



Embracing
A NEW JOURNEY

Daftar Isi

PENDAHULUAN

- 1 Embracing a New Journey
- 2 Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan 2019
- 7 Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan
- 9 Kinerja Pembiayaan Penerapan Keuangan Berkelanjutan
- 10 Penjelasan Direksi
- 14 Strategi Keberlanjutan BCA
- 16 Dukungan BCA pada SDGs

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

- 19 Profil Laporan
- 20 Keterlibatan Pemangku Kepentingan
- 24 Pendekatan Manajemen

PROFIL BCA

- 35 BCA 'Senantiasa di Sisi Anda'
- 36 Visi, Misi dan Tata Nilai BCA
- 38 Skala Usaha
- 44 Bekerja Mencipta Karya
- 50 Kilas Kinerja Ekonomi
- 53 Tata Kelola Keberlanjutan
- 56 Penerapan Keuangan Berkelanjutan

PERJALANAN BARU MENUJU KEUANGAN BERKELANJUTAN

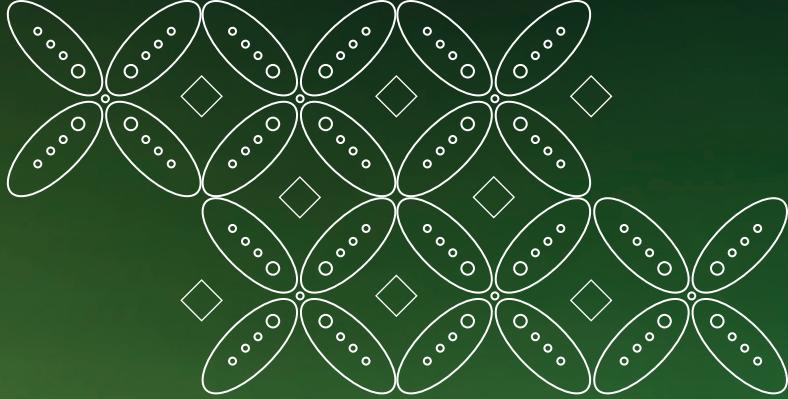
- 61 Pembiayaan Berkelanjutan
- 66 Mendukung Pembangunan Nasional
- 70 Literasi dan Inklusi Keuangan

MENUJU KEBERLANJUTAN MELALUI LAYANAN DAN DIGITALISASI

- 73 Menjaga Kualitas Layanan
- 77 *Value Creation* untuk Digitalisasi Perbankan
- 80 Keamanan dan Tanggung Jawab Produk
- 83 Pencegahan *Fraud*

MEMBERIKAN NILAI KEPADA MASYARAKAT DAN LINGKUNGAN

- 87 Bakti BCA
- 87 Cerdas dan Kompeten bersama BCA
- 91 BCA untuk Pemberdayaan dan Kelestarian Budaya
- 101 BCA Peduli Kesehatan
- 103 Menjaga Lingkungan Hidup
- 109 LEMBAR PERSETUJUAN
- 110 VERIFIKASI TERTULIS PIHAK INDEPENDEN
- 114 INDEKS POJK, GRI, SASB DAN SUSBA
- 119 LEMBAR UMPAN BALIK



Embracing A NEW JOURNEY

Pada tahun 2019, BCA memulai dengan mengembangkan visi dan misi Keuangan Berkelanjutan, membentuk Unit Kerja Sub-Divisi Environment Sustainability Governance (ESG), serta mengimplementasikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan. BCA percaya bahwa perjalanan ini memerlukan waktu yang panjang. Namun BCA berkeyakinan, bahwa dengan berjalan bersama seluruh pemangku kepentingan, kita semua dapat berkontribusi untuk membangun Indonesia.

IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN 2019

Kinerja Aspek Ekonomi



Total pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)

Rp116,3 triliun
▲ 13,8% YoY



Total frekuensi transaksi *digital banking*

8,4 miliar
▲ 35,4% YoY
98,2% dari total transaksi



Jumlah Rekening

21,7
juta
▲ 14,2%



Indeks *Branch Service Quality* (BSQ)

4,86
{Skala 1-5}



Indeks *Customer Engagement* (CE)

4,67
{Skala 1-5}



Pembukaan Rekening *Online*

> 450 ribu rekening





Kinerja Aspek Sosial dan Masyarakat



27,3%

Wanita yang
menduduki posisi
Direktur



55,3%

Wanita yang menduduki
posisi Kepala Cabang



63,8%

Pekerja wanita
dari total pekerja
yang mendapatkan
kesempatan promosi



17.976

pasien

Menerima layanan kesehatan
dari klinik mitra BCA



20

ATM

ATM Wicara untuk
penyandang
disabilitas



613

orang

Menerima layanan
operasi katarak



656

orang

Pekerja mengikuti pelatihan
Keuangan Berkelanjutan



98.072

orang

Jumlah peserta edukasi
literasi keuangan



1.606

orang

Alumni program pendidikan
non-gelar

Kinerja Aspek Lingkungan



20.200

pohon

Mangrove ditanam dengan
luas tanam total 12 hektar



12,9%

Pengurangan
pemakaian kertas
di 7 lokasi kantor
pusat berpotensi
reduksi 24,5 tCO₂ eq



61

Kantor cabang yang
mendukung konsep
green office



6

ekor

Pelepasliaran orangutan
di Kalimantan



261

kWh/m²/tahun

Pemakaian listrik rata-rata
di Gedung Menara BCA,
Wisma Asia II, Wisma BCA
Pondok Indah

Teknologi dan Inovasi

Memberikan Kenyamanan dan Kemudahan



Peer-to-peer transfer berbasis kode QR di 'BCA Mobile' dan e-wallet 'Sakuku'



Virtual Assistant perbankan yang diakses melalui berbagai aplikasi chat ternama



Aplikasi online berinvestasi reksadana dan obligasi serta informasi mengenai asuransi



Mobile Apps untuk mengakses layanan internet banking dan mobile banking



Fitur pembayaran pada online merchant yang berfokus pada kecepatan transaksi



Akses beragam transaksi perbankan melalui keyboard handphone dari BCA



Pembukaan rekening tabungan secara online melalui BCA Mobile

12 DESA BINAAN BAKTI BCA



- Desa Wisata Pentingsari, Sleman, Yogyakarta
- Wirawisata Goa Pindul, Gunung Kidul, Yogyakarta
- Desa Wisata Aik Rusa Berehun, Terong, Belitung Barat
- Desa Wisata Tamansari, Banyuwangi, Jawa Timur
- Bukit Peramun, Belitung Barat
- Gunong Lumut, Belitung Timur
- Nagari Silokek, Sumatera Barat
- Desa Wisata Wayang Wukirsari, Imogiri, Yogyakarta
- Kampung Batik Gemah Sumilir, Pekalongan, Jawa Tengah
- Kampung Adat Sijunjung, Sumatera Barat
- Doesoen Kopi Sirap, Semarang, Jawa Tengah
- Desa Wisata Pucak Tinggan, Badung, Bali





Sepanjang 2019 BCA memperoleh beragam penghargaan dari institusi nasional dan internasional di antaranya:



Forbes

Forbes

Forbes List of The World's Best Bank 2019

FinanceAsia

FinanceAsia

FinanceAsia Country Awards for Achievement 2019

- Best Asian Bank
- Best Bank in Indonesia

Euromoney

EUROMONEY

Euromoney Awards for Excellence 2019

BCA – The Best Bank in Indonesia

Asiamoney

ASIAMONEY

Asiamoney Awards 2019

- Best Domestic Bank
- Best Digital Bank

BrandZ & WPP Kantar



Most Valuable Brands 2019

BCA - Top 100 Most Valuable Global Brands 2019

Bank Indonesia



Bank Indonesia Award 2019

Bank dengan Kepatuhan Pelaporan Keuangan Terbaik

MSCI

Peringkat ke-1 dalam daftar 10 Konstituen Utama MSCI Indonesia sebagai LST/ESG Leaders 31 Januari 2020

Indeks MSCI memperhitungkan paparan kinerja LST dengan peer-nya di pasar modal Indonesia. BCA mendapat peringkat ke-1 dalam daftar 10 Konstituen Utama MSCI Indonesia LST Leaders per 31 Januari 2020. BCA juga mendapatkan rating A pada MSCI ESG Ratings periode Februari 2020.

FTSE4Good

Peringkat ke-4 dalam daftar 10 Konstituen Utama FTSE4Good ASEAN 5 Indeks 31 Januari 2020

Indeks FTSE4Good merupakan indeks yang dipilih dan dipilih secara transparan dan ditetapkan berdasarkan kriteria LST di pasar modal ASEAN. BCA berada di peringkat ke-4 dalam daftar 10 Konstituen Utama pada 31 Januari 2020.

KEHATI

BCA masuk dalam daftar perusahaan indeks SRI-KEHATI periode November 2019 - April 2020. Hal ini menunjukkan perusahaan memiliki komitmen untuk melakukan upaya pengelolaan manajemen berkelanjutan yang peduli terhadap lingkungan hidup, sosial dan tata kelola (LST) perusahaan yang baik.

www.kehati.or.id
www.idx.co.id



IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN



Kinerja Aspek Ekonomi

Uraian	Satuan	2019	2018	2017
Kinerja Internal				
Pendapatan operasional	Rp miliar	71.622	63.034	56.982
Laba bersih	Rp miliar	28.570	25.852	23.321
Penyaluran kredit	Rp miliar	586.940	538.100	467.509
Penyaluran kredit UMKM	Rp miliar	81.429	71.118	55.716
Pembentukan infrastruktur (termasuk <i>non-cash loan</i>)	Rp miliar	41.734	32.237	24.572
Dana Pihak Ketiga (DPK)	Rp miliar	698.980	629.812	581.115
Total frekuensi transaksi di <i>internet</i> dan <i>mobile banking</i>	Juta kali	6.357	4.196	3.201
Jumlah pajak yang dibayarkan	Rp miliar	7.719	6.854	5.838
Pembukaan cabang baru*	Kantor	7	14	24
Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan				
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB)**	Rp miliar	116.331	102.201	78.947
Penyaluran KUR	Rp miliar	125,7	116,2	103,5
Persentase total portofolio pembentukan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) terhadap total portofolio	%	19,8	19,0	16,9
Kinerja Keuangan Inklusif				
Perkembangan Laku BCA				
a. Jumlah agen	Agen	2.375	1.722	362
b. Jumlah rekening	Rekening	139.470	55.979	17.231
c. Jumlah dana nasabah Laku BCA	Rp miliar	14,6	4,9	1,2

* Pembukaan cabang baru berkurang karena transaksi banyak dilakukan melalui perbankan digital

** Portofolio pembentukan KKUB per 31 Desember 2017 dan 2018 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembentukan KKUB per 31 Desember 2019





Kinerja Aspek Sosial

Uraian	Satuan	2019	2018	2017
Kinerja Internal				
Percentase jumlah pekerja wanita dibanding total pekerja	%	60,8	60,4	60,0
Jumlah peserta pelatihan (pekerja)	Orang	67.548	60.448	56.830
Jumlah hari pelatihan (pekerja)	Hari	248.738	207.513	192.424
Jumlah jam pelatihan (pekerja)	Jam	1.660.212	1.275.086	1.392.003
Biaya pelatihan dan pendidikan pekerja	Rp juta	395.659	273.279	255.000
Jumlah peserta edukasi literasi keuangan (CSR)	Orang	98.072	91.425	89.266
Indeks <i>Customer Engagement</i> (CE)	Skala 1-5	4,67	4,63	4,57
Indeks <i>Branch Service Quality</i> (BSQ)	Skala 1-5	4,86	4,81	4,76
Tingkat penyelesaian keluhan nasabah	%	99,4	99,1	98,6
Percentase pengaduan (<i>whistleblowing</i>) yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan yang diterima	%	100,0	100,0	100,0
Kegiatan Tanggung Jawab Sosial				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab sosial	Rp miliar	122,8	105,6	103,5
Jumlah lulusan pendidikan non gelar	Orang	142	167	157
Jumlah pasien klinik binaan	Orang	17.976	15.570	15.036



Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Uraian	Satuan	2019	2018	2017
Kinerja Internal				
Penggunaan energi listrik ^{a)}	kWh	17.282.935	17.114.118	17.456.672
	kWh/tahun/m ²	261	259	264
Pengurangan limbah kertas ^{b)}	Ton	12	1 ^{c)}	9 ^{c)}
Penggunaan kertas di Kantor Pusat ^{b)}	Ton	81	93	94
(Pengurangan)/peningkatan emisi (scope 1 dan 2) ^{d)}	tCO ₂ eq	126 ^{e)}	(307)	(1.690)
Penggunaan air ^{a)}	m ³	55.322	45.168	53.404
Kantor cabang yang mendukung <i>green office</i>	Kantor	61	34	28
Kegiatan Tanggung Jawab Lingkungan				
Realisasi biaya Bakti BCA terkait program lingkungan	Rp juta	685	1.118	782
Reintroduksi orangutan di Kalimantan	Ekor	6	6	4
Pelestarian keanekaragaman hayati	Sarang penyu	100	100	-
	Pohon mangrove	20.200	12.000	8.200

Catatan:

- a) Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma BCA Pondok Indah
- b) Gedung Menara BCA, Wisma Asia I & II, Wisma BCA Pondok Indah, Chase Plaza, Landmark Pluit, Wisma BSD City
- c) Data kertas tahun 2017 dan 2018 merupakan data pembelian bukan pemakaian
- d) (Pengurangan)/peningkatan emisi dihitung dari penggunaan listrik di Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma BCA Pondok Indah dan penghematan kertas di Gedung Menara BCA, Wisma Asia I & II, Wisma BCA Pondok Indah, Chase Plaza, Landmark Pluit, Wisma BSD City
- e) Ada pengembangan infrastruktur teknologi informasi



KINERJA PEMBIAYAAN PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Uraian/Tahun	2019		2018*		2017*	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio Pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)						
a. Energi Terbarukan	3.020	2,6	2.343	2,3	2.122	2,7
b. Efisiensi Energi	547	0,5	1.589	1,6	1.781	2,3
c. Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	21.700	18,7	18.121	17,7	13.346	16,9
d. Transportasi Ramah Lingkungan	5.965	5,1	5.440	5,3	3.600	4,6
e. Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	1.042	0,9	1.093	1,1	15	0,0
f. Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (<i>Eco-Efficient</i>)	2.544	2,2	2.407	2,4	2.368	3,0
g. Bangunan Berwawasan Lingkungan yang memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	85	0,1	89	0,1	-	0,0
h. Kegiatan UMKM	81.429	70,0	71.118	69,6	55.716	70,6
Portofolio Pembiayaan KKUB non UMKM berdasarkan segmen	34.902	100,0	31.082	100,0	23.232	100,0
- Korporasi	33.961	97,3	29.863	96,1	22.142	95,3
- Komersial	941	2,7	1.219	3,9	1.089	4,7
Portofolio Pembiayaan Infrastruktur (termasuk <i>non-cash loan</i>)	41.734	100,0	32.237	100,0	24.572	100,0
- Jalan Tol	12.946	31,0	10.341	32,1	6.745	27,4
- Kelistrikan	19.155	45,9	15.376	47,7	13.770	56,0
- Kereta Api	2.080	5,0	2.320	7,2	1.574	6,4
- Menara Telekomunikasi	4.593	11,0	2.107	6,5	1.726	7,0
- Bandara dan Pelabuhan	1.946	4,7	1.000	3,1	694	2,8
- Air Minum dan Sanitasi	1.014	2,4	1.093	3,4	63	0,3

* Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2017 dan 2018 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2019.

Portofolio pembiayaan keseluruhan berdasarkan sektor industri dapat dilihat pada Laporan Tahunan BCA 2019.

PENJELASAN DIREKSI

[102-14]



Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur



“

**Dengan adanya Unit Kerja
Sub-Divisi Environment
Sustainability Governance
(ESG) pada Divisi Sekretariat
dan Komunikasi Perusahaan,
di bawah Executive Vice
President bertanggung jawab
kepada Direktur Perencanaan
dan Keuangan, kami
menyempurnakan perjalanan
dalam penerapan Keuangan
Berkelanjutan untuk mencapai
visi dan misi keberlanjutan
yang merupakan bagian dari
komitmen BCA.**

”

Para Pemangku Kepentingan yang kami hormati,

Pembahasan pertemuan tahunan *World Economic Forum* pada tanggal 21-24 Januari 2020 di Davos-Klosters, Swiss, menyisakan banyak pekerjaan rumah bagi pemerintah dan seluruh pelaku usaha. Dalam pertemuan tahunan tersebut, telah dikemukakan bahwa lima dari sepuluh risiko utama perekonomian dunia adalah risiko lingkungan hidup. Perubahan cuaca yang ekstrem menduduki risiko pertama yang akan mempengaruhi kondisi ekonomi dunia. Pembahasan risiko lingkungan ini telah menjadi perhatian serius dan telah kita rasakan bersama.

Pertemuan yang dihadiri oleh lebih dari 3.000 peserta di seluruh dunia, sekali lagi menyerukan komitmen dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan Perjanjian Paris yang telah disepakati oleh sekitar 195 negara, termasuk Indonesia. Menanggapi komitmen ini, melalui Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia atau Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), Indonesia mencanangkan Empat Pilar, yaitu Pilar Pembangunan Sosial, Ekonomi, Lingkungan, serta Hukum dan Tata Kelola. Pilar ini menjadi dasar bagi Indonesia untuk mengajak seluruh pemangku kepentingan dan dunia usaha, dalam bersama-sama mendukung capaian Pembangunan Berkelanjutan.

Risiko lingkungan yang diserukan secara global telah memanggil perbankan, termasuk BCA, untuk mulai menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan sebagai salah satu bentuk dukungan pada kelestarian lingkungan. Seiring dengan perkembangan inovasi teknologi, BCA memulai sebuah perjalanan baru dalam menjalankan prinsip Keuangan Berkelanjutan dengan memastikan keamanan teknologi yang handal dan menyalurkan pembiayaan berwawasan lingkungan, sosial dan tata kelola (LST). Komitmen ini sejalan dengan dukungan BCA pada pencapaian target Pemerintah Indonesia dalam Empat Pilar Pembangunan Berkelanjutan.

Kebijakan untuk Merespons Tantangan Keberlanjutan

Dampak perubahan iklim telah mempengaruhi keberlanjutan masa depan. BCA merespon positif tantangan keberlanjutan dan menyatakan dukungannya untuk ikut serta mengurangi dampak negatif perubahan iklim melalui kebijakan pembiayaan berwawasan LST dan penyalurannya antara lain pembiayaan pada sektor energi terbarukan seperti pembangkit listrik tenaga mini hidro, biomass dan biogas. BCA mulai memetakan portofolio kredit korporasi yang tergolong Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), melaksanakan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman konsep Keuangan Berkelanjutan, dan menyesuaikan tata kelola keberlanjutan. BCA selalu mengikuti perkembangan isu terkini, di antaranya melalui keikutsertaan pada Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) dan SDG Indonesia One.



Keberlanjutan memiliki arti penting bagi BCA, yang tidak terlepas dari kelangsungan usaha (*going concern*) dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan hidup. Ketika bisnis perbankan BCA terus berkembang, BCA terpacu untuk dapat melakukan lebih banyak penciptaan nilai keberlanjutan. Seiring dengan dukungan dari pemangku kepentingan, BCA akan memulai perjalanan baru menuju keberlanjutan yang lebih selaras, yakni antara aspek ekonomi, lingkungan dan sosial.

Setiap jalan pasti menemui tantangan yang harus diperjuangkan. Demikian pula pada penerapan Keuangan Berkelanjutan. Beberapa tantangan yang dihadapi, antara lain: kebijakan, pola pikir dan kebiasaan, cara pandang dan perilaku *business as usual*, serta perbedaan persepsi atas berbagai konsep keberlanjutan. Kami menyadari bahwa penerapan Keuangan Berkelanjutan membutuhkan banyak penyesuaian dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, langkah pertama BCA adalah mematuhi regulasi, menerapkan nilai keberlanjutan dan prinsip kehati-hatian, serta terus melakukan edukasi ke berbagai pihak. Inilah perjalanan baru dalam mendukung pencapaian pembangunan berkelanjutan.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan Strategi Pencapaian Target

Penerapan dan capaian kinerja Keuangan Berkelanjutan merupakan tanggung jawab insan BCA, termasuk jajaran Dewan Komisaris dan Direksi yang terlibat dalam pengawasannya. Penerapan didukung dengan dibentuknya Unit Kerja Sub-Divisi Environment Sustainability Governance (ESG) melalui Surat Keputusan Direksi No. 136/SK/DIR/2019 tanggal 30 Agustus 2019 serta mengembangkan visi dan misi keuangan berkelanjutan.

Keuangan Berkelanjutan mengandung tiga aspek, yaitu ekonomi, sosial dan lingkungan. Di tahun 2019, BCA mencatat pertumbuhan yang positif atas kinerja aspek ekonomi. Portofolio kredit perseroan meningkat 9,1% YoY. Pertumbuhan laba bersih meningkat 10,5% menjadi Rp28,6 triliun, dibandingkan dengan laba bersih tahun 2018 sebesar Rp25,9 triliun. Pembiayaan pada Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) meningkat sebesar 13,8% YoY. Peningkatan diperoleh dari kenaikan portofolio Non UMKM sebesar 12,3% dan UMKM sebesar 14,5%. Total pembiayaan kredit KKUB mencapai Rp116,3 triliun atau 19,8% dari total pembiayaan per 31 Desember 2019. Pembiayaan ini terdiri dari kredit KKUB Non UMKM sebesar Rp34,9 triliun dan kredit UMKM sebesar Rp81,4 triliun.

