the Statement") of the **2024 Sustainability Report** ("the Report") of **PT Bank Central Asia Tbk** ("the Bank" or "the Reporting Organization"). The Reporting Organization a local commercial bank in Indonesia located in Jakarta. The Report presents the commitment and efforts of the Bank in managing its sustainability performance for the reporting period of **January 1st to December 31st, 2024**. As agreed with Management, PT Sejahtera Rambah Asia's responsibility is to make an assessment based on the data and content of the Report for the year.

Intended User and Purpose

The purpose of the Statement is to present our opinion including the findings and recommendations based on the results of assurance work to the Bank's stakeholders. The Assurance Team in accordance with specific procedures and a specific scope of work carried out the assessment. Except for the areas covered in the scope of the assurance, we encourage all NOT to solely interpret the Statement as the basis to conclude the Bank's overall sustainability performance.

Responsibilities

Our responsibilities to the Management are to evaluate the Report content, come up with findings and recommendations, and issue the Statement. We are also responsible for coming up with conclusions and recommendations based on the agreed standards, methods, and approaches. Hence, PT Sejahtera Rambah Asia is only evaluated for the latest received editorial and data on the final draft as of January 30th, 2025. PT Sejahtera Rambah Asia is only responsible for delivering assurance work, NOT an audit, by following the Non-Disclosure Agreement, the Assurance Engagement Agreement, Representation Letter, and Subsequent Event Testing. The Management has its sole responsibility for the presentation of data, information, and disclosures in the Report content. Therefore, any parties who depend on the Report and this Statement shall bear and manage their risks.

Independence, Impartiality, and Competency

PT Sejahtera Rambah Asia confirms NO relationships between the assuror team and the clients that can influence their independence and impartiality to conduct the assessment and generate the Statements. The assuror team is mandated to follow a particular assurance protocol and professional ethical code of conduct to ensure their objectivity and integrity. We carried out a pre-engagement



assessment before the assurance work was taken to verify the risks of engagement as well as the independence and impartiality of the team. The assuror team members have knowledge of ISO 26000, AA1000 AccountAbility standards and principles, and also have experience in sustainability report assessment based on various reporting regulations, standards, and principles.

Type and Level of Assurance Service

1. **Type 1 assurance** on the Report content
2. **Type 2 assurance** on Customer Data Protection and Information System Resilience, Responsible Financing, Service Excellence, and Community Development.
3. **A moderate level of assurance** to the procedure on the Report content and evidence, where the risks of information and conclusions of the Report being error is reduced, but not to very low, but not zero.

Scope and Limitation of Assurance Service

1. Data and information in the Report for the period of **January 1st to December 31st, 2024**.
2. Material topics presented in the Report: **Customer Data Protection and Information System Resilience, Responsible Financing, Service Excellence, Community Development, Work Culture and Human Rights, Climate Action, Anti-corruption and Anti-fraud, and Accessibility and Affordability**.
3. Evaluation of publicly disclosed information, system, and process of the Bank to ensure adherence of the Report content to the reporting principles.
4. PT Sejahtera Rambah Asia does NOT include financial data, information, and figures in the Report content. We assumed that the Bank, independent parties, or other parties associated with the Bank have verified and/or audited financial statements, data, and information.
5. Adherence to the reporting principles, standards, and regulations of POJK Number 51/POJK.03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021, GRI Standard 2021 Consolidated, GRI Financial Services Sector Supplement, Sustainability Accounting Standard Board (SASB) Financial Sector Commercial Banks, Sustainable Banking Assessment (SUSBA), and ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS).

Exclusion

1. The expression of opinion, belief, expectation, advertisement, and also forward-looking statements, including future planning of the Bank as specified in the Report content.
2. Analysis or assessment against regulations, principles, standards, guidelines, and indicators other than those indicated in the Statement.
3. Topics, data, and information outside the reporting period, or in the public domain not covered in the reporting period.
4. Financial performance data and information as presented in the Bank's financial statements and documents, other than those mentioned in the Report.