BCA juga memberikan layanan perbankan yang setara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. BCA

menyediakan layanan keuangan inklusif, salah satunya melalui LAKU BCA yang saat ini memiliki 2.375 agen, 139.470 nasabah dan Rp14,6 miliar dana nasabah dan DUITT. Keuangan inklusif juga memberikan dampak positif bagi buruh migran dan keluarganya, membuka akses bagi nasabah yang berada di daerah. Komitmen BCA dalam menyediakan layanan yang setara juga dapat dirasakan oleh nasabah berkebutuhan khusus, salah satunya dengan menyediakan ATM Wicara.

Pada aspek sosial, BCA menyelenggarakan pelatihan Keuangan Berkelanjutan untuk 656 pekerja, termasuk di antaranya jajaran Dewan Komisaris dan Direksi. Dengan demikian sejak tahun 2015, sebanyak 1.026 pekerja telah menerima sosialisasi dan pelatihan Keuangan Berkelanjutan. Selain Keuangan Berkelanjutan, 99% pekerja juga menerima sosialisasi dan pelatihan anti *fraud* untuk meningkatkan kesadaran pada risiko dan konsekuensi tindak korupsi.

Capaian kinerja aspek sosial juga mencakup kegiatan literasi keuangan dan Bakti BCA. Penerima manfaat program literasi keuangan meningkat 7,3% dari tahun 2018, menjadi 98.072 orang. Melalui program Bakti BCA, sebanyak 392 siswa mengikuti Program Pendidikan Akuntansi non-gelar. Jumlah ini naik 4,3% dibandingkan tahun 2018. Sebanyak 147 siswa mengikuti Program Pendidikan Teknik Informatika non-gelar, dengan kenaikan 38,7% dibandingkan tahun sebelumnya. Jumlah peserta magang Bakti BCA meningkat 9,8% di tahun 2019, demikian juga penyaluran dana beasiswa Bakti BCA naik 8,1%. Selain pendidikan, BCA juga melakukan strategi pencapaian target dalam pemberdayaan masyarakat melalui 12 Desa Binaan sebagai upaya turut mendukung proses peningkatan kesejahteraan masyarakat dan melestarikan budaya Indonesia.

Dari sisi aspek lingkungan, pemberian kredit semakin memperhatikan dampak negatif risiko yang ditimbulkannya. BCA mendukung para debitur untuk memiliki sertifikasi lingkungan, misalnya perusahaan kelapa sawit dengan sertifikat *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO) dan/atau *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO). BCA juga turut mendukung perolehan kinerja lingkungan PROPER dengan penilaian minimal Biru. Selain itu, dukungan BCA pada aspek energi terbarukan dilakukan dengan menyalurkan kredit sebesar Rp3,0 triliun untuk pembiayaan proyek Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) dan Pembangkit Listrik Tenaga Mini Hidro (PLTMH), serta pembangkit listrik tenaga biogas (PLTBg).

Kegiatan perbankan BCA juga diupayakan untuk mendukung kelestarian lingkungan dengan penerapan beberapa inisiatif, di antaranya melalui pengembangan teknologi yang berkontribusi pada penghematan energi dan emisi, serta penghematan kertas.



Penghematan kertas di kantor pusat selama tahun 2019 sebesar 4.795 rlm, yang apabila dikonversikan menjadi sekitar 24,5 tCO₂ eq. BCA juga mulai menerapkan konsep ramah lingkungan di beberapa lokasi antara lain Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, dan Wisma BCA Pondok Indah. Salah satu penerapan yaitu penggunaan sumber energi terbarukan melalui pemasangan panel surya sebagai *pilot project* di Wisma Asia II dan KCU Gading Serpong. Melalui pengukuran kinerja lingkungan, BCA percaya bahwa budaya peduli lingkungan akan membantu meningkatkan target efisiensi. Keberhasilan program ramah lingkungan ini melibatkan pekerja sebagai 'agent of change' dalam gerakan 'go green'.

Risiko, Peluang, dan Prospek Usaha [102-15]

Situasi eksternal ekonomi, sosial dan lingkungan berpotensi mempengaruhi keberlanjutan dunia usaha, termasuk perbankan. Industri perbankan memiliki peran sebagai *intermediary* di masyarakat, yaitu dengan menginvestasikan modal atau dana yang dihimpun dari nasabah ke dalam bentuk pembiayaan kepada individu dan bisnis. Pembiayaan yang dilakukan berdasarkan prinsip kehati-hatian dan berwawasan LST akan mengurangi risiko pelanggaran terhadap berbagai peraturan. BCA meminimalkan risiko ini dengan mempersiapkan kebijakan kredit KKUB dan mendukung nasabah untuk melakukan usaha sejalan dengan prinsip-prinsip keberlanjutan.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan di Indonesia mendorong Bank untuk membiayai KKUB dan membuka akses keuangan inklusif. Seiring dengan kemajuan teknologi dan perkembangan perekonomian, BCA terus menciptakan inovasi teknologi dengan mengembangkan beragam produk dan solusi layanan perbankan digital dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Solusi layanan perbankan digital meningkatkan kenyamanan dan kemudahan nasabah sehingga nasabah dapat bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan tetap memperhatikan sistem keamanan. Frekuensi transaksi *digital banking* BCA meningkat pesat, di sisi lain transaksi di cabang menurun sehingga saat ini jumlahnya hanya sekitar 2%. Penggunaan layanan digital untuk bertransaksi secara tidak langsung mengurangi antara lain penggunaan kertas, transportasi, dan emisi.

BCA juga mengambil peluang untuk membiayai proyek transportasi ramah lingkungan dan proyek infrastruktur, sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) yang dicanangkan oleh Pemerintah Indonesia untuk tahun 2020-2024 dalam rangka mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia.

Ke depan, prospek usaha terkait KKUB terbuka lebar. Data Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral pada 2016 menunjukkan potensi energi surya di Indonesia diperkirakan 207.898 MW, paling besar jika dibandingkan dengan potensi energi terbarukan lainnya, misalnya air yang sebesar 75.091 MW, angin sebanyak 60.647MW dan panas bumi sebesar 29.544 MW. Potensi lainnya adalah terbukanya prospek pembiayaan pada bangunan hijau di Indonesia yang memiliki potensi sebesar USD200 miliar dalam sepuluh tahun yang akan datang. Dalam laporan di Desember 2019 terkait bangunan hijau, *the International Finance Corporation (IFC)* menyatakan, *green building* di negara berkembang mempunyai peluang investasi senilai Rp24,7 triliun. Peluang ini akan memacu pertumbuhan ekonomi dan mempercepat pembangunan berkelanjutan, serta membuka prospek pembiayaan berwawasan LST.

BCA memandang bahwa fungsi *intermediary* merupakan sebuah peluang, serta tantangan. BCA perlu mengambil langkah integrasi dan berkelanjutan dalam upaya peningkatan kapasitas dan kapabilitas bank untuk menilai aspek dan risiko LST, serta memperdalam peluang yang dapat dikembangkan. Untuk meraih peluang ini, BCA mengajak seluruh pemangku kepentingan bekerja sama dalam mengembangkan program Keuangan Berkelanjutan, serta memulai sebuah perjalanan bagi masa depan.

Apresiasi

Semua pencapaian target penerapan Keuangan Berkelanjutan dan kinerja keberlanjutan lainnya, merupakan kerja keras dan komitmen seluruh insan BCA bersama dengan pemangku kepentingan. Atas nama seluruh jajaran Direksi BCA, kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi kepada seluruh pemangku kepentingan, terutama insan BCA dan nasabah setia.

Kami percaya bahwa sebuah perjalanan baru telah terbentang di hadapan kita semua untuk mewujudkan masa depan yang berkelanjutan. Perubahan dan kerja maksimal menjadi kunci melalui perjalanan ini. Kedepan, BCA akan terus melangkah maju dan optimis menghadapi perubahan yang sangat dinamis dalam menerapkan perbankan yang berkelanjutan. Mari bergandengan tangan!

Jakarta, Maret 2020

Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur



STRATEGI KEBERLANJUTAN BCA

Keberlanjutan merupakan bagian dari komitmen BCA dalam mewujudkan visi dan misi Perusahaan. Sejalan dengan itu, BCA menetapkan visi dan misi Keuangan Berkelanjutan sebagai dasar pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan. Visi dan misi Keuangan Berkelanjutan disusun dan telah disetujui melalui rapat Direksi dan Dewan Komisaris pada tanggal 26 November 2019 dan Surat Keputusan Direksi No. 196/SK/DIR/2019 tanggal 29 November 2019.

Visi

Keuangan Berkelanjutan [102-16]

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



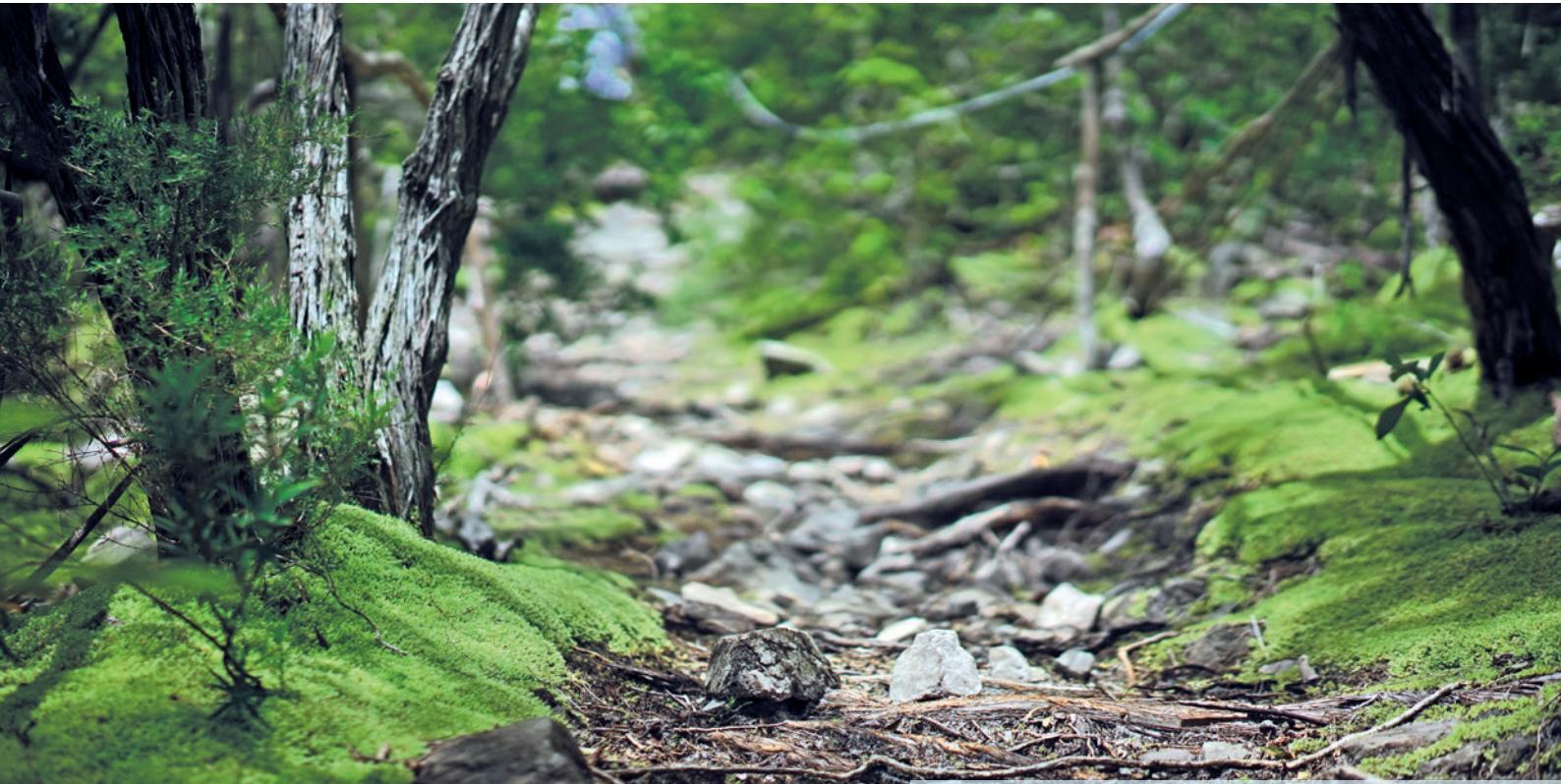
Misi

Keuangan Berkelanjutan [102-16]

Menyelaraskan kegiatan usaha perusahaan dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan.

Strategi keberlanjutan untuk mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan dilakukan melalui:

- Peningkatan portofolio pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan;
- Pengembangan kapasitas intern; dan
- Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan/atau standar prosedur operasional.



Gunung Lumut merupakan salah satu Desa Binaan Bakti BCA

BCA menyusun kebijakan Keuangan Berkelanjutan (*sustainability policy*) sebagai pedoman dalam mengimplementasikan proses kegiatan bisnis Bank yang mendukung pembangunan berkelanjutan dan pemetaan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB). Secara periodik minimal tiga tahun sekali, BCA melakukan proses audit internal terhadap penerapan kebijakan Keuangan Berkelanjutan pada unit kerja terkait di Kantor Pusat.

Dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/*Sustainable Development Goals* (*SDGs*)

Perubahan iklim yang mengakibatkan pemanasan global menjadi perhatian semua kalangan, termasuk pelaku bisnis perbankan. Perbankan tidak hanya mengutamakan kinerja ekonomi, tetapi juga risiko lingkungan dan sosial yang secara signifikan akan mempengaruhi pencapaian keberlanjutan. Sehubungan dengan adanya dampak usaha terhadap lingkungan, maka untuk meminimalkan risiko yang mungkin timbul, BCA meminta beberapa tambahan

dokumen antara lain AMDAL, *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO), *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO), *Forest Stewardship Council* (FSC). Untuk itu, BCA sebagai salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia turut berupaya mendukung kelestarian lingkungan dan pencegahan pemanasan global.

Sesuai dengan komitmen BCA, kegiatan perbankan yang ramah lingkungan dan pembiayaan berwawasan lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) ditingkatkan dari waktu ke waktu. Upaya ini sejalan dengan implementasi Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan dan selaras dengan dukungan BCA pada pencapaian SDGs.

Bentuk dukungan BCA pada pencapaian SDGs tersebut diwujudkan dengan bergabungnya BCA dalam SDG Indonesia One. BCA memetakan solusi dan layanan serta aktivitas Bank untuk mendukung SDG. Pemetaan dilakukan dengan memperhatikan strategi Keuangan Berkelanjutan dan strategi bisnis bank.



DUKUNGAN BCA PADA SDGs

Pemetaan Dukungan Utama BCA pada Tujuan Pembangunan Berkelaanjutan

BCA melakukan pemetaan pada Tujuan Pembangunan Berkelaanjutan sebagai bentuk dukungan atas pencapaianya. Sebanyak sembilan tujuan telah menjadi prioritas bagi kegiatan BCA, baik internal maupun eksternal, yaitu pada tujuan ke 3,4,5,7,8,9,10,13 dan 16. Hasil pemetaan ini menjadi dasar bagi rujukan atas topik material yang telah ditetapkan dalam laporan ini.

Tujuan Pembangunan Berkelaanjutan	Kegiatan
3. Kehidupan Sehat dan Sejahtera 	<ul style="list-style-type: none">Memastikan kesehatan dan keselamatan kerja dengan melakukan <i>fire drill</i> secara berkala, <i>medical checkup</i> setiap tahun dan tersedianya fasilitas kesehatan.Kegiatan Bakti BCA juga mendukung kesehatan bagi masyarakat <p>Target Pencapaian 2020:</p> <ul style="list-style-type: none">Angka pekerja yang tidak dapat melaksanakan pekerjaannya karena sakit menurun.Layanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan program. <p>Strategi Pencapaian Target:</p> <ul style="list-style-type: none">Melakukan evaluasi hasil <i>medical checkup</i>, memberikan pelatihan kesadaran hidup sehat, menyelenggarakan Pekan Olah Raga dan Seni (Porseni).Bekerja sama antara lain dengan Seksi Penanggulangan Buta Katarak Persatuan Dokter Spesialis Mata Indonesia (SPBK Perdamai), PMI, klinik Bakti Medika dan praktik dokter Duri Utara.
4. Pendidikan Berkualitas 	<ul style="list-style-type: none">Pemberian kesempatan yang setara pada pelatihan, peningkatan pendidikan.Kegiatan tanggung jawab sosial di bawah payung Bakti BCA bidang pendidikan seperti beasiswa, sekolah binaan, PPA dan PPTI non gelar. <p>Target Pencapaian 2020:</p> <ul style="list-style-type: none">Peserta pelatihan sebesar 15% untuk pekerja yang terkait langsung pada pembiayaan KKUB.Sebanyak 30 pekerja tetap mendapatkan beasiswa S2.Peningkatan kualitas lulusan PPA dan PPTI non-gelar sesuai dengan target yang ditentukan. <p>Strategi Pencapaian Target:</p> <ul style="list-style-type: none">Pengembangan program pelatihan berupa <i>e-learning</i>, <i>in-class training</i> dan/atau bekerja sama dengan pihak lain.Bekerja sama dengan lembaga pendidikan lain seperti Universitas Trisakti dan Universitas Bina Nusantara
5. Kesetaraan Gender 	<ul style="list-style-type: none">Pemberian kesempatan yang setara bagi pelatihan, peningkatan pendidikan dan karirPenyediaan tempat kerja yang aman, sehat dan layak bagi kaum wanita <p>Target Pencapaian 2020:</p> <ul style="list-style-type: none">Keikutsertaan wanita dalam pelatihan dan pengembangan karirAdanya ruang laktasi di hampir seluruh kantor pusat dan wilayah <p>Strategi Pencapaian Target:</p> <ul style="list-style-type: none">Pengembangan program pelatihan berupa <i>e-learning</i>, <i>in-class training</i> dan/atau bekerja sama dengan pihak lain.Bekerja sama dengan Divisi Logistik untuk ketersediaan ruang laktasi
7. Energi Bersih dan Terjangkau 	<p>Pemberian kredit sindikasi proyek Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA), dan Pembangkit Listrik Tenaga Mini Hidro (PLTMH).</p> <p>Target Pencapaian 2020:</p> <ul style="list-style-type: none">Peningkatan portofolio pembiayaan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) rata-rata 7%. <p>Strategi Pencapaian Target:</p> <ul style="list-style-type: none">Bekerja sama dengan ICED, dan/atau pembiayaan secara bilateral maupun sindikasi dengan lembaga keuangan lain.
8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi 	<ul style="list-style-type: none">60% pembiayaan kredit usaha rakyat disalurkan ke sektor produksi (non perdagangan), antara lain: jasa, industri, peternakan, pertanian.Pemberian kesempatan yang setara bagi peningkatan pendidikan dan karirLayanan keuangan inklusif antara lain Laku BCA, Duitt, SimPel, Tabunganku, yang ditujukan kepada masyarakat <i>unbankable</i>Kegiatan tanggung jawab sosial di bawah payung Bakti BCA, bidang pemberdayaan masyarakat dan pelatihan usaha



Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	Kegiatan
	<p>Target Pencapaian 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target KUR Rp138,3 miliar. • Peserta pelatihan sebesar 15% untuk pekerja yang terkait langsung pada pembiayaan KKUB. • Pengembangan Laku BCA: <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah Agen: 3.000 - Jumlah Rekening: 245.000 - Jumlah Dana: Rp14,7 miliar • Adanya program pendampingan Desa Binaan yang berlanjut <p>Strategi Pencapaian Target:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penyaluran secara langsung melalui cabang dan/atau bekerja sama dengan skema <i>off-taker</i> dan <i>channeling</i>. • Pengembangan program pelatihan berupa <i>e-learning</i>, <i>in-class training</i> dan/atau bekerja sama dengan pihak lain. • Pemetaan layanan perbankan serta memberikan akses jasa finansial kepada masyarakat <i>unbankable</i>. • Bekerja sama dengan pengurus desa, masyarakat lokal setempat, pemerintah daerah
<p>9. Industri Inovasi dan Infrastruktur</p> <div data-bbox="203 774 298 871" style="background-color: #f08030; border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE </div>	<p>Pengembangan inovasi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah</p> <p>Target Pencapaian 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indeks <i>Customer Engagement</i> (CE) dari skala 5 <ul style="list-style-type: none"> • CE aktif: 4,70 • CE pasif: 4,60 • Indeks <i>Branch Service Quality</i> (BSQ) sebesar 4,70 dari skala 5 <p>Strategi Pencapaian Target:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengembangkan fitur atau solusi perbankan digital • Pembukaan rekening <i>online</i>
<p>10. Berkurangnya Kesenjangan</p> <div data-bbox="214 1010 309 1111" style="background-color: #f08030; border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  10 REDUCED INEQUALITIES </div>	<p>• Kesetaraan remunerasi bagi pekerja wanita dan pria</p> <p>Target Pencapaian 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan upah minimum yang di atas upah minimum propinsi atau sesuai ketentuan pemerintah • Memastikan setiap pekerja mendapat kesempatan pelatihan minimal satu kali per tahun <p>Strategi Pencapaian Target:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebijakan SDM dan PKB terkait kesetaraan dan pemberian remunerasi sesuai ketentuan. • Melakukan inklusi keuangan untuk masyarakat di daerah
<p>13. Penanganan Perubahan Iklim</p> <div data-bbox="214 1224 309 1336" style="background-color: #2e6b2e; border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  13 CLIMATE ACTION </div>	<p>• Pembiayaan pada produk yang dapat mengurangi penggunaan sumber daya dan menghasilkan lebih sedikit polusi.</p> <p>• Pembiayaan untuk proyek kereta api (LRT, <i>commuter line</i>, dan <i>railink</i>), serta pembiayaan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).</p> <p>• Pengurangan dampak lingkungan dengan daur pakai kertas, <i>teleconference</i>, <i>video conference</i>, implementasi <i>smart building</i>, dan layanan digital.</p> <p>• Pengembangan produk atau fitur pada <i>digital banking</i> BCA</p> <p>Target Pencapaian 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan portofolio kategori kegiatan usaha berkelanjutan rata-rata 7%. • Pencapaian tingkat efisiensi sesuai dengan kategori SNI 03-6196-2000 tentang Intensitas Konsumsi Energi Gedung. • Peningkatan transaksi <i>digital banking</i> <p>Strategi Pencapaian Target:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan calon debitur yang memiliki kegiatan usaha berwawasan lingkungan, sosial dan tata kelola (LST). • Menggali kebutuhan penambahan kredit untuk debitur yang memiliki kegiatan usaha berwawasan LST. • Penyaluran pembiayaan bilateral maupun sindikasi dengan lembaga keuangan lain. • Penerapan teknologi ramah lingkungan, serta sosialisasi dan edukasi kepada pekerja melalui <i>agent of change</i>.
<p>16. Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh</p> <div data-bbox="214 1695 309 1808" style="background-color: #2e6b2e; border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS </div>	<p>• Memastikan praktik kesehatan dan keamanan kerja</p> <p>• Mematuhi semua regulasi</p> <p>• Melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik</p> <p>Target Pencapaian 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada laporan terkait tindak korupsi yang dilakukan oleh pekerja BCA. • Mempertahankan posisi BCA sebagai "Best Financial Sector" <p>Strategi Pencapaian Target:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengefektifkan <i>whistleblowing system</i> dan mematuhi semua peraturan perusahaan maupun regulator. • Melakukan sosialisasi kode etik



TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN



PROFIL LAPORAN

Dasar Laporan [102-1]

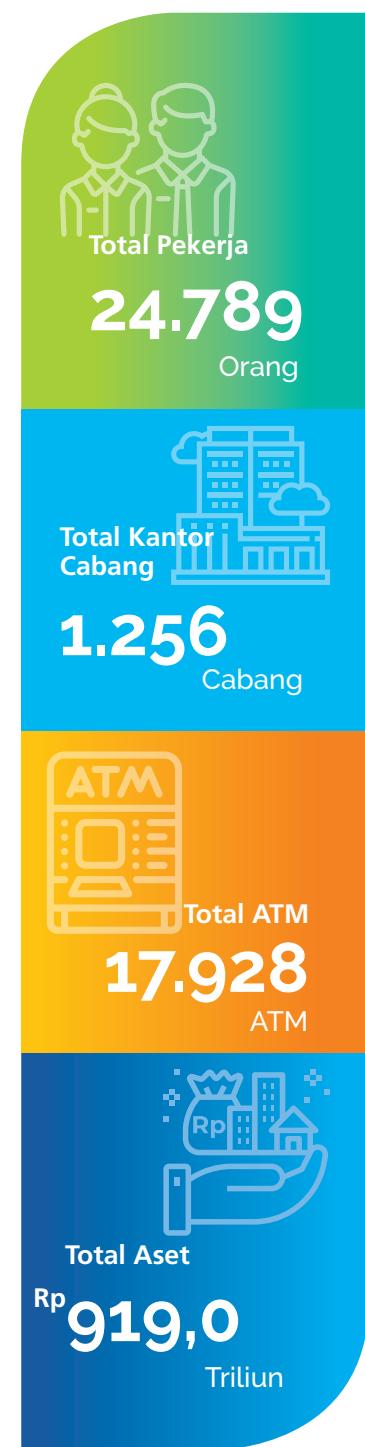
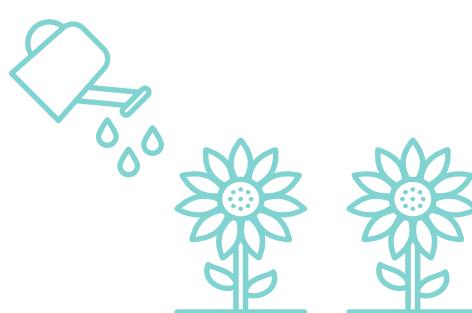
PT Bank Central Asia Tbk (BCA) kembali melaporkan kinerja keberlanjutan tahun 2019 yang mencakup aspek ekonomi (*profit*), sosial (*people*), dan lingkungan (*planet*). Inisiatif terhadap keberlanjutan, dilaksanakan BCA untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), serta untuk mematuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 yang mengatur tentang penerapan Keuangan Berkelanjutan (*sustainable finance*) di Indonesia.

Siklus Laporan [102-50, 102-51, 102-52]

Laporan Keberlanjutan disampaikan dalam periode tahunan dan disajikan terpisah dari Laporan Tahunan, namun isi kedua laporan ini saling melengkapi. Laporan ini merupakan kesinambungan dari Laporan Keberlanjutan periode sebelumnya, yang terbit tanggal 12 Maret 2019. Laporan ini mencantumkan kinerja keberlanjutan periode 1 Januari – 31 Desember 2019.

Pedoman dan Standar Laporan [102-54]

BCA merupakan salah satu bank dalam proyek rintisan '*First Mover on Sustainable Banking*' di Indonesia. Kegiatan penerapan Keuangan Berkelanjutan menjadi dasar utama dalam penyampaian Laporan Keberlanjutan. Dalam penyusunan Laporan Keberlanjutan, BCA mengikuti ketentuan POJK No. 51/POJK.03/2017. Penyampaian informasi dalam Laporan Keberlanjutan mengacu pada Standar *Global Reporting Initiatives* (GRI Standards) "core option", dan pengungkapan sektor layanan keuangan (*Financial Sector Supplement Disclosures*). Laporan ini juga merujuk pada indikator *Sustainability Accounting Standards* untuk *Commercial Banks* yang dikeluarkan oleh *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), dan *Sustainable Banking Assessment* (SUSBA) *Environmental, Social, and Governance* (ESG) *Integration Pillars* dari *The World Wide Fund* (WWF).





KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Identifikasi Topik dan Menentukan Prioritas Topik [102-46]

BCA mengidentifikasi topik-topik yang relevan berdasarkan karakteristik industri perbankan, terutama terkait konsep Keuangan Berkelanjutan dan pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan. Pada laporan keberlanjutan ini, BCA menyampaikan respons atas masukan dari pemangku kepentingan terhadap kualitas Laporan Keberlanjutan. Relevansi topik-topik material pada laporan sebelumnya dikaji ulang oleh Unit Kerja Sub-Divisi Environment Sustainability Governance (ESG) selama proses pembuatan Laporan Keberlanjutan. Kaji ulang ini dilakukan dengan memetakan kebutuhan pemangku kepentingan dan dampaknya terhadap kinerja dan pengambilan keputusan. Dari proses ini, beberapa topik material tahun lalu disesuaikan dan disusun kembali prioritasnya untuk disampaikan sebagai topik material di tahun 2019.

Ruang Lingkup Isi Laporan [102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-56]

Isi laporan berupa informasi dalam bentuk narasi dan data kinerja keberlanjutan tahun 2019. Penyajian data dalam tabel maupun infografis menampilkan tren data tiga tahun terakhir. Seluruh data dan informasi bersumber dari data internal yang telah divalidasi oleh unit kerja terkait.

Sumber data keuangan yang disajikan mengacu dari laporan keuangan konsolidasian, yang mencakup konsolidasi BCA dan seluruh entitas perusahaan anak. Data keuangan perusahaan anak yang tercatat dalam laporan keuangan terdiri dari PT BCA Finance, BCA Finance Limited, PT Bank BCA Syariah, PT BCA Sekuritas, PT BCA Multi Finance, PT Asuransi Umum BCA (BCA Insurance), PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life), PT Central Capital Ventura (CCV) dan PT Bank Royal Indonesia. Selain data keuangan, sumber data untuk topik material lainnya merupakan data BCA sebagai *parent only*.



Presiden Direktur BCA Jahja Setiaatmadja menyapa nasabah pada Hari Pelanggan Nasional



Perubahan isi Laporan yang bersifat signifikan terdapat pada topik material, empat topik material berubah dari tahun sebelumnya, yaitu pelabelan produk, masyarakat setempat, material, keberagaman dan kesempatan setara. Penambahan topik material untuk tahun 2019 adalah kualitas layanan dan digitalisasi. Selain perubahan tersebut, terdapat perubahan susunan Direksi BCA yang disampaikan secara detail pada Laporan Tahunan 2019. Terdapat pula perubahan perhitungan data yang dihitung kembali dan penjelasannya telah disampaikan dalam Laporan ini, antara lain perubahan perhitungan penggunaan energi listrik. Perhitungan penggunaan energi listrik tahun 2018 tidak termasuk Landmark Pluit.

Unit ESG telah menunjuk pihak independen untuk memverifikasi serta terlibat langsung dalam proses penjaminan (*assurance*) Laporan Keberlanjutan tahun buku 2019. Laporan ini telah mempertimbangkan prinsip-prinsip Laporan Keberlanjutan, antara lain keterlibatan pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan data. Kualitas Laporan telah mempertimbangkan

keseimbangan antara informasi positif dan negatif, komparabilitas tren data, akurasi data dan informasi, ketepatan waktu pelaporan, serta kejelasan dan keandalan isi laporan. [102-56]

Keterlibatan Pemangku Kepentingan [102-42]

BCA mengidentifikasi pemangku kepentingan kunci, yaitu pihak-pihak yang berhubungan dengan kegiatan usaha dan mempengaruhi keberlanjutan Perseroan maupun sebaliknya secara signifikan, termasuk pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan dan juga lembaga-lembaga terkait Keuangan Berkelanjutan antara lain WWF. Interaksi dengan pemangku kepentingan dikelola secara kolektif oleh berbagai unit, salah satunya adalah Divisi Sekretariat dan Komunikasi Perusahaan. Hubungan yang profesional dengan pemangku kepentingan dibangun guna mendapatkan masukan dan saran untuk meningkatkan pelayanan BCA. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman BCA terhadap kebutuhan pemangku kepentingan, termasuk pengelolaan kinerja keberlanjutan.





Keterlibatan Pemangku Kepentingan [102-40, 102-43, 102-44]

Pemangku Kepentingan	Metode Pendekatan dan Pengelolaan		Respons Kebutuhan Pemangku Kepentingan
	Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensi	Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan	
Nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> Aktivitas perbankan di kantor cabang, frekuensi setiap saat; <i>Contact center</i>, HaloBCA 1500888, situs web, <i>electronic channel</i> dan media sosial, frekuensi setiap saat. 	<ul style="list-style-type: none"> Kinerja keuangan Permintaan informasi solusi atau produk, masukan, dan keluhan Pengembangan solusi dan pemecahan masalah perbankan Perlindungan privasi dan keamanan data nasabah Transaksi perbankan 	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan media komunikasi 24 jam sehari dan 7 hari seminggu untuk menerima dan menanggapi keluhan dan pengaduan dari nasabah Inovasi produk dan layanan perbankan sesuai kebutuhan Survei kepuasan nasabah Menjaga privasi dan keamanan data nasabah dengan memperkuat sistem sekuriti pada sistem teknologi informasi Informasi di situs web dan media massa
Investor dan Pemegang Saham 	<ul style="list-style-type: none"> Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) setiap setahun sekali Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Publikasi laporan keuangan setiap kuartal di media cetak dan <i>update</i> di situs web BCA Laporan Tahunan Laporan Keberlanjutan setahun sekali 	<ul style="list-style-type: none"> Kinerja keuangan Kinerja pembiayaan Keuangan Berkelanjutan Pencegahan <i>fraud</i> Laporan pertanggungjawaban Pembagian dividen Publikasi atau keterbukaan informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Penyelenggaraan RUPST dan RUPSLB Pelaporan aspek kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan Penyediaan laporan antara lain melalui situs web <i>Press release</i> Unit kerja <i>Investor Relation</i> yang melakukan sekitar 200 <i>meeting</i> selama tahun 2019
Regulator 	<ul style="list-style-type: none"> Laporan pelaksanaan kepatuhan, minimal setahun sekali, atau incidentil Laporan sesuai kepatuhan pada regulasi 	<ul style="list-style-type: none"> Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan GCG Anti <i>fraud</i> dan anti-korupsi, APU dan PPT Inklusi dan literasi keuangan Keuangan Berkelanjutan termasuk portofolio produk Laporan kinerja keuangan 	<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan kepatuhan Menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Menyusun dan menyediakan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Meningkatkan jangkauan akses perbankan (misal: inklusi keuangan)
Mitra Bisnis/Pemasok/Vendor 	<ul style="list-style-type: none"> Kode etik dan sosialisasi syarat pengadaan Kemudahan interaksi dan komunikasi misal melalui sistem <i>online</i>, situs web 	<ul style="list-style-type: none"> Pengadaan barang dan/atau jasa Kontrak kerja yang adil dan transparan Pembayaran tepat waktu Kerja sama yang berkelanjutan Harga dan kualitas yang baik 	<ul style="list-style-type: none"> Pemberian informasi yang dibutuhkan Sosialisasi kebijakan prosedur pengadaan Sistem pembayaran sesuai kontrak kerja Komunikasi dan kerja sama yang baik Proses pemilihan mitra sesuai ketentuan
Masyarakat Umum 	<ul style="list-style-type: none"> Kegiatan pengembangan masyarakat sesuai rencana Seminar atau pelatihan literasi keuangan sesuai rencana Pertemuan dengan lembaga terkait keuangan berkelanjutan antara lain WWF, USAID-ICED 	<ul style="list-style-type: none"> Program pemberdayaan masyarakat Pendampingan dan pendidikan Kesempatan kerja Pemahaman Keuangan Berkelanjutan 	<ul style="list-style-type: none"> Program Bakti BCA Pemagangan dan penyediaan kesempatan kerja sesuai kebutuhan BCA Literasi keuangan
Media 	<ul style="list-style-type: none"> Siaran dan jumpa pers secara berkala Informasi perkembangan kinerja perusahaan dan produk bank <i>Media coverage</i> (<i>cetak</i>, <i>online</i>, elektronik) <i>Daily communication</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi kinerja perusahaan, antara lain kinerja keuangan, aksi korporasi Perkembangan dan inovasi produk terkini 	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan siaran pers Pengembangan sarana komunikasi, misal jumpa pers, <i>pressroom</i> di situs web BCA, email humas@bca.co.id Pengkinian informasi terkait solusi perbankan atau kinerja perusahaan
Pekerja 	<ul style="list-style-type: none"> Media komunikasi internal, baik tatap muka maupun non tatap muka secara berkala, minimal setahun sekali Kesehatan, keamanan, dan keselamatan kerja Kebebasan berserikat Pengembangan diri 	<ul style="list-style-type: none"> Hubungan industrial Hak dan kewajiban pekerja Kesempatan pengembangan karir Kesempatan pengembangan kompetensi dan pendidikan Fasilitas kerja 	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan sarana komunikasi, misal media internal, <i>gathering</i>, <i>sharing session</i>, dan halo SDM Ketersediaan <i>whistleblowing system</i> Menjamin keamanan dan hak-hak pekerja sesuai Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Serikat Pekerja Pelatihan <i>inclass</i> dan <i>e-learning</i> Sistem penilaian kinerja dan promosi Menyediakan fasilitas kerja yang memadai



Validasi dan Telaah

Keterlibatan pemangku kepentingan, terutama internal perusahaan memiliki kontribusi sangat penting dalam proses penyusunan laporan keberlanjutan. Divisi dan unit kerja yang terlibat langsung, selaku kontributor data maupun partisipan dalam diskusi penentuan topik dan penyusunan laporan keberlanjutan, antara lain Divisi Sekretariat & Komunikasi Perusahaan, Divisi Corporate Strategy & Planning, Divisi Keuangan Perusahaan, Divisi Bisnis Komersial & SME, Grup Analisa Risiko Kredit, Grup Corporate Banking, Transaction & Finance, Divisi Logistik & Gedung, Divisi Human Capital Management, Divisi Learning & Development dan Satuan Kerja Corporate Social Responsibility.

Direktur Perencanaan dan Keuangan beserta Direksi terkait lainnya mengawasi penyusunan laporan keberlanjutan dan mereview hasil *assurance* dari pihak independen sebelum diajukan kepada Dewan Komisaris. Lembar persetujuan Direksi dan Dewan Komisaris disajikan di bagian belakang Laporan ini. Laporan keberlanjutan dapat diakses melalui situs web Perseroan www.bca.co.id.

Tanggapan Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya

Sepanjang tahun 2019, BCA menerima umpan balik untuk laporan keberlanjutan 2018 dari pemangku kepentingan, baik secara lisan maupun tertulis. Secara umum, umpan balik ini memberikan tanggapan yang positif dan input untuk perbaikan. Salah satu umpan balik yang diterima secara tertulis berasal dari WWF Indonesia yang menyampaikan hasil evaluasi berdasarkan *Sustainable Banking Assessment* (SUSBA). Hasil evaluasi ini telah diimplementasikan dan referensi yang merujuk pada SUSBA disampaikan pada bagian belakang Laporan ini.

Morgan Stanley Capital International (MSCI) sebagai salah satu lembaga pemeringkat perusahaan di dunia telah memberikan umpan balik kepada BCA berupa peringkat (*rating*) A di MSCI ESG Ratings berdasarkan kriteria yang mereka gunakan, termasuk kriteria *environment, social and governance* (ESG). Pada indeks ini, BCA berhasil mempertahankan peringkat yaitu menjadi peringkat pertama dalam daftar 10 Konstituen Utama di MSCI Indonesia Index.

BCA mengucapkan apresiasi dan terima kasih atas semua input yang diberikan dari para pemangku kepentingan. Diharapkan hal tersebut dapat semakin meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan pada keberadaan BCA sebagai bank andalan masyarakat.

Tanggapan atas laporan keberlanjutan tahun 2019 ini dapat disampaikan melalui: [\[102-3, 102-53\]](#)

Divisi Sekretariat & Komunikasi Perusahaan

Hera F. Haryn

Alamat Kantor Pusat:

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



PENDEKATAN MANAJEMEN



Topik Material Utama dan Kepentingannya [102-47, 103-1]

Terdapat enam topik material kategori tinggi atau topik yang menjadi prioritas BCA untuk disampaikan sebagai respon atas kebutuhan pemangku kepentingan, dari total sepuluh topik material. Topik ini telah didiskusikan secara internal pada tanggal 20 Desember 2019 dan dihadiri oleh Direksi, Unit ESG, serta perwakilan unit terkait. Topik ini diidentifikasi pengaruhnya terhadap kelangsungan usaha perusahaan dan dampaknya pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Selain topik material, topik lain juga disajikan dengan memperhatikan dampak atas pengambilan keputusan pemangku kepentingan.

Kinerja Ekonomi BCA



SDG



Pentingnya Topik Material Utama

Fungsi utama perbankan sebagai *intermediary* yaitu mengelola dana pihak ketiga (nasabah) dan menyalurkan dana tersebut melalui kredit. Oleh karena itu, Informasi kinerja ekonomi sangat penting untuk disampaikan sebagai salah satu evaluasi target dan pencapaian kinerja keuangan selama tahun 2019.

Portofolio Produk



SDG



Pentingnya Topik Material Utama

Portofolio produk, terutama kredit atau pembiayaan berwawasan LST sangat penting dalam implementasi Keuangan Berkelanjutan. Bank mengidentifikasi dan melaporkan portofolio kredit yang berwawasan LST, serta menilai usaha yang akan dibiayai untuk mengurangi risiko perubahan iklim.

Kualitas Layanan dan Digitalisasi



SDG



Pentingnya Topik Material Utama

Kualitas layanan dan digitalisasi menjadi fokus BCA, sejalan dengan visi dan misi perusahaan, menjadi dasar keberlangsungan bisnis BCA dan mendukung pengurangan emisi. Kualitas layanan dan digitalisasi memiliki korelasi signifikan pada reputasi Bank, persepsi nasabah dan pemangku kepentingan.

Strategi peningkatan kualitas layanan dan digitalisasi dilakukan melalui peningkatan kualitas SDM, inovasi dan teknologi. Layanan perbankan yang bertanggung jawab, antara lain mencakup keamanan, akses dan kenyamanan, inklusi keuangan, *design* produk, menjaga kerahasiaan data nasabah dan mendukung perilaku ramah lingkungan.

24

Laporan Keberlanjutan 2019 | PT Bank Central Asia Tbk



Perlindungan Privasi dan Keamanan Data Nasabah



SDG



Pentingnya Topik Material Utama

Data pribadi maupun finansial merupakan privasi nasabah yang dipercayakan kepada Bank. BCA mengacu kepada UU No. 10 tahun 1998 pasal 40 mengenai kewajiban menjaga kerahasiaan data nasabah. Implementasi peraturan dilakukan dengan menjaga kerahasiaan data nasabah dan transaksi perbankan. Perlindungan data nasabah merupakan bentuk penghormatan pada hak asasi manusia.