Methodology and Source Disclosure

1. Form an Assurance Team whose members are capable in sustainability report development and assurance.
2. Perform the pre-engagement phase to ensure the independence and impartiality of the Assuror Team.
3. Hold a kick-off meeting and initial analysis of the Report draft based on the PT Sejahtera Rambah Asia Protocol on Assurance Analysis refers to the standards, principles, and indicators of AA1000AS v3, AA1000APS (2018), and standards/regulations used in the Report.



4. Discuss online the results of the analysis with the Management and data contributors.
5. Verify evidence and trace data and information as covered in the Report.
6. The Bank incorporated our recommendations in the draft Report and release the final Report content.
7. Prepare the Statement and send it to AA1000 AccountAbility for review to get approval before submitting it to the Bank.
8. Prepare a Management Letter detailing all aspects seen, recorded, and observed during the assurance to the Management of the Bank for further improvement of sustainability processes.

Adherence to AA1000AP (2018) and GRI Universal Standards

Inclusivity – The Report content outlines the Bank's implementation to stakeholder engagement by involving them in exploring significant issues and determining material topics. The Bank has demonstrated inclusivity through various initiatives, such as conducting stakeholder engagement sessions, addressing key interests of different stakeholder groups, and integrating their feedback into strategic decisions. Efforts include financial literacy programs, sustainable finance initiatives, workforce inclusion, and supplier engagement policies. Stakeholder expectations and concerns have been identified through regular interactions, ensuring that their input contributes to corporate decision-making.

Materiality – The Bank has implemented a structured and comprehensive approach in identifying and prioritizing material topics for this reporting period. The process integrates both internal and external stakeholder insights, reflecting key concerns from employees, customers, investors, regulators, and business partners. Prioritization of material topics has been determined through engagement activities, in-depth interviews, and quantitative assessments, ensuring relevance and alignment with the Bank's sustainability strategy. Overall, the materiality assessment process is well-integrated, effectively identifying material topics.

Responsiveness – The Bank maintains robust mechanisms for reporting violations of ethics, fraud, corruption, and other misconduct through its whistleblowing system (WBS). The system ensures transparency by allowing reports to be submitted via the Bank's website while safeguarding the confidentiality of whistleblowers. WBS reports are validated using the 4W1H principle and managed by the designated administrator for further assessment. Additionally, the Bank's commitment to handling customer concerns is demonstrated through its HaloBCA complaint management system, which follows a Service Level Agreement (SLA) to ensure timely resolutions.

Impact – The Bank continues its commitment to fostering economic development by supporting financial literacy programs aimed at improving financial management skills within communities. The Bank's sustainability-linked loan (SLL) schemes cater to debtors engaged in sustainable resource management, eco-friendly transportation, and energy-efficient product development. Additionally, community investment initiatives continue to create tangible social and economic benefits for multiple regions across the country. In governance, the Bank has maintained its zero data breach record, reinforcing its commitment to strong cybersecurity and data protection measures.

Statement of Use: "In Accordance to the GRI Standards" – We evaluated the Report content according to the GRI Universal Standards principles, disclosures, and requirements for reporting. The Bank has complied with nine requirements: apply the reporting principles, report the disclosures in GRI 2: General Disclosures 2021, determine material topics, report the disclosures in GRI 3: Material Topics 2021, report disclosures from the GRI Topic Standards for each material topic, provide reasons for



omission for disclosures and requirements that the organization cannot comply with, publish a GRI content index, provide a statement of use, and notify GRI.

GRI Standards Principles – As the assurance work was taken, the report content sufficiently indicates its adherence to sustainability reporting principles (accuracy, balance, clarity, comparability, completeness, sustainability context, timeliness, and verifiability). The Management provide adequate support during the assurance work by submitting evidence/documents as requested.