Pencegahan Fraud



SDG



Pentingnya Topik Material Utama

Kejahatan keuangan menjadi salah satu risiko utama lembaga keuangan, terlebih dengan perkembangan teknologi. Pencegahan kejahatan keuangan mencakup *anti fraud*, *anti-korupsi*, *anti pencucian uang*, serta *anti pendanaan terorisme* (APU dan PPT). Manajemen pencegahan kejahatan keuangan sangat penting dilakukan untuk mencegah dampak negatif yang akan merusak reputasi Bank.

Pelatihan dan Pendidikan



SDG



Pentingnya Topik Material Utama

Pengembangan kompetensi dan kapabilitas SDM, seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi. Berbagai sarana dan modul pelatihan disediakan BCA bagi pekerja, antara lain pelatihan *in-class*, *e-learning* dan *BLIMS*. Selain itu, melalui program Bakti BCA, memfasilitasi beberapa pelatihan kepada pengelola desa binaan Bakti BCA, penerima Beasiswa Bakti BCA, guru Sekolah Binaan Bakti BCA.





Selain topik material dalam kategori tinggi, BCA juga melakukan identifikasi topik material dalam kategori sedang. Topik ini adalah:

Kesetaraan, Kesehatan, Keselamatan, serta Keamanan Kerja



SDG



Pentingnya Topik Material Utama

BCA memastikan bahwa kesehatan, keselamatan, keamanan dan kesetaraan kerja menjadi perhatian bagi kenyamanan semua pekerja. BCA menghormati kesetaraan perlakuan di tempat kerja dan menargetkan *zero accident* untuk semua pekerja, baik selama perjalanan menuju kerja atau setelah pulang kerja.

Inklusi dan Literasi Keuangan



SDG



Pentingnya Topik Material Utama

Kegiatan inklusi dan literasi keuangan menjadi kewajiban bagi semua bank, termasuk BCA. Kegiatan ini dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa akses dan pendidikan perbankan dapat diterima oleh semua masyarakat, terutama yang berada pada daerah *unbankable*.

Energi dan Emisi



SDG



Pentingnya Topik Material Utama

Melalui kegiatan internal aktivitas perbankan dan kegiatan pemberian kredit untuk debitur, BCA melakukan upaya dan mendukung penghematan penggunaan energi dan pengeluaran emisi. Upaya ini merupakan salah satu komitmen untuk membantu mengurangi emisi Gas Rumah Kaca (GRK).

Dampak Ekonomi Tidak Langsung



SDG

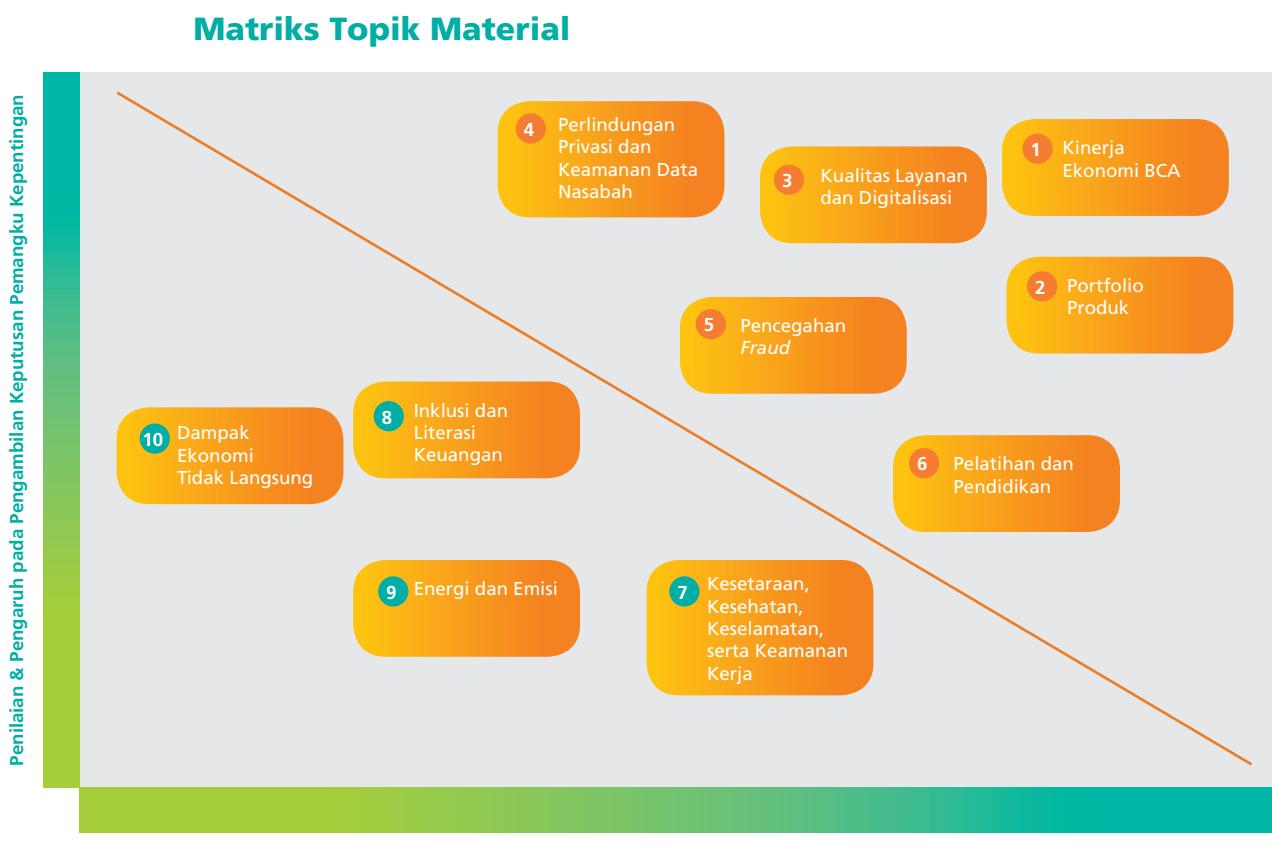


Pentingnya Topik Material Utama

Kegiatan BCA yang berada di seluruh Indonesia memberikan dampak yang positif bagi masyarakat sekitar, baik melalui layanan perbankan yang prima, maupun kegiatan Bakti BCA.



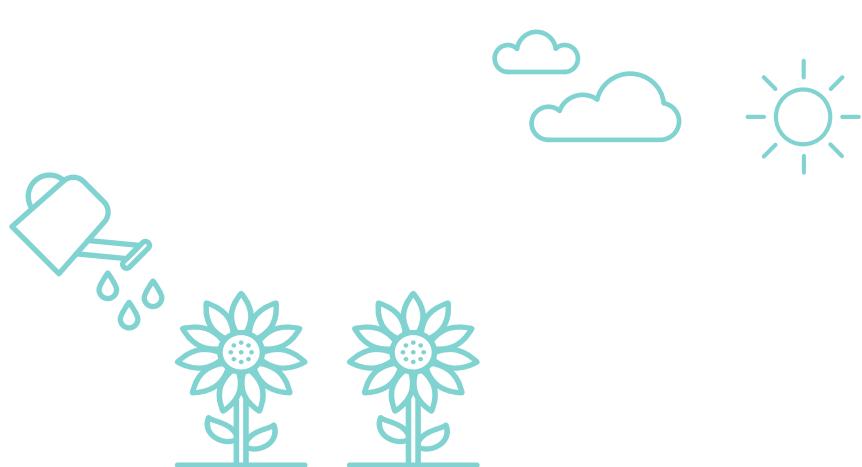
Gambar Matriks Topik Material dan Dukungan pada SDGs



Dampak Signifikan terhadap Aspek Ekonomi, Lingkungan dan Sosial

● Merupakan topik dengan materialitas tinggi

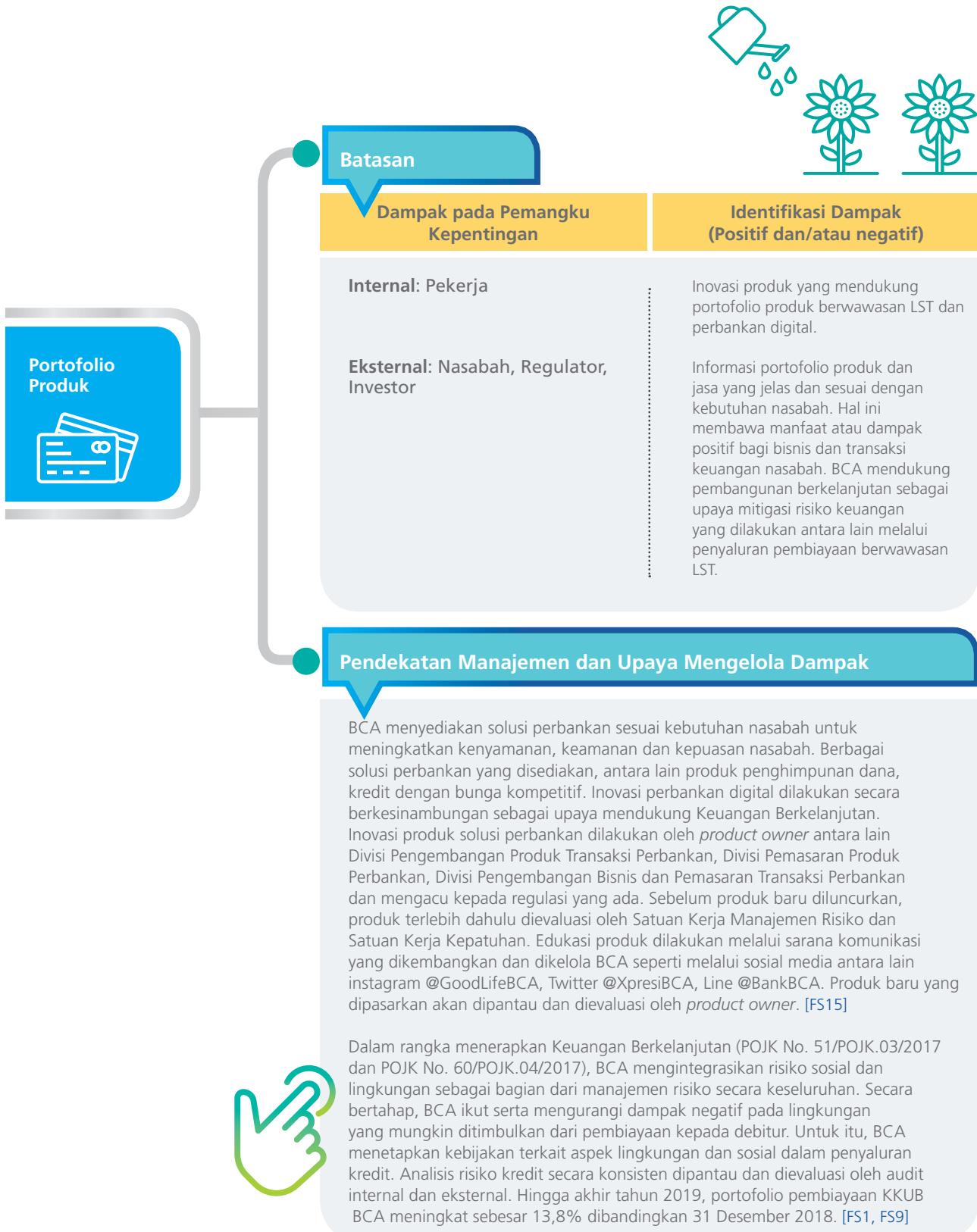
● Merupakan topik dengan materialitas sedang

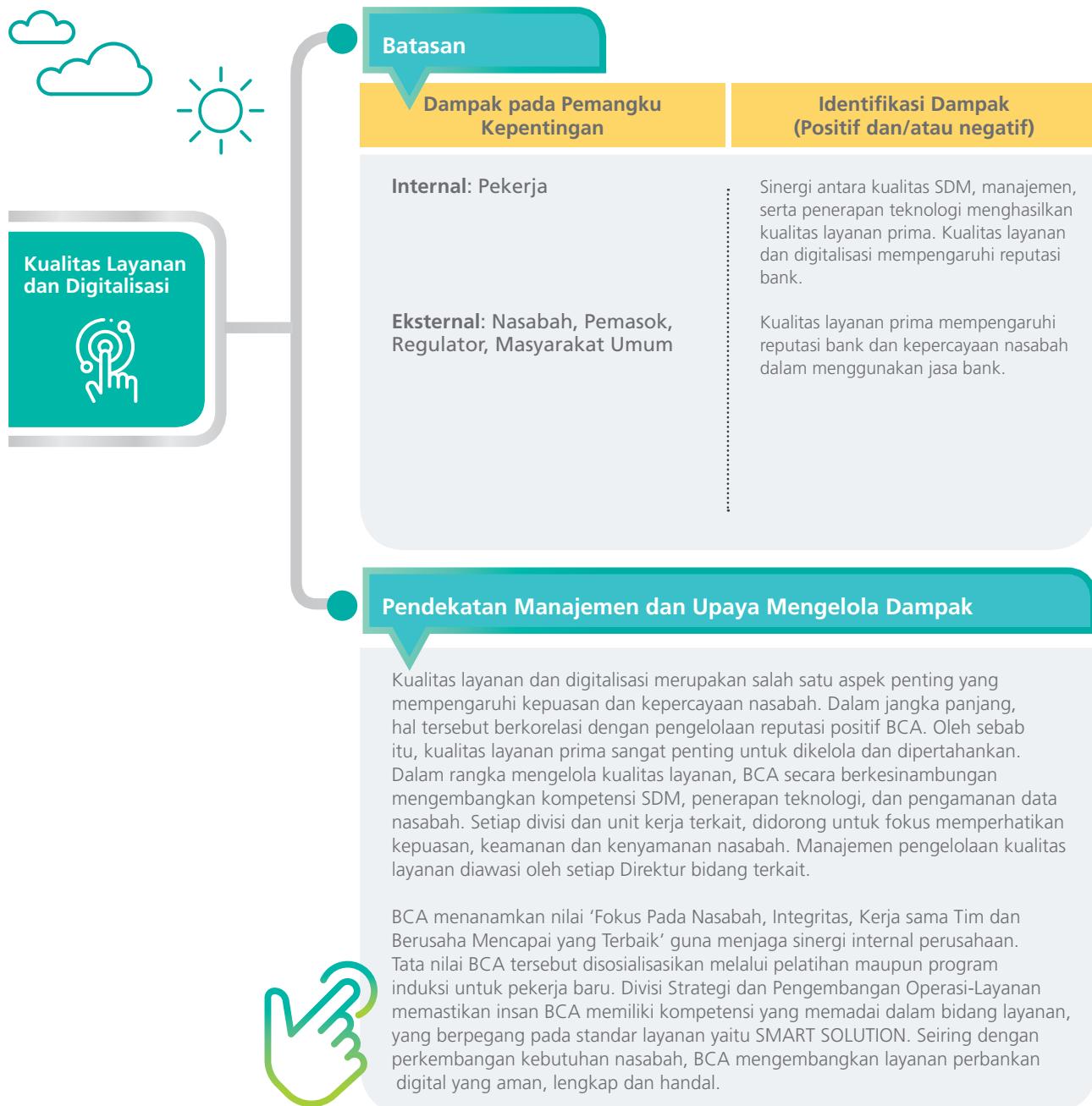


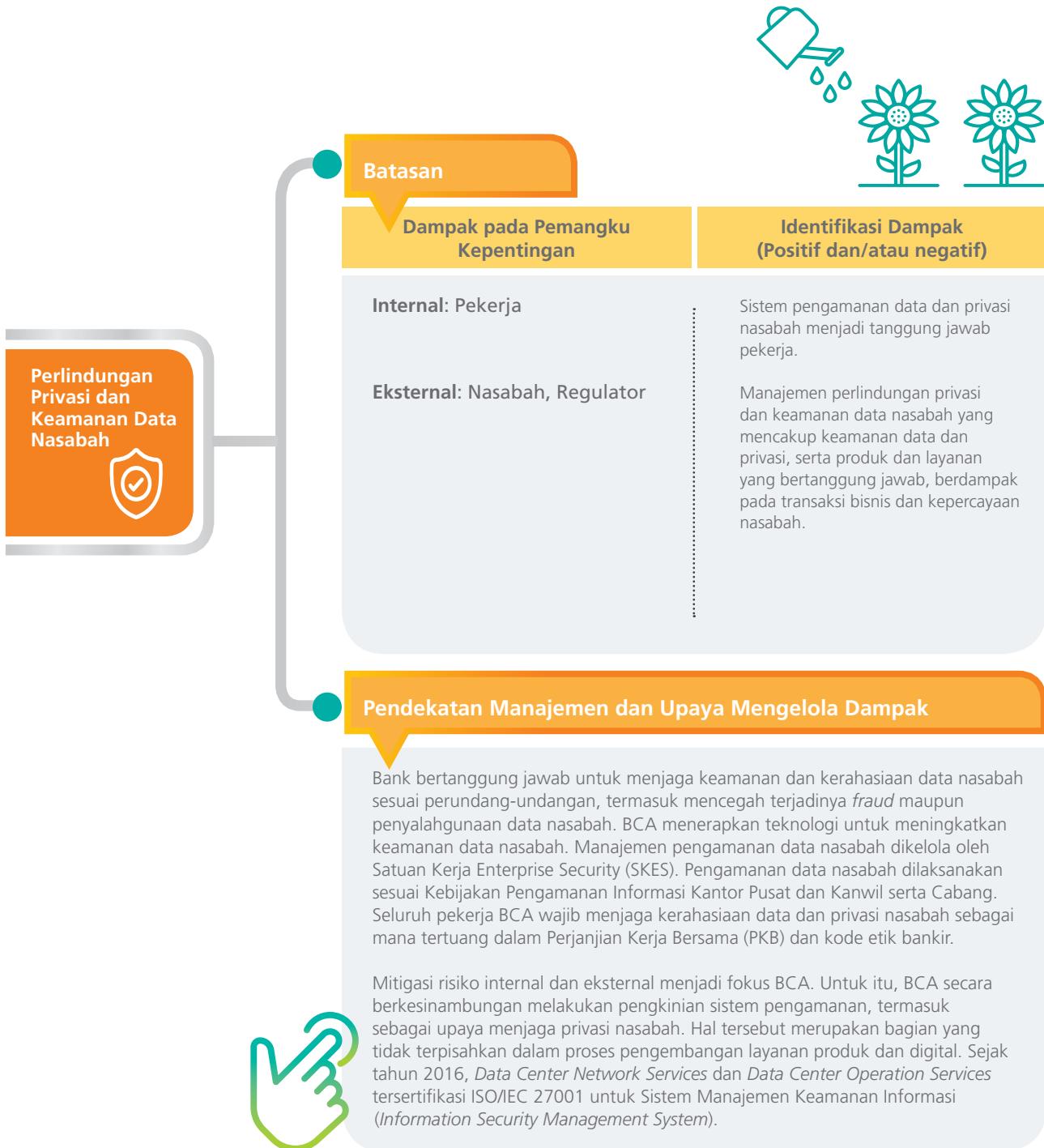
**Batasan Topik Material dan Pendekatan Manajemen** [102-46, 102-47, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3]

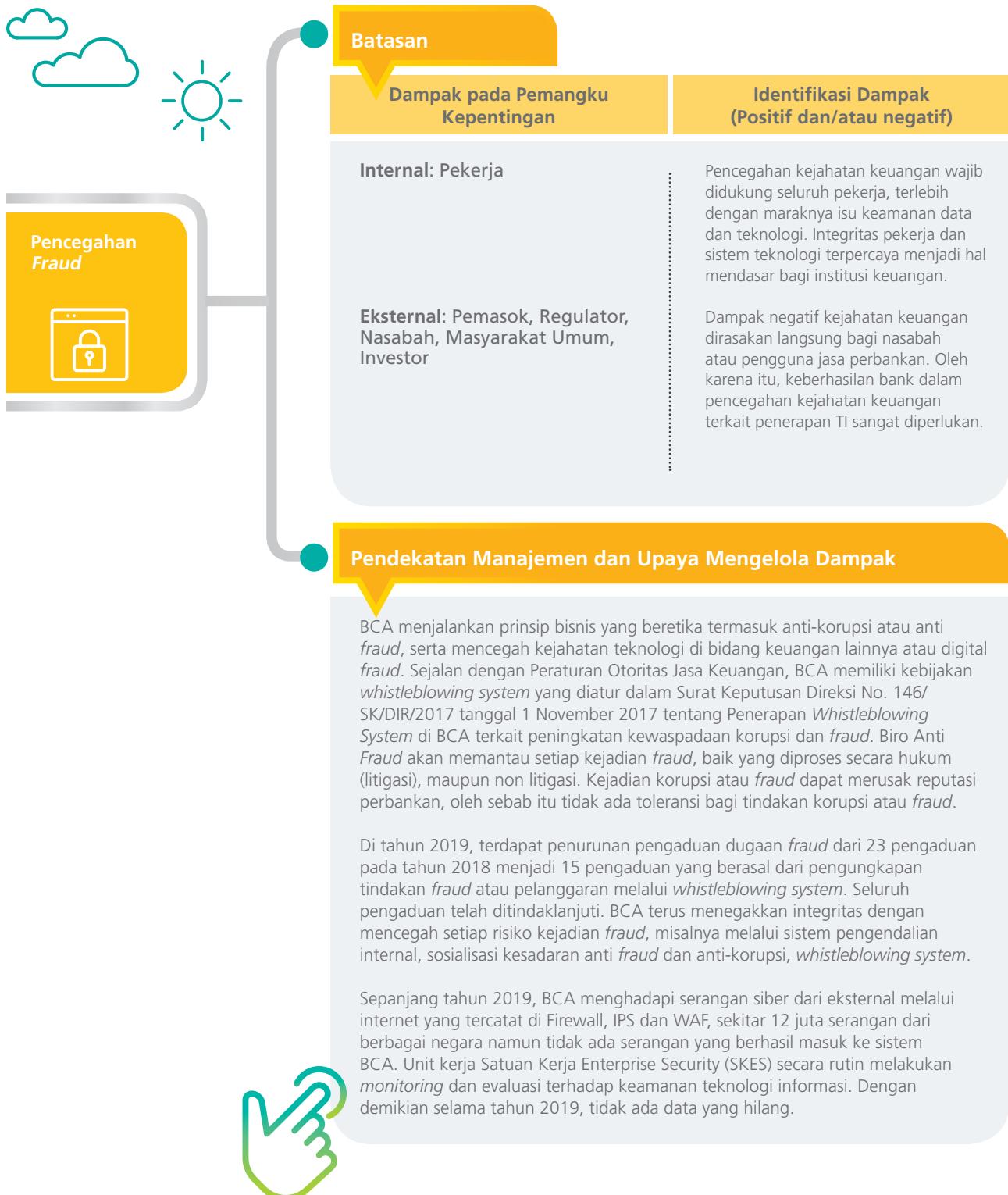
BCA mengidentifikasi dampak positif dan negatif atas topik material kategori tinggi terhadap pemangku kepentingan. BCA berupaya mengelola dampak dari setiap topik ini.