Type 2 Assurance – The Bank continues to implement good governance and sustainability practices that create impacts across key material topics. To strengthen Customer Data Protection and Information System Resilience, the Bank has reinforced its cybersecurity framework by implementing role-based access controls, penetration testing, security incident simulations, and real-time database monitoring, ensuring compliance with SEOJK 29, ISO 27001:2022, and PCI DSS standards. The Bank's Responsible Financing approach integrates ESG risk assessments, sector-specific financing policies, and sustainable credit growth strategies, with oversight from the Credit Committee to ensure responsible lending and compliance with regulatory frameworks. For Service Excellence, the Bank maintains a structured customer complaint management system with defined SLA, real-time tracking through the HaloBCA CRM platform, and customer satisfaction assessments via Gallup International's Customer Engagement Score, Customer Satisfaction Index, and Net Promoter Score, ensuring continuous service improvements. In Community Development, the Bank applies SROI and contribution analysis to measure long-term program impact while collaborating with local governments, universities, and third-party organizations to support financial literacy, MSME empowerment, and rural development initiatives. The Bank is enhancing internal governance, regulatory compliance, and continuous sustainability improvements.

Recommendation

1. To disclose the effectiveness of stakeholder engagement initiatives and demonstrating how stakeholder feedback directly influences corporate policies.
2. To outline how senior management and cross-functional teams are involved in overseeing, reviewing, and integrating materiality assessments into corporate strategy and risk management.
3. To enhance disclosures on long-term impact evaluations, for example, tracking improvements in financial inclusion, reductions in environmental footprint, or benefits to MSMEs.
4. To set and disclose GHG emission reduction targets for the short, medium, and long term.
5. To establish and communicate commitments towards sustainability performance targets for the next period

The assurance provider,

Jakarta, January 30th 2025

Lim Hendra
Assurance Director of
PT Sejahtera Rambah Asia



Referensi POJK No. 51/POJK.03/2017, Indeks Standar GRI, SASB, dan SUSBA

**Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK)
Nomor 16/SEOJK.04/2021**

No Indeks	Uraian	Halaman
Strategi Keberlanjutan		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	32-33
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan		
B.1	Aspek Ekonomi	24-25
B.2	Aspek Lingkungan Hidup	26
B.3	Aspek Sosial	27
Profil Perusahaan		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	32-33
C.2	Alamat Perusahaan	29
C.3	Skala Usaha	30
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	29
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	31
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	31
Penjelasan Direksi		
D.1	Penjelasan Direksi	17-22
Tata Kelola Keberlanjutan		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan BerkelaJutan	34-36
E.2	Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan BerkelaJutan	36-37
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan BerkelaJutan	47-48
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	38-39
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan BerkelaJutan	37
Kinerja Keberlanjutan		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	34
Kinerja Ekonomi		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	54
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan BerkelaJutan	56-58
Kinerja Lingkungan Hidup		
Aspek Umum		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	26
Aspek Material		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	72
Aspek Energi		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	71
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	71

No Indeks	Uraian	Halaman
Aspek Air		
F.8	Penggunaan Air	72
Aspek Keanekaragaman Hayati		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati	124
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	124-127
Aspek Emisi		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	69-70
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	70-74, 124 - 125
Aspek Limbah dan Efluen		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	73-74
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	73-74
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada)	72
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	127
Kinerja Sosial		
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen	78, 81-82
Aspek Ketenagakerjaan		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	92, 102
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	107
F.20	Upah Minimum Regional	102-103
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	103-105
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	98-100
Aspek Masyarakat		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar	128
F.24	Pengaduan Masyarakat	128
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	112-127
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	76
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan	76
F.28	Dampak Produk/Jasa	59, 76
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	76
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	80
Lain-lain		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)	135-138
G.2	Lembar Umpam Balik	147
G.3	Tanggapan terhadap Umpam Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	130
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik	139-140

Indeks Standar GRI

Pernyataan penggunaan	PT Bank Central Asia Tbk telah menyampaikan informasi sesuai dengan Standar GRI untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2024.		
GRI 1 yang digunakan	GRI 1: Fondasi 2021		
Standar Sektor GRI yang Berlaku	N/A		

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Lokasi	Pengecualian			No. Standar Sektor GRI
				Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	

Pengungkapan Umum							
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-1	Rincian organisasi	29,30				
	2-2	Entitas pada pelaporan keberlanjutan organisasi	130				
	2-3	Periode, frekuensi, dan kontak pelaporan	130				
	2-4	Penyajian kembali informasi	130				
	2-5	Penjaminan eksternal	130				
	2-6	Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	31				
	2-7	Tenaga Kerja	92				
	2-8	Pekerja yang bukan pekerja langsung	94				
	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola	35				
	2-10	Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi	Annual Report				
	2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi					
	2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi pengelolaan dampak	35,36				
	2-13	Delegasi tanggung jawab untuk mengelola dampak	34				
	2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	36,40				
	2-15	Konflik kepentingan	Annual Report				
	2-16	Komunikasi masalah penting					
	2-17	Pengetahuan kolektif pejabat tata kelola tertinggi					
	2-18	Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi					
	2-19	Kebijakan remunerasi					
	2-20	Proses menentukan remunerasi					
	2-21	Rasio total kompensasi tahunan					
	2-22	Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan	32,33,34				
	2-23	Komitmen kebijakan	33,36, 63,65				
	2-24	Menanamkan komitmen kebijakan	33,34, 35,36				
	2-25	Proses untuk memperbaiki dampak negatif	79,84				
	2-26	Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah	Annual Report				
	2-27	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan		49			
	2-28	Asosiasi keanggotaan	31				
	2-29	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan	38				
	2-30	Perjanjian perundingan kolektif	101				

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Lokasi	Pengecualian			No. Standar Sektor GRI
				Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	
Topik Material							
GRI 3: Topik Material 2021	3-1	Proses menentukan topik material	40				
	3-2	Daftar topik material	40, 41				
Manajemen Topik Material : Perlindungan Data Nasabah dan Ketahanan Sistem Informasi							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	42				
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan pelanggan terkait privasi pelanggan dan kehilangan data pelanggan	84				
Manajemen Topik Material : Pembiayaan yang Bertanggung Jawab							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	42				
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	54				
Manajemen Topik Material : Aksi Iklim							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	42				
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-2	Implikasi finansial akibat perubahan iklim	60,62,64				
GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	68,69,70				
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	68,69,70				
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	68,69,70				
Manajemen Topik Material : Layanan Prima							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	42				
Manajemen Topik Material : Antikorupsi dan Anti-fraud							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	42				
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-1	Operasi yang dinilai memiliki risiko korupsi	51				
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi	51				
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	52				
Manajemen Topik Material : Budaya Kerja dan Hak Asasi Manusia							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	42				
Manajemen Topik Material : Akses dan Keterjangkauan							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	42				

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Lokasi	Pengecualian			No. Standar Sektor GRI
				Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	

Manajemen Topik Material : Pengembangan Masyarakat							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	42				
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	120				
GRI 413 : Masyarakat Setempat 2016	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	128				
	413-2	Operasi yang memiliki atau berpotensi menimbulkan dampak negatif signifikan kepada masyarakat setempat	127				
Kinerja Ekonomi							
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-3	Kewajiban pada program imbalan pasti dan program pensiun lainnya	106				
	201-4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah	54				
Energi							
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi energi di dalam organisasi	71				
	302-3	Intensitas energi	71				
Air dan Efluen							
GRI 303: Air dan Efluen 2018	303-1	Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama	72				
	303-2	Manajemen dampak yang berkaitan dengan pembuangan air	72				
Limbah							
GRI 306: Limbah 2020	306-1	Timbulan limbah dan dampak signifikan terkait limbah	73				
	306-2	Manajemen dampak signifikan terkait limbah	73				
	306-3	Timbulan limbah	73				
	306-4	Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir	73				
Kepegawaian							
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekruit karyawan baru dan pergantian karyawan	95,96				
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan pada kurun waktu tertentu atau paruh waktu	102				
	401-3	Cuti melahirkan	103				
Kesehatan dan Keselamatan Kerja							
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	104				
	403-2	Pengidentifikasi bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden	104				