PROFIL BCA



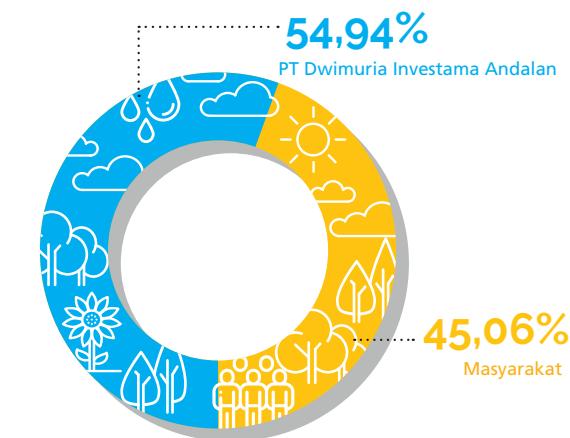
BCA 'Senantiasa di Sisi Anda'

Profil Perusahaan [102-1, 102-4, 102-5]

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) berdiri pada tahun 1957. BCA menyediakan solusi perbankan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah. BCA tumbuh dan berkembang bersama nasabah dan masyarakat selama lebih dari 62 tahun, sebagaimana tercermin dari *tagline* persero "BCA senantiasa di sisi Anda".

BCA merupakan salah satu bank umum swasta dan *payment settlement* bank terbesar di Indonesia. BCA aktif menyalurkan kredit sebagai upaya mendukung perkembangan dunia usaha di Indonesia, yang diharapkan dapat meningkatkan perkembangan ekonomi nasional. Meskipun BCA merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia, tetapi BCA tidak termasuk dalam daftar *Global Systemically Important Banks* (G-SIB).

BCA merupakan perusahaan publik dengan persentase kepemilikan saham sebagai berikut:



Pada komposisi saham yang dimiliki masyarakat, sebesar 2,49% dimiliki oleh pihak yang terafiliasi dengan PT Dwimuria Investama Andalan dan sebesar 1,76% dimiliki oleh Bapak Anthony Salim. Selain itu Dewan Komisaris dan Direksi memiliki 0,19% saham perseroan.

VISI, MISI DAN TATA NILAI BCA

Visi

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Misi

- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah
- Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholders* BCA.



TATA NILAI

[102-16]



Kerja Sama Tim



Berusaha Mencapai
yang Terbaik



Fokus pada
Nasabah



Integritas



Digital Banking dan jaringan cabang BCA yang tersebar di Indonesia, memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan di manapun dan kapanpun. Segmen yang dijangkau BCA, mencakup nasabah individu, korporasi, komersial, hingga Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). [102-4, 102-6]





SKALA USAHA

[102-7, FS6, FS7]



Total Pekerja

24.789
orang2018 24.941 orang
2017 25.439 orang

Total Kantor Cabang

1.256
cabang2018 1.249 cabang
2017 1.235 cabang

Produk dan Layanan





BCA secara konsisten meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) untuk memberikan solusi perbankan yang menyeluruh bagi masyarakat. Menjawab kebutuhan nasabah dan masyarakat, BCA mengembangkan dan memperkuat layanan perbankan digital. Penerapan teknologi juga dilakukan dalam rangka mendukung dan meningkatkan layanan cabang. Kegiatan pendukung layanan cabang juga dilakukan penyesuaian, antara lain penerapan sistem sentralisasi logistik dan sistem pengadaan.

Produk dan Layanan [102-2]

Per 31 Desember 2019

Produk dan Layanan	Keterangan	Produk dan Layanan	Keterangan
	Tahapan		KlikBCA Bisnis Integrated Solution memiliki fitur lebih komprehensif dari KlikBCA Bisnis, contohnya untuk layanan <i>supply chain</i>
	Tahapan Xpresi		API BCA
	Tahapan Gold		OneKlik
	Tahapan Berjangka		Welma
	Tahapan Berjangka SiMuda		VIRA
	Tapres		Sakuku
Produk Simpanan	Simpanan Pelajar		Duitt
	TabunganKu		BCA KlikPay
	Laku		WhatsApp Bank BCA
	BCA Dollar		SMS BCA
	Deposito Berjangka		SMS Top Up
	Giro		BCA by Phone
	Safe Deposit Box		Info SMS/Email
	Transfer		Video Banking
	Remittance		CS Digital
	Collection dan Kliring		Call Center (Halo BCA)
	Bank Notes		Host to Host (H2H) ERP Integration
	Travellers' Cheque		Payable Management/Disbursement
	Virtual Account		Receivable Management/Collection (termasuk B2B & B2C)
Layanan Transaksi Perbankan	Sub Account		Account & Liquidity Management
	Payment		BCA Card
	Auto Debit		BCA Mastercard
	Payroll Services		BCA Visa
	Cash Pick Up		BCA Amex
	Jasa Kustodian		BCA JCB
	Business Debit Card (BDC)		Regular Premium Unit Link
	Payment Gateway		Maxi Infinite Link Assurance
	STAR Teller		Maxi Protection
	eBranch		Maxi Syariah
	eService		Provisa Platinum Syariah
	Modul Penerimaan Negara Generasi 3 (MPN G3)		Provisa Max Assurance
	e-Billing (pembayaran pajak lokal: PPV, PPh, dan lainnya)		Single Premium Unit Link
Perbankan Elektronik	ATM BCA (multifungsi, non tunai dan ATM setor tarik)		Provisa Signature Assurance
	EDC BCA		Health Protection
	Debit BCA		Hospital 100% Refundable
	Tunai BCA		Bima Proteksi Kesehatanku
	Flazz		Optima Health Protection
	Autoprint		Optima Cancer Protection
	BCA mobile		Optima Medical Care
	m-BCA		
	Internet Banking		
	KlikBCA Individu - untuk nasabah individu		
	KlikBCA Bisnis - untuk kebutuhan bisnis		



Produk dan Layanan	Keterangan	Produk dan Layanan	Keterangan
Produk Bancassurance (lanjutan)	Proteksi Penyakit Kritis Maksima (PRIMA) BCA Life Perlindungan Kritis Optima (PELITA) Proteksi Kesehatan Ultima (PRATAMA) Life Protection BCA Life Heritage Protection b-Save Accident Protection BCA Life Proteksi Hidupku BCA Life Proteksi Jiwa Optima Life Protection 100% Refundable Optima Accident Protection Education Proteksi Edukasi Maksima (EduPlan) Retirement BCA Life Purna Medis Optima (PURNAMA) Proteksi Retirement Maksima (RetirePlan) Corporate Solutions Program Pensiun DPLK Health Corporate Insurance Life Corporate Insurance Asuransi Umum Asuransi Kebakaran Asuransi Property All Risks (PAR) Asuransi Kendaraan Bermotor Travel Insurance Reksadana Pasar Uang Bahana Dana Likuid * Batavia Dana Kas Maxima Danareksa Gebyar Dana Likuid First State Indonesia Money Market Fund ** Schroder Dana Likuid Reksadana Terproteksi Batavia Proteksi Gebyar III *** Batavia Proteksi Gebyar V Batavia Proteksi Gebyar VI Batavia Proteksi Gebyar 7 Batavia Proteksi Gebyar 8 Batavia Proteksi Gebyar 9 Batavia Proteksi Gebyar 10 Batavia Proteksi Gebyar 11 Danareksa Proteksi Gebyar 1 Danareksa Proteksi Gebyar 2 Reksadana Pendapatan Tetap IDR Bahana Pendapatan Tetap Makara Prima Batavia Dana Obligasi Ultima BNP Paribas Prima II Danareksa Gebyar Indonesia II	Produk Investasi Reksadana (lanjutan)	Eastspring Investments Yield Discovery Nikko Gebyar Indonesia Dua Panin Gebyar Indonesia II Schroder Dana Mantap Plus II Schroder Prestasi Gebyar Indonesia II Reksadana Pendapatan Tetap USD BNP Paribas Prima USD Schroder USD Bond Fund Reksadana Campuran BNP Paribas Spektra * Schroder Dana Terpadu II Schroder Syariah Balanced Fund Reksadana Saham IDR Ashmore Dana Ekuitas Nusantara Ashmore Dana Progresif Nusantara Batavia Dana Saham Batavia Dana Saham Optimal BNP Paribas Ekuitas BNP Paribas Pesona BNP Paribas Pesona Syariah Danareksa Mawar Konsumen 10 Eastspring Investments Value Discovery First State IndoEquity Sectoral Fund ** Schroder 90 Plus Equity Fund Schroder Dana Istimewa Schroder Dana Prestasi Schroder Dana Prestasi Plus Reksadana Saham USD BNP Paribas Cakra Syariah USD Schroder Global Sharia Equity Fund (USD) Surat Berharga Negara (SBN) Surat Utang Negara (SUN): Obligasi Negara Ritel (ORI) Surat Perbendaharaan Negara (SPN) Saving Bond Ritel (SBR) Global Bond Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) atau Sukuk Negara: Surat Perbendaharaan Negara Syariah (SPNS) Project Based Sukuk (PBS) Sukuk Global Bond Surat Berharga Korporasi Surat Berharga Negara Asing (Government Bills/Bonds) Medium Term Notes (MTN) Promissory Notes Kredit Derivatif: CLN, EBA
Produk Investasi Reksadana	Produk Investasi Tresuri		



Produk dan Layanan	Keterangan	Produk dan Layanan	Keterangan
	Surat Berharga Pasar Uang: *		Direct Pay Guarantee
	Sertifikat Bank Indonesia (SBI) **		Financial Guarantee
Produk Investasi Tresuri (lanjutan)	Sertifikat Deposito Bank Indonesia (SDBI) ***		Maintenance Guarantee
	Surat Berharga Bank Indonesia (SBBI) Valas		Payment Guarantee
	Negotiable Certificate of Deposit (NCD)		Performance Guarantee
	Sukuk BI (SukBI)		Inward Documentary Collection
	Surat Berharga Komersial (SBK)		LC Issuance
	Deposito Berjangka Money Market (DBMM)		Trust Receipt
	Kredit Pemilikan Rumah		LC Forfaiting
	Kredit Kendaraan Bermotor		LC Confirmation
	Kredit Sindikasi		LC Discounting
	Kredit Modal Kerja		LC Negotiation
Fasilitas Kredit	Kredit Ekspor		Letter of Guarantee
	Trust Receipt		Outward Documentary Collection
	Kredit Investasi		Pre Export Financing (Export Loan)
	Distributor Financing		SKBDN Issuance
	Supplier Financing		Trust Receipt
	Dealer Financing		SKBDN Forfaiting
	Franchise Financing		Letter of Guarantee
	Showroom Financing		SKBDN Discounting
	Investment Financing		TOD
	Business Personal Loan		TOM
	Kredit Usaha Rakyat		SPOT
	Personal Loan		Forward
	Pinjaman Berjangka Money Market (PBMM)		Swaps
	Advance Payment Guarantee		Cross Currency Swap (CCS)
Standby LC/ Bank Garansi	Bid Guarantee		Interest Rate Swaps (IRS)
	Counter Guarantee		FX Option
	Custom Guarantee (P4BM)		Domestic Non-Deliverable Forward (DNDF)
			Overnight Index Swap

* Tidak tersedia untuk transaksi pembelian dan pengalihan masuk, namun BCA tetap melayani transaksi penjualan dan pengalihan keluar

** Tidak tersedia untuk transaksi pembelian dan pengalihan masuk maupun keluar, namun BCA tetap melayani transaksi penjualan

*** Telah jatuh tempo pada tanggal 2 September 2019

Wilayah dan Lokasi Operasional [102-4] [102-10]

BCA beroperasi di Negara Indonesia dengan kantor cabang dan akses layanan yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Tidak ada kantor BCA yang berada ataupun berdampingan dengan wilayah konservasi. Tahun 2019, terdapat perubahan berupa penambahan jumlah kantor cabang meliputi dua KCU, delapan KCP, serta jumlah kantor kas berkurang tiga kantor, akibat aktivitas relokasi dan pembukaan cabang baru, sehingga total jumlah kantor selama tahun 2019 bertambah tujuh kantor cabang. Hingga akhir tahun

2019, BCA memiliki 1.256 kantor cabang (139 kantor cabang cabang utama, 873 kantor cabang pembantu, dan 244 kantor kas) dan 17 lokasi MyBCA (*store* dan *booth*). BCA memiliki 17.928 *automated teller machine* (ATM), ratusan ribu *electronic data capture* (EDC), dan berbagai perbankan lainnya. Informasi lebih rinci terkait alamat, nomor telepon kantor cabang terdapat di dalam Laporan Tahunan 2019.



Keanggotaan pada Asosiasi

BCA terlibat aktif dalam beberapa asosiasi, baik lingkup nasional maupun internasional. Keikutsertaan dalam asosiasi mempunyai arti strategis, untuk mengetahui perkembangan isu-isu terkini, baik informasi bisnis, perbankan, risiko dan peluang. Hal tersebut juga merupakan sarana untuk mendekatkan diri dengan pemangku kepentingan.

Keanggotaan Perusahaan dalam Asosiasi Industri [102-13]

Asosiasi	Peran	Lingkup
Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)	Anggota	Nasional
Asosiasi Bank Kustodian Indonesia (ABKI)	Anggota	Nasional
Asosiasi Pengelola Reksadana Indonesia (APRDI)	Anggota	Nasional
ACI Financial Market Association (ACI FMA)	Anggota	Nasional
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)	Anggota	Nasional
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)	Anggota	Nasional
Perhimpunan Pedagang Surat Utang Negara (HIMDASUN)	Anggota	Nasional
Indonesia Contact Center Association (ICCA)	Anggota	Nasional
The Institute of Internal Auditors (IIA) Indonesia Chapter	Anggota	Nasional
Ikatan Komite Audit Indonesia (IKAI)	Anggota	Nasional
Securities Investor Protection Fund (SIPF)	Anggota	Nasional
Asia Pacific Loan Market Association (APLMA)	Anggota	Internasional
European ATM Security Team (EAST)	Anggota	Internasional
International Monetary Conference (IMC)	Anggota	Internasional
Certified Information System Audition – Information Systems Audit & Control Association (CISA)	Anggota	Internasional

Inisiatif Eksternal dan Sertifikasi [102-12]

BCA memastikan bahwa kegiatan operasional bank sesuai dengan standar kelayakan mutu. Beberapa kegiatan operasional dievaluasi oleh badan sertifikasi independen. BCA juga aktif mengikuti inisiatif eksternal. Hal tersebut menunjukkan kesungguhan BCA dalam mendukung pembangunan berkelanjutan.

Sertifikasi	Cakupan	Badan Sertifikasi/Peran
ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu	Network Data Center	SGS Indonesia
ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu	Network Data Center dan IT Quality Assurance	SAI Global
ISO/IEC 27001:2013 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi (Information Security Management System)	Network Data Center	SGS Indonesia
ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu	Contact Center HaloBCA	SGS Indonesia
Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia	Keuangan Berkelanjutan	Pendiri
SDG Indonesia One	Multi-stakeholder Platform for Financing SDGs di Indonesia	Anggota
Ikatan Ahli Bangunan Hijau Indonesia	Bangunan Hijau Nasional	Green Building Council Indonesia



Peran BCA dalam Mendukung SDG Indonesia One

Sejak diluncurkan pada 5 Oktober 2018 oleh Kementerian Keuangan, BCA sebagai salah satu anggota dalam SDG Indonesia One.



Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI)

BCA mengambil peran sebagai salah satu perintis Keuangan Berkelanjutan yang digagas oleh Otoritas Jasa Keuangan melalui "First Mover on Sustainable Banking" pada kurun waktu 2015-2017 yang dikembangkan menjadi Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) pada Mei 2018. IKBI merupakan wadah perbankan Indonesia untuk menyatakan komitmen dalam mengimplementasikan Keuangan Berkelanjutan. Sebagai salah satu pendiri IKBI, BCA terus mendukung inisiatif tersebut.

Dukungan BCA terhadap Kegiatan IKBI

Nama Kegiatan	Waktu	Peran
Lokakarya IKBI "Potensi Pendanaan Internasional & Prinsip Perbankan Berkelanjutan"	08 April 2019	Peserta
Pelatihan <i>Green Climate Fund</i>	29 Juli 2019	Peserta
Lokakarya Intensif <i>Green Bonds Boot Camp Training</i>	6-7 November 2019	Peserta
Executive CEO Dialogue on Sustainable Finance: "Sustainability: What does it take for our economy"	22-November 2019	Peserta
International Seminar on Sustainable Finance	26-November 2019	Peserta



BEKERJA MENCIPTA KARYA

Komposisi Insan BCA dan Keberagamannya [102-8]

Sumber daya manusia yang kompeten merupakan salah satu faktor penting kesuksesan BCA. Keberhasilan BCA dalam menyediakan solusi perbankan terbaik bagi nasabah, merupakan kinerja dari seluruh jajaran pekerja. Divisi Human Capital Management bertanggung jawab mengembangkan SDM BCA. Praktik manajemen SDM memperhatikan aspek-aspek keberlanjutan dan hak asasi manusia (HAM).

BCA memberikan kesempatan yang sama bagi setiap pekerja tanpa memandang suku, agama, ras, golongan, maupun *gender*. Kesetaraan kesempatan bekerja diberlakukan mulai dari rekrutmen, pengembangan kompetensi, evaluasi kinerja, remunerasi hingga promosi. Kebijakan tersebut tertuang dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) 2019-2021.

Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan

Status Pekerja	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Tetap	9.049	14.162	9.366	14.467	9.664	14.679
Tidak tetap (kontrak, percobaan, <i>trainee</i>)	658	920	507	601	516	580
Jumlah berdasarkan gender	9.707	15.082	9.873	15.068	10.180	15.259
Jumlah keseluruhan	24.789		24.941		25.439	



Direktur BCA, Lianawaty Suwono (kedua dari kanan) menerima penghargaan "Indonesia's Most Impactful Women Leaders 2019"



BCA Awards merupakan penghargaan kepada pekerja BCA atas performa terbaiknya



BCA menerima penghargaan sebagai "Best of Work Place di Asia"

Komposisi Pekerja berdasarkan *Gender* dan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	5	0	5	0	5	0
Direktur	8	3	9	3	9	2
Senior Manager	105	76	108	66	105	63
Middle Manager	846	759	814	712	804	680
Line Manager	3.677	5.929	3.721	5.880	3.864	5.926
Staf	4.131	7.946	4.212	8.230	4.242	8.552
Non Staf	935	369	1.004	177	1.151	36
Jumlah berdasarkan <i>gender</i>	9.707	15.082	9.873	15.068	10.180	15.259
Jumlah keseluruhan	24.789		24.941		25.439	

Komposisi Pekerja berdasarkan *Gender* dan Masa Kerja

Masa Kerja	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
> 20 Tahun	4.772	6.049	5.246	6.440	5.603	6.717
> 15 - 20 Tahun	489	947	600	1.112	706	1.230
> 10 - 15 Tahun	352	489	327	446	268	353
> 5 - 10 Tahun	1.317	2.547	928	1.698	685	1.117
> 1 - 5 Tahun	2.016	3.969	2.262	4.705	2.247	4.801
≤ 1 Tahun	761	1.081	510	667	671	1.041
Jumlah berdasarkan <i>gender</i>	9.707	15.082	9.873	15.068	10.180	15.259
Jumlah keseluruhan	24.789		24.941		25.439	



Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Wilayah Kerja

Wilayah Kerja	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Wilayah Jabodetabek (termasuk Kantor Pusat)	5.419	7.969	5.096	7.457	5.307	7.669
Wilayah Jawa Barat (selain Jabodetabek)	612	1.059	840	1.353	720	1.175
Wilayah Jawa Tengah & DIY	661	1.218	705	1.243	745	1.287
Wilayah Jawa Timur	1.310	2.070	1.397	2.151	1.478	2.214
Wilayah Sumatera	865	1.380	932	1.448	991	1.472
Wilayah Kalimantan	279	478	307	490	317	495
Wilayah Indonesia Timur	561	908	596	926	622	947
Jumlah berdasarkan gender	9.707	15.082	9.873	15.068	10.180	15.259
Jumlah keseluruhan	24.789		24.941		25.439	

Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Jenjang Pendidikan

Pendidikan	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
S3	4	1	4	1	4	1
S2	484	399	469	369	450	345
S1	6.596	11.581	6.449	11.294	6.396	11.124
Diploma (D1-D4)	455	1.253	571	1.427	642	1.609
SMA (atau kurang dari)	2.168	1.848	2.380	1.977	2.688	2.180
Jumlah berdasarkan gender	9.707	15.082	9.873	15.068	10.180	15.259
Jumlah keseluruhan	24.789		24.941		25.439	

Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Rentang Usia

Rentang Usia	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 25 Tahun	1.056	1.756	953	1.787	1.082	2.305
> 25 - 30 Tahun	1.992	4.129	1.969	4.159	1.848	3.858
> 30 - 35 Tahun	1.020	1.742	804	1.256	676	953
> 35 - 40 Tahun	369	638	415	788	525	1.070
> 40 - 45 Tahun	1.059	2.108	1.258	2.454	1.498	2.780
> 45 - 50 Tahun	2.133	2.945	2.429	2.946	2.605	2.824
> 50 Tahun	2.078	1.764	2.045	1.678	1.946	1.469
Jumlah berdasarkan gender	9.707	15.082	9.873	15.068	10.180	15.259
Jumlah keseluruhan	24.789		24.941		25.439	

Kebijakan manajemen HCM memastikan tidak ada tenaga kerja anak dan tidak ada pekerja paksa di BCA. Kebijakan ini termuat dalam PKB 2019-2021 Pasal 7 ayat 2. Penerapan kebijakan menjadi tanggung jawab dan kewenangan Divisi Human Capital

Management (HCM). Kebijakan pengaturan jam kerja dilakukan, antara lain mencakup jam kerja, waktu istirahat, waktu cuti, dan lain-lain, yang tertuang dalam PKB Pasal 13, Pasal 14, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21.