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Lokasi	Pengecualian			No. Standar Sektor GRI
				Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	
	403-3	Layanan kesehatan kerja	105				
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja	104,105				
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja	105				
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	105				
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak-dampak keselamatan dan kesehatan kerja terkait hubungan bisnis	104				
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	104				
	403-9	Kecelakaan kerja	104				
	403-10	Penyakit Akibat Kerja	105				
Pelatihan dan Pendidikan							
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan pertahun perkaryawan	98				
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	98,106				

GRI Financial Services

Indikator	Aspek	Halaman
FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis	63,65
FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis	63,65
FS3	Proses untuk memantau implementasi dan kepatuhan klien dengan persyaratan lingkungan dan sosial termasuk dalam perjanjian atau transaksi	63,65
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis	36
FS5	Interaksi dengan klien/investee/mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan sosial	38,58,59
FS6	Persentase portofolio untuk lini bisnis berdasarkan wilayah tertentu, ukuran menurut sektor (mikro/SME/besar)	25,56-58
FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial khusus untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	58
FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan spesifik untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	25, 57,58
FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial dan prosedur penilaian risiko	36
FS10	Persentase dan jumlah perusahaan yang dimiliki dalam portofolio lembaga tempat organisasi pelapor berinteraksi dengan masalah lingkungan atau sosial	56,57,65
FS11	Persentase aset yang terkena penyaringan lingkungan atau sosial positif dan negatif	57,65
FS12	Kebijakan pemberian suara diterapkan pada masalah lingkungan atau sosial	36
FS13	Jalur akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis	82,120
FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan untuk orang-orang yang kurang beruntung	82
FS15	Kebijakan untuk desain yang adil dan penjualan produk dan layanan keuangan	82
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	115

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Kode	Uraian	Halaman
Metrik Aktivitas		
FN-CB-000.A	(1) Jumlah dan (2) nilai rekening giro dan tabungan menurut segmen: (a) pribadi dan (b) usaha kecil	24, 30
FN-CB-000.B	(1) Jumlah dan (2) nilai pinjaman menurut segmen: (a) pribadi dan (b) usaha kecil	24, 25, 57
Keamanan Data		
FN-CB-230a.1	(1) Jumlah pelanggaran data (2) Persentase informasi identifikasi pribadi (3) Jumlah rekening yang terpengaruh	85
FN-CB-230a.2	Pendekatan untuk menangani risiko keamanan data	83-87
Inklusi Keuangan dan Capacity Building		
FN-CB-240a.1	(1) Jumlah dan (2) total pinjaman yang memenuhi syarat untuk program promosi usaha kecil dan pengembangan masyarakat	58
FN-CB-240a.2	(1) Jumlah dan (2) total pinjaman jatuh tempo dan non-akrual yang memenuhi syarat untuk mempromosikan usaha kecil dan pengembangan masyarakat	58
FN-CB-240a.3	Jumlah rekening yang sebelumnya tidak memiliki rekening bank atau yang menghadapi keterbatasan akses	82,120-122
FN-CB-240a.4	Jumlah peserta literasi keuangan untuk nasabah yang tidak memiliki rekening bank, atau kurang terlayani	115-116
Inkorporasi Tata Kelola, Sosial, dan Lingkungan di Analisis Kredit		
FN-CB-410a.2	Pendekatan untuk memasukkan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam analisis kredit	63-67
Emisi yang Dibiayai		
FN-CB-410b.1	Emisi bruto absolut yang dibiayai, dipilih berdasarkan (1) Cakupan 1, (2) Cakupan 2, dan (3) Cakupan 3	69-70
FN-CB-410b.2	Eksposur bruto untuk setiap industri berdasarkan jenis aset	70
FN-CB-410b.3	Persentase paparan bruto yang termasuk dalam perhitungan emisi yang dibiayai	69
FN-CB-410b.4	Deskripsi metodologi yang digunakan untuk menghitung emisi yang dibiayai	69-70
Etika Bisnis		
FN-CB-510a.1	Jumlah kerugian akibat proses hukum terkait dengan penipuan, perdagangan orang dalam, anti-trust, perilaku anti-persaingan, manipulasi pasar, malpraktek, atau undang-undang industri keuangan terkait lainnya	52
FN-CB-510a.2	Deskripsi kebijakan dan prosedur <i>whistleblowing</i>	52
Sistem Manajemen Risiko		
FN-CB-550a.1	Skor Global Systemically Important Bank (G-SIB), berdasarkan kategori	31
FN-CB-550a.2	Deskripsi pendekatan untuk memasukkan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam analisis kredit ke dalam perencanaan kecukupan modal, strategi perusahaan jangka panjang, dan aktivitas bisnis lainnya	60-62, 67