Dukungan bagi Pemberdayaan Wanita

Kesetaraan Gender yang merupakan tujuan ke-5 pada SDGs menjadi salah satu prioritas BCA dalam memperhatikan keberadaan kaum wanita. Prinsip kesetaraan dan keberagaman menjadi dasar kegiatan operasional serta kebijakan pengelolaan SDM. BCA memberikan kesempatan yang sama bagi wanita untuk mencapai jenjang karir tertinggi. Saat ini, terdapat tiga direktur wanita atau sekitar 27,3% dari total Direktur, serta 541 kepala kantor cabang wanita atau 55,3% dari total kepala kantor cabang BCA seluruh Indonesia. Keberadaan wanita pada posisi puncak didasarkan pada prestasi dan kinerja yang dipersyaratkan, tanpa diskriminasi.

BCA memberikan fasilitas ruang laktasi di hampir semua kantor pusat dan kantor wilayah. Sarana tersebut merupakan salah satu bentuk dukungan kepada keberadaan pekerja wanita. Selain untuk pekerja wanita, BCA memberikan fasilitas kesehatan untuk anak dan suami pekerja wanita.

Saat ini, terdapat 60,8% pekerja wanita di BCA dan 63,8% pekerja wanita mendapatkan kesempatan promosi. Kondisi yang menggambarkan kesetaraan gender. Pemberian kesempatan kerja yang sama atau setara kepada wanita, secara tidak langsung dapat mendukung perekonomian keluarga.

Tingkat Perputaran Pekerja (employee turnover) [401-1]

Pada akhir tahun 2019 tingkat perputaran pekerja BCA sebesar 4,9%. Jumlah ini relatif lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata *turnover* pekerja di industri perbankan sekitar 5-10% berdasarkan hasil riset PwC tahun 2014.

Uraian	2019	2018	2017
% Tingkat perputaran pekerja (employee turnover)	4,9	3,7	2,7

Pekerja Keluar berdasarkan Gender dan Usia

Rentang Usia	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 30 Tahun	254	408	246	337	223	311
30-50 Tahun	291	397	228	310	174	239
> 50 Tahun	123	125	82	74	80	56
Jumlah berdasarkan gender	668	930	556	721	477	606
Jumlah keseluruhan	1.598		1.277		1.083	



Pekerja Keluar berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan

Wilayah Kerja	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Wilayah Jabodetabek (termasuk Kantor Pusat)	476	640	387	490	355	458
Wilayah Jawa Barat (selain Jabodetabek)	35	69	27	47	11	30
Wilayah Jawa Tengah & DIY	20	38	16	37	17	22
Wilayah Jawa Timur	60	79	56	66	40	44
Wilayah Sumatera	39	61	29	43	30	28
Wilayah Kalimantan	14	15	10	13	5	6
Wilayah Indonesia Timur	24	28	31	25	19	18
Jumlah berdasarkan gender	668	930	556	721	477	606
Jumlah keseluruhan	1.598		1.277		1.083	

Dalam rangka memenuhi kebutuhan perusahaan, BCA merekrut 1.453 pekerja baru terdiri dari 615 laki-laki dan 838 perempuan hingga akhir Desember 2019. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan jumlah pekerja baru yang direkrut pada tahun 2018 sebanyak 833 orang. [401-1]

Pekerja Baru berdasarkan Gender dan Usia

Rentang Usia	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 30 tahun	600	819	370	449	492	859
30-50 tahun	15	19	9	5	15	6
> 50 tahun	0	0	0	0	0	0
Jumlah berdasarkan gender	615	838	379	454	507	865
Jumlah keseluruhan	1.453		833		1.372	

Pekerja Baru berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan

Wilayah Kerja	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Wilayah Jabodetabek (termasuk Kantor Pusat)	566	732	361	404	422	611
Wilayah Jawa Barat (selain Jabodetabek)	11	12	2	6	7	23
Wilayah Jawa Tengah & DIY	6	15	4	10	5	43
Wilayah Jawa Timur	16	41	4	16	24	62
Wilayah Sumatera	8	19	3	13	26	68
Wilayah Kalimantan	5	10	3	2	6	24
Wilayah Indonesia Timur	3	9	2	3	17	34
Jumlah berdasarkan gender	615	838	379	454	507	865
Jumlah keseluruhan	1.453		833		1.372	

Sebagai salah satu apresiasi BCA terhadap pekerja wanita dan pemenuhan ketentuan Undang-Undang No.13 Tahun 2003 pasal 82 tentang Ketenagakerjaan, BCA memberikan hak cuti melahirkan. Hal ini juga berlaku bagi pekerja wanita yang mengalami keguguran tidak disengaja atau *abortus provocatus* dengan alasan medis, sebagaimana tercantum pada

PKB 2019–2021. Cuti melahirkan tidak mengurangi cuti tahunan pekerja wanita. Pekerja pria mendapatkan ijin kelahiran anak dari istri sah selama tiga hari kerja dan ijin mendampingi istri yang mengalami keguguran kandungan selama empat hari kerja. Selama tahun 2019, tercatat sebanyak 1.222 pekerja wanita mengambil cuti melahirkan dan sebanyak 408 pekerja pria mengambil ijin atas kelahiran anak. [401-3]



PENILAIAN KINERJA PEKERJA [404-3]

Kebijakan promosi pekerja berdasarkan persyaratan jabatan, pendidikan dan atau kompetensi sesuai dengan kebutuhan perusahaan, tanpa memandang suku, agama, ras, golongan maupun gender. Setiap pekerja memiliki kesempatan dan peluang yang sama. Proses promosi dilakukan secara transparan, objektif dan berkeadilan. Selama tahun 2019, tercatat sebanyak 3.184 pekerja mendapatkan promosi, 63,8% di antaranya adalah pekerja wanita.

Pekerja Mendapatkan Promosi berdasarkan Gender

Lokasi	2019		2018		2017	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
- Kantor Pusat	406	464	348	352	253	303
- Kantor Cabang & Wilayah	748	1.566	609	1.207	410	836
Jumlah berdasarkan gender	1.154	2.030	957	1.559	663	1.139
Jumlah keseluruhan	3.184		2.516		1.802	

TUNJANGAN PEKERJA [401-2]

Kebijakan remunerasi pekerja mengacu pada ketentuan yang berlaku dan BCA juga memiliki kebijakan yang mengatur tunjangan bagi pekerja. Beberapa tunjangan di antaranya:

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

Jaminan Lingkungan Kerja yang Layak

Tempat kerja yang layak dan lingkungan yang kondusif menjadi perhatian BCA, untuk mendukung kenyamanan dan produktivitas pekerja. Perusahaan meyakini bahwa kinerja terbaik dapat dicapai melalui iklim kerja yang kondusif.

BCA aktif mendukung penerapan program Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Depnaker (Departemen Tenaga Kerja). Secara berkala, BCA melakukan edukasi dan simulasi evakuasi gempa dan kebakaran. Kegiatan dilaksanakan di Kantor Pusat, Kantor Wilayah dan Kantor Cabang. Upaya menciptakan keselamatan kerja juga tercermin dari penataan ruang kantor yang mengacu pada beberapa hal, seperti kelengkapan dan kelayakan sarana dan prasarana maupun lingkungan kerja, serta sarana pengamanan. Bagi pekerja wanita, tersedia ruang laktasi di Kantor Pusat dan Kantor Wilayah untuk memberikan kenyamanan bagi pekerja wanita saat menunaikan tugas sebagai ibu. Kebijakan perlindungan pekerja termuat dalam PKB 2019-2021, antara lain pada Pasal 42, Pasal 47, Pasal 49, Pasal 57 ayat 1, Pasal 58 ayat 2, dan Pasal 59 ayat 2.

Serikat Pekerja dan Perjanjian Kerja Bersama [102-41]

Dalam rangka menjamin kebebasan menyampaikan pendapat dan berserikat, dibentuk Serikat Pekerja. Organisasi dikelola secara mandiri oleh pekerja dan difasilitasi perusahaan. Hingga 31 Agustus 2018, 18.991 (78,8%) pekerja tetap menjadi anggota Serikat Pekerja. Serikat Pekerja bersama manajemen meninjau dan menyusun PKB setiap dua tahun sekali. PKB menjadi dasar hubungan industrial yang kondusif dan produktif. 100% pekerja tetap telah terlindungi hak dan kewajibannya melalui PKB ini.

Kesempatan Kerja bagi Penyandang Disabilitas

BCA memberikan kesempatan kepada penyandang disabilitas untuk memperoleh pembekalan dan pengalaman kerja di BCA. Pada tahun 2019, terdapat 15 orang tenaga alih daya penyandang disabilitas yang berkesempatan bekerja di Sentra Layanan Digital. Kesempatan tersebut disediakan sebagai wujud kepedulian BCA terhadap peningkatan kesejahteraan dan pemberian kesempatan kerja yang setara. Hal ini juga merupakan dukungan aktif BCA pada program pemerintah, khususnya terkait Peraturan Pemerintah atau PP No. 43 tahun 1998 tentang usaha meningkatkan kesejahteraan bagi penyandang disabilitas.



KILAS KINERJA EKONOMI

Risiko Perubahan Iklim [201-2]

Perubahan iklim yang terjadi akibat pemanasan global mengubah praktik bisnis agar lebih memperhatikan risiko lingkungan, demikian pula dalam proses pemberian kredit perbankan. Bank diharapkan dapat membantu kegiatan pencegahan dampak negatif dari perubahan iklim, melalui dukungan pada Keuangan Berkelanjutan.

BCA menyadari adanya risiko perubahan iklim yang dapat memberikan dampak pada kinerja keuangan. Selama tahun 2019 terdapat dampak perubahan iklim yang menimbulkan bencana alam. Sedikitnya ada empat bencana alam yang menimpa Cabang BCA, dengan perkiraan total kerugian potensial mencapai Rp272 juta dan terdapat 33 kejadian yang mengakibatkan kerusakan ATM dengan total kerugian potensial sekitar Rp1 miliar. Kejadian ini merupakan risiko perubahan iklim yang harus diperhatikan oleh semua pihak dan oleh karenanya BCA mendukung praktik bisnis yang mampu mengurangi risiko perubahan iklim.

Kinerja Perusahaan dan Kelangsungan Bisnis

Kinerja ekonomi BCA di tahun 2019 mencatat pertumbuhan yang positif. Hingga akhir Desember 2019, pertumbuhan laba bersih meningkat 10,5% menjadi Rp28,6 triliun, dibandingkan dengan laba bersih tahun 2018 sebesar Rp25,9 triliun. Pendapatan operasional, yang terdiri dari pendapatan bunga bersih dan pendapatan operasional lainnya, meningkat 13,6% menjadi Rp71,6 triliun per 31 Desember 2019, dibandingkan Rp63,0 triliun pada tahun sebelumnya.

Dana giro dan tabungan (CASA) di akhir tahun 2019, tercatat sebesar Rp530,6 triliun, atau meningkat 9,8% YoY sejalan dengan peningkatan jumlah transaksi di BCA, khususnya melalui perbankan digital. Dana pihak ketiga mencapai Rp699,0 triliun, atau meningkat 11,0% YoY. Peningkatan dana pihak ketiga tersebut melebihi target awal yang berada pada kisaran 8%-10%. Kontribusi CASA pada total dana pihak ketiga mencapai 75,9%, sehingga CASA tetap menjadi inti dari dana pihak ketiga BCA.

Portofolio kredit BCA tercatat Rp586,9 triliun meningkat 9,1%. Peningkatan ini melebihi target yang ditetapkan yaitu 6%-8%. BCA mencatat pertumbuhan yang positif pada berbagai segmen kredit. Pertumbuhan ini merupakan indikator positif bagi iklim usaha dan ekonomi dalam jangka panjang. BCA mencatat tingkat pengembalian atas aset (*Return on Assets* – ROA) dan tingkat pengembalian atas ekuitas (*Return on Equity* – ROE) masing-masing sebesar 4,0% dan 18,0%. Pencapaian ini melebihi target ROA yaitu tidak lebih rendah dari 3,5% dan ROE di atas 17%.

Kinerja ekonomi BCA tahun 2019 disampaikan secara lebih detail pada Laporan Tahunan 2019. Pada Laporan Tahunan tersebut berisi laporan keuangan konsolidasi BCA periode 2019. Laporan keuangan konsolidasi mencakup data Perusahaan Anak.



Kinerja Keuangan

(Rp miliar)

Uraian	2019	2018	2017
Kinerja Keuangan			
Total Aset	918.989	824.788	750.320
Aset Produktif	818.694	734.401	672.235
Kredit yang Diberikan - Bruto	586.940	538.100	467.509
Dana Pihak Ketiga	698.980	629.812	581.115
Pendapatan Operasional	71.622	63.034	56.982
Beban Operasional	(30.742)	(27.651)	(25.190)
Laba Bersih	28.570	25.852	23.321
Rasio			
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM)	23,8%	23,4%	23,1%
Aset Produktif Bermasalah dan Aset Non-Produktif	0,9%	0,9%	0,9%
Bermasalah terhadap Total Aset Produktif dan Aset Non Produktif			
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Aset Keuangan terhadap Aset Produktif	1,9%	1,9%	2,1%
NPL gross	1,3%	1,4%	1,5%
NPL nett	0,5%	0,4%	0,4%
Return on Asset (ROA)	4,0%	4,0%	3,9%
Return on Equity (ROE)	18,0%	18,8%	19,2%
Net Interest Margin (NIM)	6,2%	6,1%	6,2%
Rasio Efisiensi (BOPO)	59,1%	58,2%	58,6%
Loan to Deposit Ratio (LDR)	80,5%	81,6%	78,2%
Liquidity Coverage Ratio (LCR)	276,3%	278,2%	353,0%

Sebagai salah satu bank swasta nasional dengan aset terbesar di Indonesia, BCA tidak hanya fokus pada bisnis perbankan transaksi juga pada penyediaan fasilitas kredit dan solusi keuangan. BCA aktif merespon perkembangan lingkungan bisnis yang dinamis dan isu global, termasuk isu lingkungan dan sosial. BCA turut aktif mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) dan penerapan Keuangan Berkelanjutan di Indonesia.

Sejalan dengan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang dilakukan sejak tahun 2018, BCA mulai menyesuaikan kebijakan pemberian kredit, terutama pada pembiayaan berwawasan lingkungan, sosial dan tata kelola (LST). Persyaratan kredit di BCA memuat *checklist* terkait aspek LST. Lebih lanjut, BCA terus mengembangkan produk dan layanan keuangan untuk Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) dan keuangan inklusif.





Kinerja Pembiayaan pada Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Uraian	Satuan	2019	2018*	2017*
Jumlah produk yang memenuhi kategori kegiatan usaha berkelanjutan				
a. Penghimpunan Dana	Jumlah Produk	-	-	-
b. Penyaluran Dana **	Jumlah Produk	1	1	1
Total aset produktif kegiatan usaha berkelanjutan				
a. Total Kredit/Pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (IDR)	Rp miliar	116.331	102.201	78.947
b. Total Non-Kredit/Pembiayaan Non-Kegiatan Usaha Berkelanjutan (IDR)	Rp miliar	470.609	435.899	388.562
Total Kredit/Pembiayaan Bank	Rp miliar	586.940	538.100	467.509
Percentasi total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan bank (%)	%	19,8	19,0	16,9

* Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2017 dan 2018 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2019.

** Produk yang digunakan untuk penyaluran dana KKUB diintegrasikan dengan produk kredit yang sudah ada di BCA

Rantai Pasokan dan Praktik Pengadaan [102-9]

Salah satu bagian penting guna mendukung kelancaran operasional bank adalah rantai pasokan atau praktik pengadaan barang dan jasa dari dan untuk seluruh kantor cabang. Selama tahun 2019, BCA selalu menjaga komunikasi yang baik dengan para mitra ataupun vendor, seperti Kantor Akuntan Publik, vendor pengembang IT, *supplier* pengadaan barang, jasa dan transportasi, kontraktor *maintenance* dan perbaikan gedung/kantor cabang, penyedia alat-alat elektronik.

BCA telah memiliki sistem pengadaan yang terintegrasi mulai dari proses *budgeting*, pengadaan, pembuatan PO/kontrak atau sewa menyewa, pemeliharaan gedung, pengadaan sampai pembayaran yaitu aplikasi *Enterprise Backoffice Integration* (EBI). Sistem ini telah mendukung praktik bisnis ramah lingkungan, memberikan perlakuan yang setara, dan patuh pada tata kelola yang baik, sejalan dengan konsep lingkungan, sosial dan tata kelola (LST).

BCA memiliki kebijakan internal yang mengatur proses pengadaan, antara lain: kebijakan seleksi pemasok atau *vendor*, termasuk proses pengadaannya, kebijakan kompetensi bagi pemasok, larangan adanya tindakan diskriminasi terhadap pemasok. Mitra BCA ditentukan berdasarkan kemampuan, pengalaman dan kompetensinya, serta produk berkualitas sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, BCA juga memberlakukan kebijakan internal yang tegas untuk antisipasi kemungkinan terjadinya kondisi-kondisi *fraud* yang berpotensi terjadi dalam proses pengadaan, seperti tindakan korupsi, benturan kepentingan atau penyuapan yang melanggar peraturan perusahaan.

Distribusi Nilai Ekonomi

Distribusi nilai ekonomi diberikan kepada pemangku kepentingan, terutama kepada pekerja yang berinteraksi secara langsung dengan kegiatan operasional perbankan. Bentuk distribusi diwujudkan melalui imbal jasa, antara lain berupa gaji, tunjangan, dan insentif lain. Pekerja juga mendapatkan distribusi nilai ekonomi melalui pelatihan dan pengembangan, atau kegiatan *outbond* maupun *gathering*. Penghargaan terhadap kinerja pekerja sangat diperhatikan oleh perusahaan. BCA memberikan remunerasi yang bersaing. Remunerasi pekerja BCA di atas besaran upah minimum regional (UMR) yang berlaku di seluruh wilayah kantor cabang di Indonesia. [102-35]

Percentase Remunerasi Pekerja Tetap di Jakarta pada Tingkat Terendah Terhadap UMR

2019	2018	2017
155,6%	145,3%	137,1%

Catatan: Perbandingan remunerasi pekerja dengan UMR wilayah Jakarta.

Distribusi ekonomi kepada masyarakat, dilakukan BCA melalui implementasi program Bakti BCA. BCA mengembangkan program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) secara konsisten dan berkesinambungan. Total dana kegiatan Bakti BCA mencapai Rp122,8 miliar. Kegiatan ini masih terus berlanjut di bawah Pilar Solusi Cerdas, Solusi Sinergi dan Solusi Bisnis Unggul.



TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan

Komitmen BCA dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan, antara lain diwujudkan dengan membentuk Unit Kerja Sub-Divisi Environment Sustainability Governance (ESG) melalui Surat Keputusan Direksi No. 136/SK/DIR/2019 tanggal 30 Agustus 2019.

Proses pembentukan Unit ESG melibatkan pihak internal dan eksternal yang memiliki kompetensi di bidang keberlanjutan. Tugas pokok Sub-Divisi ESG diuraikan dalam 2 (dua) Aspek, yaitu Aspek Sekretariat Perusahaan dan *Good Corporate Governance* (GCG) Terintegrasi, serta Aspek Keuangan Berkelanjutan.