SUSBA ESG Integration Pillars

No	Indikator	Pengungkapan	Halaman
1	Tujuan	Strategi keberlanjutan dan pelibatan pemangku kepentingan	32, 38-39
		Partisipasi dalam inisiatif Keuangan Berkelaanjutan dan advokasi kebijakan dengan regulator	31, 42-46, 55, 59
2	Kebijakan	Pernyataan publik tentang masalah LST tertentu	36-37, 66-67
		Pernyataan publik tentang sektor tertentu	36, 57, 66-67
3	Proses	Penilaian risiko LST dalam persetujuan klien dan transaksi	63-67
		Pemantauan dan keterlibatan klien	63
4	SDM	Tanggung jawab untuk LST	34-36
		Pelatihan staf lingkungan dan sosial serta evaluasi kinerja	36-37, 97-100
5	Produk	Integrasi LST dalam produk dan layanan	56-57
6	Portfolio	Penilaian dan mitigasi risiko LST di tingkat portofolio	43, 64-65
		Pengungkapan eksposur risiko LST dan target	44, 60-64

ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS)

Penerapan ACGS di BCA disampaikan lebih detail pada situs web BCA
<https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/acgs>



Lembar Umpan Balik

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) menerbitkan Laporan Keberlanjutan untuk memberikan gambaran atas kinerja keberlanjutan dan penerapan Keuangan BerkelaJutan kepada pemangku kepentingan. Kami mengharapkan masukan, kritik, dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim *e-mail* atau mengirim formulir ini melalui pos.

Profil Anda

Nama (bila berkenan) :
Institusi/Perusahaan :
E-mail :
Telp/Hp :

Kelompok Pemangku Kepentingan

- Regulator
- Investor dan Pemegang Saham
- Pekerja
- Nasabah
- Mitra Bisnis/Pemasok/Vendor
- Masyarakat Umum
- Media
- Lain-lain, mohon sebutkan:

Mohon Pilih Jawaban Berikut yang Paling Sesuai dengan Pertanyaan di Bawah.

- | | | |
|---|-----------------------------|--------------------------------|
| 1. Laporan ini mudah dimengerti. | <input type="checkbox"/> YA | <input type="checkbox"/> TIDAK |
| 2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Laporan ini sudah memaparkan kinerja keberlanjutan secara jelas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Laporan ini sudah mengungkapkan topik-topik material yang relevan bagi Perusahaan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Terima Kasih atas Partisipasi Anda.
Mohon agar Lembar Umpan Balik ini Dikirimkan Kembali ke Alamat:

Corporate Secretary
PT Bank Central Asia Tbk (BCA)
Menara BCA, Lantai 20, Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No. 1 Jakarta 10310
Tel. : (62 21) 2358 8000
Fax. : (62 21) 2358 8300
Surel : humas@bca.co.id
Situs : www.bca.co.id

Halaman ini sengaja dikosongkan

Unity for Responsibility

LAPORAN
KEBERLANJUTAN 2024



Senantiasa di Sisi Anda

PT Bank Central Asia Tbk
Kantor Pusat

Menara BCA, Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No. 1
Jakarta 10310, Indonesia

Tel. : (+62 21) 2358 8000
Fax. : (+62 21) 2358 8300

www.bca.co.id



haloBCA
1500-888



Aplikasi haloBCA
Chat & Call
(bebas pulsa/toll free)



Bank BCA
+62-811-1500-998



Email
halobca@bca.co.id



X
[@HaloBCA](https://twitter.com/HaloBCA)