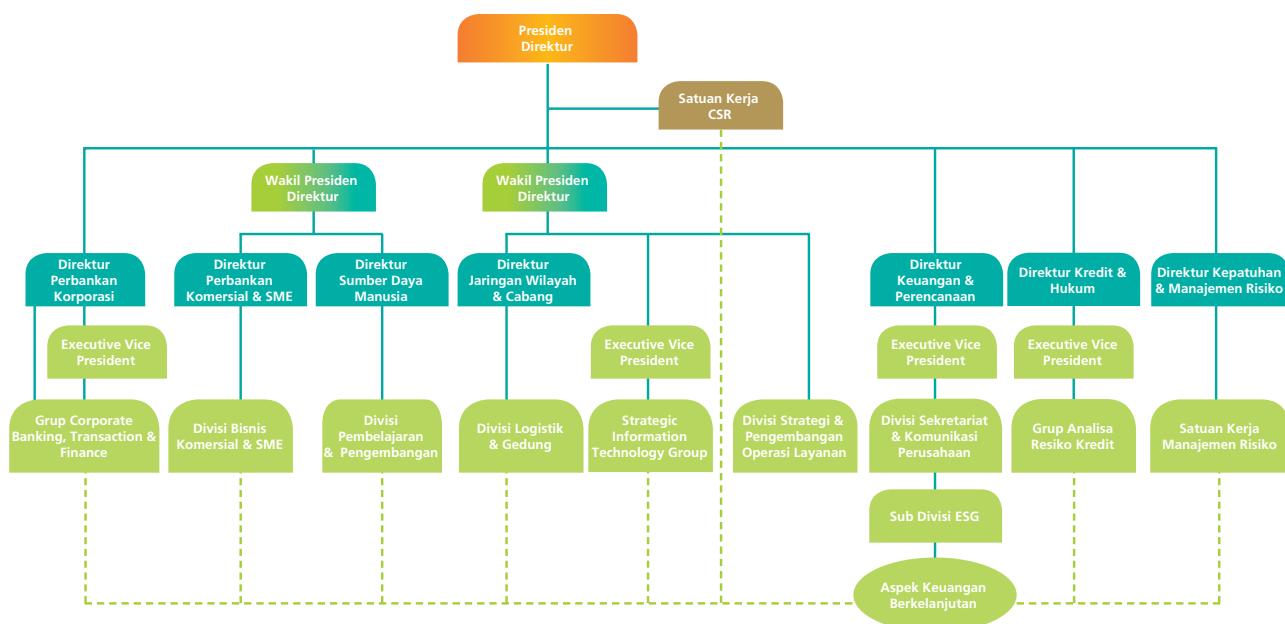
Tugas pokok pada Aspek Sekretariat Perusahaan dan GCG Terintegrasi yaitu meningkatkan nilai perusahaan melalui pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good corporate governance*). Adapun tugas pokok Aspek Keuangan Berkelanjutan yaitu membangun dan menerapkan budaya Keuangan Berkelanjutan dengan tepat dan baik dalam berbagai aspek organisasi sehingga mendukung keberlanjutan perusahaan. Dalam membangun dan menerapkan budaya Keuangan Berkelanjutan, Aspek Keuangan Berkelanjutan berkoordinasi dengan unit-unit terkait, terutama Grup Corporate Banking, Transaction & Finance, Divisi Bisnis Komersial & SME, Grup Analisa

Risiko Kredit, Divisi Logistik & Gedung, Satuan Kerja Manajemen Risiko, Satuan Kerja Kepatuhan dan Satuan Kerja Corporate Social & Responsibility, Divisi Strategi & Pengembangan Operasi-Layanan, Strategic Information Technology Group.

Aspek Keuangan Berkelanjutan memantau pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan BCA yang tertuang dalam RAKB. Pencapaian target RAKB seperti penyaluran kredit KKUB, pengembangan kapasitas internal menjadi KPI bersama antara aspek Keuangan Berkelanjutan dengan unit kerja terkait.

Sub-Divisi ESG pada Divisi Sekretariat dan Komunikasi Perusahaan berada di bawah Executive Vice President Divisi Keuangan Perusahaan dan Sekretariat & Komunikasi Perusahaan bertanggung jawab kepada Direktur Perencanaan dan Keuangan yang akan melaporkan kinerja kepada Presiden Direktur. Namun demikian, keseluruhan penerapan tata kelola keberlanjutan menjadi tanggung jawab semua insan BCA, termasuk Dewan Komisaris dan jajaran Direksi yang ikut terlibat dalam pengawasannya. Struktur tata kelola keberlanjutan menggambarkan garis wewenang seluruh unit kerja yang bertanggung jawab secara langsung untuk berkoordinasi atas rencana dan implementasi Keuangan Berkelanjutan.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [102-18] [102-19]



Garis Pelapor/tanggung Jawab

Garis Koordinasi

Keterangan: Garis putus-putus pada bagian di atas merupakan mekanisme pelaporan kemajuan/progress Keuangan Berkelanjutan



Tugas Direktur Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan

Secara umum, Presiden Direktur, dua Wakil Presiden Direktur dan tujuh Direktur terkait langsung dengan implementasi Keuangan Berkelanjutan. Tujuh Direktur tersebut yaitu Direktur Perencanaan & Keuangan, Direktur Kredit & Hukum, Direktur Perbankan Korporasi, Direktur Jaringan Wilayah & Cabang, Direktur Perbankan Komersial & SME, Direktur Sumber Daya Manusia dan Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko.

Tugas pokok Direktur terkait Keuangan Berkelanjutan di antaranya membangun dan menerapkan budaya Keuangan Berkelanjutan dalam berbagai aspek organisasi, memastikan penerapan delapan prinsip Keuangan Berkelanjutan & implementasi RAKB; publikasi laporan keberlanjutan; pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan dan mengikuti perkembangan isu Keuangan Berkelanjutan. Selain Direksi, Dewan Komisaris juga bertugas untuk mengawasi seluruh rencana dan implementasi Keuangan Berkelanjutan.

Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan [102-20]

BCA senantiasa melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi pekerja, antara lain kompetensi Keuangan Berkelanjutan. Pelatihan Keuangan Berkelanjutan dilakukan dalam bentuk seperti, sosialisasi POJK No. 51/POJK.03/2017 dan POJK No. 60/POJK.04/2017 kepada pekerja secara keseluruhan dan pelatihan dengan tema tertentu untuk pekerja yang terkait langsung pembiayaan

kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB). Secara bertahap, pelatihan Keuangan Berkelanjutan diberikan kepada seluruh pekerja untuk meningkatkan pemahaman pekerja.

Sepanjang tahun 2019, BCA telah mengikuti pelatihan pekerja pada pelatihan Keuangan Berkelanjutan. Jenis pelatihan yang diikuti, antara lain sosialisasi Keuangan Berkelanjutan, *training* analisis lingkungan hidup (TAL) dasar dan menengah, pelatihan untuk pelatih TAL, pelatihan energi terbarukan (PLTS), pelatihan terkait AMDAL, penyusunan rencana aksi Keuangan Berkelanjutan dan *green bond*. Beberapa pelatihan *in-class* diselenggarakan oleh internal BCA yang bekerja sama dengan pihak eksternal maupun internal yang memiliki kompetensi di bidang Keuangan Berkelanjutan serta pelatihan eksternal yang diselenggarakan oleh regulator dalam bentuk antara lain *workshop*, seminar.

Pada Oktober 2019, BCA bekerja sama dengan pihak eksternal sebagai narasumber, BCA menyelenggarakan pelatihan Keuangan Berkelanjutan yang diikuti oleh tiga Dewan Komisaris, delapan Direksi dan beberapa kepala unit kerja yang berhubungan langsung dengan pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan. Pada November 2019, pelatihan kembali diselenggarakan untuk Kepala Divisi di Kantor Pusat serta perwakilan Perusahaan Anak yang dibuka oleh Direktur Perencanaan dan Keuangan. Sehingga, selama tahun 2019, sebanyak 656 pekerja termasuk di antaranya jajaran Dewan Komisaris dan Direksi mengikuti pelatihan Keuangan Berkelanjutan yang diselenggarakan pihak internal BCA maupun pihak



Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa 2019



Sosialisasi Green Office kepada unit kerja



Sosialisasi SDGs kepada pekerja BCA



eksternal. Dengan demikian, sudah 1.026 pekerja, termasuk Dewan Komisaris dan Direksi menerima sosialisasi dan pelatihan Keuangan Berkelanjutan, yang dilakukan sejak tahun 2015.

Untuk tahun 2020, BCA mencanangkan target pelatihan Keuangan Berkelanjutan bagi pekerja yang terkait langsung pembiayaan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (unit kerja terkait kredit) naik 15%. Target ini akan dicapai melalui pelatihan tatap muka dan pelatihan *online*.

BCA juga secara bergantian mengirimkan pekerja untuk mengikuti pelatihan eksternal yang berhubungan dengan dampak LST, khususnya lingkungan. Untuk dapat mengidentifikasi risiko pada sektor konstruksi sekaligus meningkatkan kompetensi terkait *green building*, salah satu pekerja BCA telah lulus dari pelatihan *greenship profesional* yang diselenggarakan oleh Green Building Council Indonesia (GBCI), dan saat ini juga merupakan anggota dari Ikatan Ahli Bangunan Hijau Indonesia.



PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN



Prestasi, Peluang dan Tantangan Penerapan Keuangan BerkelaJutan

BCA aktif mendukung penerapan Keuangan BerkelaJutan, yang diwujudkan melalui inisiatif sebagai salah satu *first movers on sustainable finance*, yang diinisiasi OJK. BCA mulai menerapkan strategi Keuangan BerkelaJutan melalui Rencana Aksi Keuangan BerkelaJutan (RAKB). Penerapan dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan.

Peluang dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan Keuangan BerkelaJutan antara lain:

- Peluang pembiayaan pada usaha yang terkait Keuangan BerkelaJutan, maupun berkaitan dengan mitigasi dan adaptasi perubahan iklim relatif belum dikelola secara maksimal. Prospek tersebut banyak terdapat pada pertanian, transportasi dan energi terbarukan,
- Peluang kerja sama antar institusi, baik perbankan maupun non perbankan,
- Kesamaan pemahaman serta persepsi di antara pemangku kepentingan mengenai konsep, prinsip, aturan dan pelaksanaan Keuangan BerkelaJutan masih perlu terus ditingkatkan,
- Upaya meningkatkan pengetahuan dan kompetensi semua pihak, termasuk komitmen antar lembaga pemerintah dan non pemerintah,
- Dorongan dan motivasi untuk mengimplementasikan kegiatan bisnis yang ramah lingkungan, termasuk proyek energi terbarukan dan efisiensi energi,

- Situasi eksternal ekonomi, sosial dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Bank, antara lain adanya peraturan pemerintah.

Walaupun terdapat tantangan, BCA tetap melihat peluang dan berencana menyalurkan kredit berwawasan LST melalui pembiayaan kredit KKUB yang ditargetkan meningkat rata-rata 7% termasuk pembiayaan kepada kredit usaha rakyat (KUR) sebesar Rp138,3 miliar di tahun 2020. Sebanyak 60% KUR diupayakan penyaluran kredit ke sektor produksi jasa, industri ramah lingkungan, peternakan, dan pertanian. Sejak dimulainya penerapan Keuangan BerkelaJutan, BCA belum menghadapi permasalahan yang signifikan.

Prosedur Identifikasi Risiko atas Penerapan Keuangan BerkelaJutan [102-11, FS2, FS9]

BCA memiliki manajemen risiko sebagai *precautionary approach* yang sejalan dengan penerapan Keuangan BerkelaJutan. Penjelasan lengkap terkait manajemen risiko terdapat pada Laporan Tahunan 2019. Direktur terkait melakukan pengawasan dalam penyusunan RAKB, serta memantau implementasinya. Seiring dengan penyusunan RAKB, BCA menyusun visi dan misi keberlanjutan, Laporan Keberlanjutan, penyesuaian kebijakan kredit maupun kebijakan umum yang mendukung penerapan Keuangan BerkelaJutan. Dewan Komisaris dan Direksi turut aktif mengawasi penerapan Keuangan BerkelaJutan, melalui Laporan Realisasi RAKB.

Dalam rangka menerapkan Keuangan BerkelaJutan, BCA menyesuaikan persyaratan kredit, sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan portofolio kredit ramah lingkungan. Identifikasi risiko LST dilakukan pada saat tinjauan proposal kredit. Hasil tinjauan akan mempengaruhi peringkat risiko debitur dan menentukan kebijakan pemberian kredit. BCA juga mengidentifikasi risiko dalam menerapkan Keuangan BerkelaJutan, terutama risiko kredit. Pemantauan risiko kredit dilakukan oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko secara periodik.



MATTHEW BURTON
DIREKTUR KANTOR LINGKUNGAN USAID/INDONESIA

"USAID merasa bangga dengan kemitraan yang telah terbangun selama ini dalam hal keuangan berkelanjutan dengan BCA sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia. Dimulai pada tahun 2009, kerja sama ini masih berlanjut hingga saat ini melalui pengerjaan berbagai proyek, di mana proyek USAID Indonesia Clean Energy Development II atau USAID ICED II merupakan yang terbaru. Dalam beberapa tahun terakhir, kami telah melakukan kajian teknis untuk BCA dalam pengerjaan 11 proyek energi terbarukan yang nilai investasinya di atas USD190 juta. Empat dari proyek tersebut telah beroperasi dan menyalurkan listrik kepada lebih dari 500.000 orang – yang menandai kontribusi BCA bagi Indonesia dalam upayanya mencapai target 23% energi terbarukan pada tahun 2025. Dalam hal pengembangan kapasitas, kami juga berbagi dengan BCA tentang wawasan pasar dan perkembangan terkini di bidang energi terbarukan dan keuangan berkelanjutan, dan memberikan pelatihan-pelatihan tentang perbankan ramah lingkungan, teknologi energi terbarukan, dan risiko lingkungan yang disebabkan oleh proyek energi terbarukan. Kami terkesan dengan visi, komitmen dan kepemimpinan BCA dalam mengembangkan energi terbarukan bagi tercapainya masa depan Indonesia yang lebih bersih."

Prosedur persetujuan kredit dilakukan dengan memperhatikan risiko LST melalui mekanisme sebagai berikut:

Alur Proses Persetujuan Kredit BCA



Keterangan:

- *) Dengan mempertimbangkan kelayakan bisnis (calon) debitur, termasuk isu-isu terkait dengan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST).
- **) Termasuk *monitoring* kelengkapan dokumen terkait lingkungan, sesuai syarat yang diberikan analis.

Dalam situasi tertentu, apabila ditemukan debitur yang belum dapat memenuhi persyaratan ESG, maka BCA meminta informasi atas tindak lanjut debitur dan memantau perkembangannya secara periodik.



Penerapan Kebijakan Manajemen Risiko Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) [102-11, 102-30] [FS3]

Pada tahun 2020, BCA akan melakukan pengkinian kebijakan penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain pembuatan kebijakan dalam pedoman umum pengkategorian portofolio pembiayaan/kredit berdasarkan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB). Selain itu, pedoman umum juga akan merujuk pada kebijakan pembiayaan secara sektoral.

Dalam rangka penerapan manajemen risiko LST, BCA memiliki Manual Ketentuan Umum Kredit. Pada Manual Ketentuan Umum Kredit terdapat persyaratan kredit kepada calon debitur, seperti tidak memberikan pembiayaan kepada usaha yang bersifat spekulatif perjudian, pencucian uang, dan usaha yang diperkirakan dapat merugikan masyarakat (seperti *money game*).

BCA telah menerapkan kebijakan yang sejalan dengan penerapan manajemen risiko LST, seperti Panduan Implementasi Integrasi LST bagi Bank yang diterbitkan OJK tahun 2015; Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) BCA; Undang-undang No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Kebijakan manajemen risiko LST merupakan penerapan dari *exclusionary principle*, antara lain mencakup:

- Persyaratan bagi debitur/calon debitur untuk memenuhi peraturan lingkungan hidup sesuai dengan jenis dan skala dampak kegiatan usahanya, di antaranya izin lingkungan yang disertai dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), Upaya Pengelolaan Lingkungan/Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL/UPL). Apabila debitur memiliki sertifikat terkait pelestarian lingkungan, maka pembiayaan/kredit ini akan dikategorikan sebagai pembiayaan berwawasan LST.
- BCA memantau hasil penilaian kinerja pengelolaan lingkungan hidup yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (PROPER). Jika hasil penilaian PROPER tersebut tidak memenuhi ketentuan lingkungan hidup, maka dimintakan informasi atas tindak lanjut debitur dan dipantau hasil PROPER berikutnya.
- BCA menaruh perhatian mengenai risiko perubahan iklim dan peluang. Risiko ini dimitigasi, salah satunya melalui pengelolaan manajemen risiko dan *three lines of defences*. Di sisi lain, peluang perubahan iklim akan berdampak pada perubahan jenis pembiayaan yang mendukung mitigasi perubahan iklim.



Sosialisasi Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar) kepada pelajar pada "SimPel Dav"



Penandatanganan MoU Kredit Sindikasi Infrastruktur

Penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB)

Sejak 2018, BCA telah membuat RAKB lima tahun (periode tahun 2019 hingga 2023). RAKB BCA disusun sejalan dengan strategi bisnis, serta mampu mendukung pembangunan berkelanjutan. Pemantauan implementasi dan pencapaian target RAKB dilakukan secara berkala. Program prioritas yang tertuang dalam RAKB antara lain:

1. Peningkatan portofolio pembiayaan Keuangan Berkelanjutan;
 2. Pengembangan kapasitas intern; dan
 3. Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola dan/atau standar prosedur operasional.

Peningkatan portofolio pembiayaan Keuangan Berkelanjutan: BCA menjabarkan target dan pencapaian kualitas kredit/pembiayaan berdasarkan KKUB, untuk segmen UMKM maupun Non UMKM. Pembiayaan KKUB Non UMKM per 31 Desember 2019 didominasi dengan penyaluran kredit kepada Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan, yang mencapai 62,2% dari total pembiayaan KKUB Non UMKM. Selain itu, penyaluran kredit dilakukan ke sektor Transportasi Ramah Lingkungan serta Energi Terbarukan, yaitu untuk pembiayaan proyek Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) dan Pembangkit Listrik Tenaga Mini Hidro (PLTMH).

Pengembangan kapasitas internal: Selama periode 2019, pelatihan Keuangan Berkelanjutan diutamakan kepada unit kerja yang berkaitan langsung dengan pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan. Penyesuaian organisasi dilakukan untuk mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan. BCA membentuk unit kerja Sub-Divisi ESG, bertugas untuk memantau implementasi Keuangan Berkelanjutan. Dilakukan penyesuaian beberapa pedoman, antara lain penyesuaian prosedur kredit yang berwawasan LST, kebijakan perusahaan, mengembangkan strategi keberlanjutan, serta menetapkan visi dan misi Keuangan Berkelanjutan.

Pengembangan Modul Pelatihan Keuangan Berkelanjutan [FS4]

Sejak tahun 2017, BCA mengembangkan sarana dan penyempurnaan materi pembelajaran Keuangan Berkelanjutan. BCA juga akan mengembangkan modul pelatihan berbasis *e-learning* tentang penerapan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana yang dilakukan pada lini bisnis, terutama lini kredit. Pengembangan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pekerja agar dapat mengidentifikasi usaha calon debitur, sesuai dengan konsep LST. Dalam pengembangan materi modul, BCA melibatkan pemangku kepentingan melalui dialog dan diskusi.

Selama tahun 2019, tidak terdapat sanksi administratif yang mempengaruhi kelangsungan usaha BCA maupun sanksi administratif yang dikenakan kepada anggota Direksi dan/atau anggota Dewan Komisaris dari otoritas terkait.



**PERJALANAN BARU MENUJU
KEUANGAN BERKELANJUTAN**



PEMBIAYAAN BERKELANJUTAN



Produk Keuangan Berkelanjutan

Produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan adalah produk dan/atau jasa keuangan yang mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup serta tata kelola dalam fitur-fiturnya. Untuk terus mendukung Keuangan Berkelanjutan, selama tahun 2019, BCA menyalurkan KUR dan kredit kepada pelaku usaha berwawasan LST. Segmen penyaluran kredit mulai dari korporasi, komersial, maupun UMKM. BCA akan terus memetakan portofolio kredit dan membangun kesadaran untuk memperhatikan risiko lingkungan dan sosial pada proses perbankan.

Untuk layanan solusi perbankan, BCA mengembangkan layanan perbankan digital yang secara tidak langsung mendukung upaya untuk turut mengurangi emisi karbon antara lain melalui pengurangan penggunaan kertas, pengurangan penggunaan bahan bakar transportasi. Layanan solusi perbankan digital BCA antara lain e-statement untuk tabungan, giro dan tagihan kartu kredit yang dapat diakses melalui *internet banking*; pembukaan rekening *online* melalui *mobile banking*; berbagai jenis transaksi yang bisa dilakukan melalui *internet banking*, *mobile banking*, Sakuku; penggantian mesin ATM menjadi *Cash Recycling Machine* (CRM).

Pada kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR), BCA memiliki *program community development* di bawah payung "Bakti BCA" sebagai bentuk dukungan BCA dalam program *Sustainable Development Goals/SDGs* (Tujuan Pembangunan Berkelanjutan) dan Keuangan Berkelanjutan. Melalui kegiatan ini BCA berharap dapat menciptakan dan mendukung program kemandirian bagi masyarakat dan berpartisipasi membantu peningkatan kualitas lingkungan hidup. Program yang dilakukan melalui Bakti BCA antara lain melalui program beasiswa pendidikan, penanaman pohon mangrove, pendampingan usaha ke pelaku UMKM, pendampingan ke komunitas masyarakat, operasi katarak, donor darah, pengobatan gratis.

Portofolio Kredit Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)

Keterlibatan BCA dalam proses pengembangan regulasi POJK No. 51/POJK.03/2017 sudah dimulai sejak BCA ikut serta dalam proyek perintis "First Step to become Sustainable Bank" yang diinisiasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2015. Berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017, ada 12 kegiatan usaha yang dikategorikan sebagai kegiatan usaha berkelanjutan. Pembiayaan pada kegiatan usaha tersebut dapat digolongkan sebagai pembiayaan KKUB, baik untuk segmen korporasi, komersial, maupun UMKM.



Pengelolaan kredit berwawasan LST dilaksanakan oleh Grup Corporate Banking, Transaction & Finance, Divisi Bisnis Komersial & SME, Grup Analisa Risiko Kredit, di bawah pengawasan Direktur Perbankan Korporasi, Direktur Perbankan Komersial & SME dan Direktur Kredit & Hukum.

Komposisi Outstanding Portofolio Kredit KKUB berdasarkan Segmen Usaha [FS6]

Uraian	2019		2018*		2017*	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio kredit KKUB non UMKM	34.902	30,0	31.082	30,4	23.232	29,4
- Korporasi	33.961	29,2	29.863	29,2	22.142	28,0
- Komersial	941	0,8	1.219	1,2	1.089	1,4
Portofolio kredit KKUB UMKM	81.429	70,0	71.118	69,6	55.716	70,6
Total Portofolio KKUB	116.331	100,0	102.201	100,0	78.947	100,0

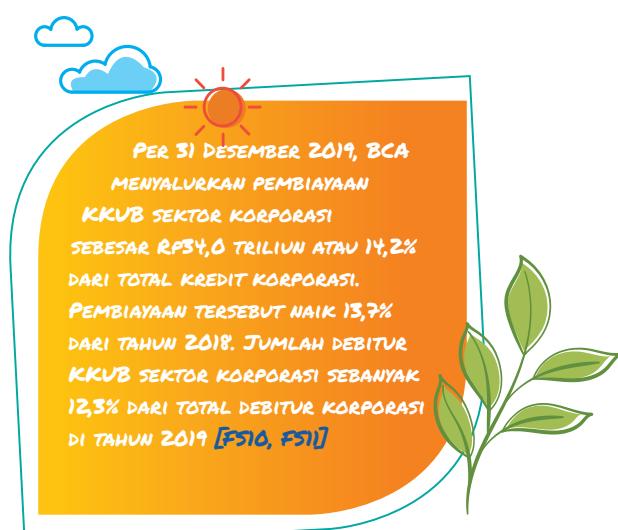
*) Data per 31 Desember 2017 dan 2018 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio per 31 Desember 2019.

BCA menyalurkan kredit KKUB per 31 Desember 2019 sebesar Rp116,3 triliun atau meningkat 13,8% YoY melebihi target awal yaitu sebesar rata-rata 8%. Peningkatan diperoleh dari kenaikan portofolio KKUB Non UMKM sebesar 12,3% dan UMKM sebesar 14,5%. Total pembiayaan kredit KKUB mencapai 19,8% dari total pembiayaan per 31 Desember 2019. Pembiayaan terdiri dari kredit KKUB Non UMKM sebesar Rp34,9 triliun dan UMKM sebesar Rp81,4 triliun.

Percentase Pembiayaan KKUB Non UMKM (kredit berwawasan LST)

Uraian	Satuan	2019	2018*	2017*
Total kredit/pembiayaan KKUB Non UMKM	Rp miliar	34.902	31.082	23.232
Percentase total kredit/pembiayaan KKUB Non UMKM terhadap total kredit/pembiayaan bank Non UMKM	%	9,6	9,6	8,4

*) Portofolio KKUB Non UMKM per 31 Desember 2018 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio per 31 Desember 2019.





Penandatanganan MOU Kredit Sindikasi Infrastruktur jalan tol 2019



Penyaluran KUR kepada Petani Jagung Dompu

Portofolio Kredit KKUB Non UMKM berdasarkan Kategori

Uraian	2019		2018*		2017*	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Energi Terbarukan	3.020	8,7	2.343	7,5	2.122	9,1
Efisiensi Energi	547	1,6	1.589	5,1	1.781	7,7
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	21.700	62,2	18.121	58,3	13.346	57,4
Transportasi Ramah Lingkungan	5.965	17,1	5.440	17,5	3.600	15,5
Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	1.042	3,0	1.093	3,5	15	0,1
Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Eco-efficient)	2.544	7,3	2.407	7,7	2.368	10,2
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	85	0,2	89	0,3	-	-
Portofolio kredit KKUB non UMKM	34.902	100,0	31.082	100,0	23.232	100,0

*) Portofolio KKUB Non UMKM per 31 Desember 2017 dan 2018 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio KKUB Non UMKM per 31 Desember 2019

Pembiayaan di sektor pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan mencapai Rp21,7 triliun. Pembiayaan sektor tersebut mendominasi porsi pembiayaan KKUB non UMKM. Mayoritas jenis usaha yang dibiayai adalah perusahaan kelapa sawit.

Pengelolaan Portofolio Hijau [FS2, FS3]

BCA mendukung pembiayaan kepada debitur yang memperhatikan aspek sosial, di antaranya kelangsungan budaya Indonesia; serta aspek lingkungan, termasuk mencegah terjadinya krisis air. Dengan adanya risiko LST dalam setiap pembiayaan, BCA mendukung debitur-debitur untuk tidak mengakibatkan hilangnya keanekaragaman hayati, penebangan hutan, banjir, kekeringan, pencemaran, pelanggaran hak asasi manusia, dan hak pekerja. Secara tidak langsung, kebijakan yang ada di BCA mengupayakan agar tidak terjadi penebangan hutan (*no deforestation*). Kebijakan pembiayaan BCA

meminta nasabah korporasi untuk melengkapi dokumen AMDAL, memantau dan memonitor perolehan sertifikasi terkait lingkungan seperti *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO), *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO) untuk perusahaan kelapa sawit, *Forest Stewardship Council* (FSC) untuk perusahaan pengolahan kayu atau hutan, *International Sustainability and Carbon Certification* (ISCC), *UTZ Certification* untuk produk kopi dan kakao, *BONSUCRO Certification* untuk produk gula, sertifikat *Green Building*, dan Peringkat PROPER.

BCA akan meminta informasi dari debitur, apabila terdapat teguran/pelanggaran/permasalahan terkait LST. Secara berkala, BCA melakukan pengkinian data debitur terkait kepatuhan LST. Identifikasi juga akan dilakukan berdasarkan standar tertentu untuk debitur sektor UMKM, misalnya pemberdayaan wanita atau pembiayaan pada wilayah terluar, terdepan, tertinggal (3T).



Pembiayaan pada Perusahaan Industri Kelapa Sawit yang Memperoleh Sertifikasi [FS10, FS11]

Status Sertifikasi ISPO & RSPO	2019		2018		2017	
	Jumlah Perusahaan	Outstanding (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	Outstanding (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	Outstanding (Rp miliar)
Tersertifikasi	46	19.680	45	16.044	42	11.380

**46**

Perusahaan kelapa sawit bersertifikat ISPO dan/atau RSPO

ISPO 37 Perusahaan
RSPO 19 Perusahaan**6**

Perusahaan pengolahan kayu/hutan bersertifikat FSC

Pembiayaan Proyek Infrastruktur Berkelanjutan

Guna mendukung pembangunan infrastruktur di Indonesia, BCA turut aktif memberikan pembiayaan untuk infrastruktur yang terdiri dari jalan tol, kelistrikan, kereta api, menara telekomunikasi, bandara dan pelabuhan eksekutif serta air dan sanitasi. Pembiayaan tersebut diharapkan dapat memperlancar pembangunan infrastuktur yang membawa manfaat bagi masyarakat. Dalam jangka panjang, pembangunan ini diharapkan dapat memajukan perekonomian Indonesia dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pembiayaan infrastruktur tersebut, di antaranya telah dilakukan dengan menerapkan prinsip pembiayaan berkelanjutan (*sustainable finance*) yang mengintegrasikan aspek LST. Adapun portofolio pembiayaan berkelanjutan untuk proyek infrastruktur di BCA pada tahun 2019 mencapai 20,9% dari total kredit infrastruktur, meningkat 6,7% dibandingkan tahun 2018.



Pembiayaan Infrastruktur Berkelanjutan

(Rp miliar)

Sektor	2019	2018	2017
Jalan Tol	2.945	2.975	3.012
Kelistrikan	1.211	1.663	1.072
Kereta Api	1.826	1.466	588
Bandara & Pelabuhan Eksekutif	1.723	1.000	494
Air & Sanitasi	994	1.051	63
Total	8.700	8.155	5.230

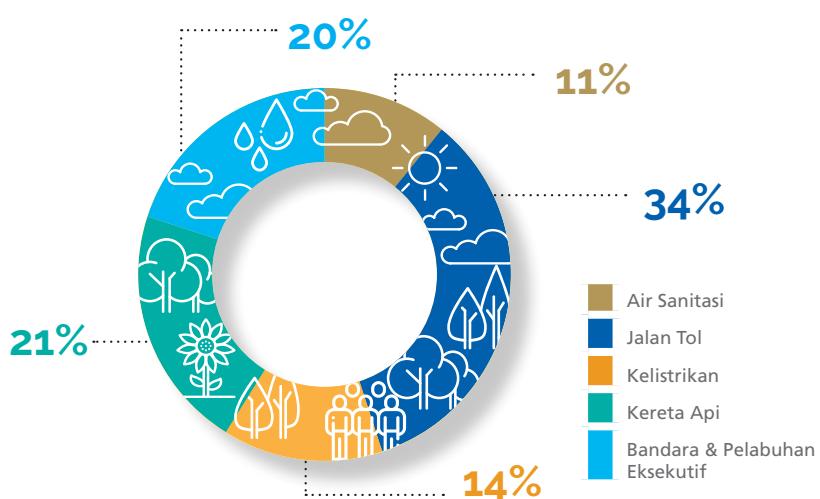


Geothermal Power Station di Jawa salah satu penyaluran kredit renewable energy BCA 2019



Jalan tol Pettarani salah satu penyaluran kredit Infrastruktur BCA 2019

Pembiayaan Infrastruktur Berkelanjutan 2019



Pembiayaan kredit infrastruktur berwawasan LST disalurkan ke beberapa wilayah di Indonesia. Salah satunya pembiayaan untuk sektor kelistrikan berwawasan LST seperti pembangkit listrik mini hidro, biomass, dan biogas yang tersebar di beberapa pulau dengan total pembiayaan Rp1,2 triliun.

Portofolio Pembiayaan Sektor Kelistrikan Berwawasan LST Berdasarkan Wilayah

(Rp miliar)

Lokasi	2019	2018	2017
Sumatera	624	944	502
Jawa	165	238	197
Nusa Tenggara	50	47	62
Sulawesi	202	227	170
Kalimantan	169	206	141
Total	1.211	1.663	1.072



MENDUKUNG PEMBANGUNAN NASIONAL



BCA TURUT BERKONTRIBUSI MEMBANGUN EKONOMI INDONESIA MELALUI PENYALURAN KREDIT KE INFRASTRUKTUR DAN UMKM TERMASUK KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)



Mendukung Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Salah satu motor penggerak perekonomian Indonesia adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), yang jumlahnya diperkirakan terus bertambah setiap tahun. Hingga akhir Desember 2019, tercatat penyaluran kredit kepada pelaku UMKM sebesar Rp81,4 triliun atau mencapai 13,8% dari total kredit. Penyaluran kredit UMKM meningkat 14,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Kredit UMKM akan terus ditingkatkan melalui beberapa strategi, di antaranya dengan pola *linkage* (*channeling* dan *executing*) atau *joint-financing* dengan lembaga keuangan mikro.

Salah satu pembiayaan dengan pola *linkage* (*channeling* dan *executing*) merupakan penyaluran kredit atau pembiayaan kepada debitur UMKM melalui lembaga yang meliputi antara lain koperasi. Hingga akhir 2019, BCA telah menyalurkan pembiayaan kepada koperasi sebesar Rp133,4 miliar, dengan kinerja *Non Performing Loan* (NPL) sebesar 0%. Kredit tersebut memberikan manfaat kepada 5.286 anggota koperasi yang merupakan pensiunan Pegawai Negeri Sipil dan pelaku UMKM di Bandung. Secara tidak langsung, BCA turut berkontribusi pada peningkatan aspek sosial.

Selain menyediakan fasilitas kredit, BCA membantu peningkatan kapasitas pelaku UMKM dan pengurus koperasi dengan menyelenggarakan berbagai pelatihan. Tujuan pelatihan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan bisnis kepada pelaku UMKM. Peserta pelatihan mendapat kesempatan saling bertukar pikiran dengan sesama peserta atau pakar bisnis. Selama tahun 2019, pelatihan telah diadakan di 37 kota dan dihadiri oleh sekitar 100 peserta di masing-masing kota.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) [FS7, FS8]

BCA mendukung pembiayaan pembangunan berkelanjutan melalui penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) kepada masyarakat *unbankable*. Penyaluran KUR dilakukan dengan prinsip kesetaraan, tanpa membedakan latar belakang. Dalam rangka meningkatkan pemahaman dan pengetahuan pengelolaan keuangan dan perbankan, BCA memberikan pendampingan dan pembelajaran atas produk dan/atau jasa keuangan. Diharapkan pemahaman yang diberikan dapat memberikan kontribusi dalam pengelolaan dan memajukan usaha.



Sejak tahun 2016 hingga akhir 2019, BCA telah menyalurkan KUR sebesar Rp363,5 miliar kepada 3.669 debitur. Pembiayaan KUR pada tahun 2019 mencapai target. Di tahun 2020, BCA akan berupaya untuk menyalurkan Rp138,3 miliar atau meningkat

10% dari tahun 2019. Pembiayaan KUR dilakukan melalui strategi penyaluran secara langsung melalui cabang dan/atau melakukan kerja sama dengan skema *off-taker* dan *channeling*.

Penyaluran KUR [FS7]

Jenis KUR	Jumlah Debitur	Pembiayaan Maksimal (Rp miliar)
Mikro	390	9,0
Ritel	771	116,7
Jumlah	1.161	125,7

Saat ini, penyaluran KUR banyak diberikan ke bidang usaha perdagangan. Ke depan, BCA akan meningkatkan penyaluran KUR ke sektor produksi non perdagangan seperti jasa, industri pengolahan, pertanian dan peternakan. [FS5]

Kredit Usaha Rakyat kepada Petani Jahe Emprit dan Kopi [FS5, FS8]

Penyaluran KUR untuk sektor produksi non perdagangan, sekaligus pemberdayaan masyarakat diberikan kepada petani jahe emprit dan kopi. Hingga akhir tahun 2019, BCA telah memberikan pembiayaan kepada 220 petani jahe di Tegal dan Jepara, dengan nilai pembiayaan sebesar Rp5,4 miliar dan jangka waktu 10 bulan. Luas area tanam di Tegal sebesar 15,7 hektar dan 6,6 hektar di Jepara. Selama tahun 2019, panen dilakukan tiga kali dengan total produksi sekitar 130 ton.

Kegiatan usaha jahe emprit secara tidak langsung turut mendukung perekonomian masyarakat dan berkontribusi positif pada aspek sosial dan lingkungan. Terdapat sekitar 50 pekerja wanita yang menerima manfaat secara langsung ataupun tidak langsung. Hal tersebut dapat membantu kesejahteraan keluarga. Dari sisi lingkungan, petani jahe emprit menggunakan pupuk organik dari kotoran sapi. Sebelumnya, limbah kotoran sapi belum dikelola.

BCA memberikan pedampingan dalam rangka pembekalan keterampilan, pengetahuan dan wawasan seputar bertani jahe emprit. Dengan keterampilan yang lebih baik, diharapkan kualitas jahe hasil panen juga baik. Pasar merespon positif hasil panen petani. Perolehan penjualan jahe emprit dapat menambah penghasilan petani.

Selain jahe, BCA juga telah memberikan pembiayaan kepada petani kopi dari komunitas Doesoen Kopi Sirap, Kabupaten Semarang (lereng Gunung Kelir). Per Desember 2019, KUR yang disalurkan ke petani kopi sebesar Rp250 juta, untuk lima tahun. Pemberian fasilitas KUR bersinergi dengan program pemberdayaan masyarakat Bakti BCA. Dalam pengembangan potensi agrowisata Doesoen Kopi Sirap. Budidaya kopi menggunakan pupuk organik yang ramah lingkungan. Sebuah pendekatan untuk meningkatkan kualitas biji kopi agar lebih berasa. Pendekatan penanaman kopi organik tersebut tetap memperhatikan kesuburan tanah dan optimalisasi hasil panen.

Petani jahe emprit dan kopi organik terbantu dengan pembiayaan KUR, karena menggunakan sistem pembayaran angsuran bayar setelah panen (yarnen). Beberapa manfaat yang dirasakan, antara lain meningkatkan penghasilan, menciptakan peluang atau lapangan kerja, pertanian ramah lingkungan dan mendukung pemberdayaan wanita.



Penyaluran KUR per Sektor Ekonomi



Sektor Ekonomi	Jumlah Debitur	Pembiayaan Maksimal	Loans Outstanding	Pencapaian (%)
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan	449	14.763	10.766	61,5
Perikanan	7	895	714	74,6
Industri Pengolahan	79	10.970	9.003	91,4
Konstruksi	8	1.180	473	118,0
Perdagangan Besar dan Eceran	415	70.134	54.084	127,5
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	69	7.225	5.519	80,3
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi	25	4.968	3.402	82,8
Real Estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan	33	4.194	3.242	69,9
Jasa Pendidikan	4	750	672	150,0
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	7	875	532	87,5
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya	65	9.743	7.615	97,4
Jumlah	1.161	125.696	96.023	100,0



Proses produksi kopi di Doesoen Kopi Sirap, salah satu Desa Binaan Bakti BCA



Pembangunan Proyek Infrastruktur

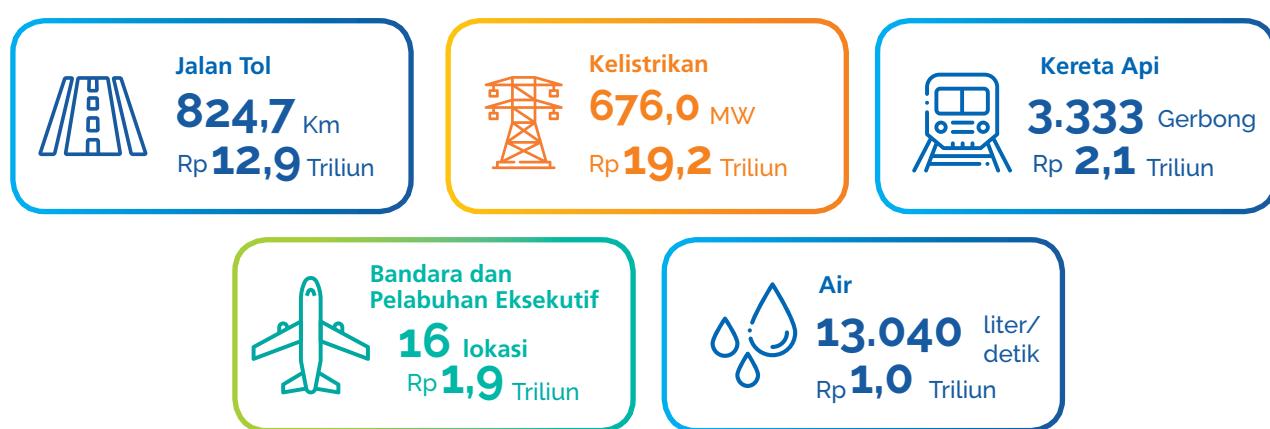
Komitmen BCA untuk mendukung akselerasi pembangunan infrastruktur diwujudkan oleh BCA melalui penyaluran kredit untuk pembangunan infrastruktur di Indonesia yang meningkat sebesar 29,5% dibandingkan tahun 2018. Pada akhir Desember 2019, BCA telah mengucurkan kredit untuk pembangunan infrastruktur sebesar Rp41,7 triliun yang mayoritas disalurkan ke sektor kelistrikan dan jalan tol.



Pembangunan Infrastruktur (termasuk *non-cashloan*)

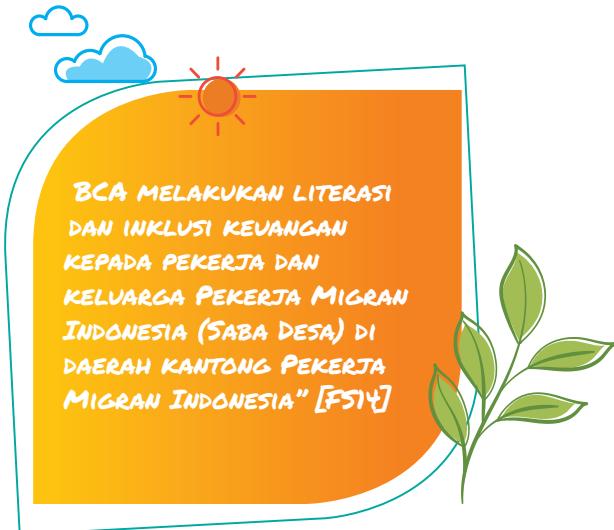
(Rp miliar)

Sektor	2019	2018	2017
Jalan Tol	12.946	10.341	6.745
Kelistrikan	19.155	15.376	13.770
Kereta Api	2.080	2.320	1.574
Menara Telekomunikasi	4.593	2.107	1.726
Bandara & Pelabuhan Eksekutif	1.946	1.000	694
Air & Sanitasi	1.014	1.093	63
Total	41.734	32.237	24.572





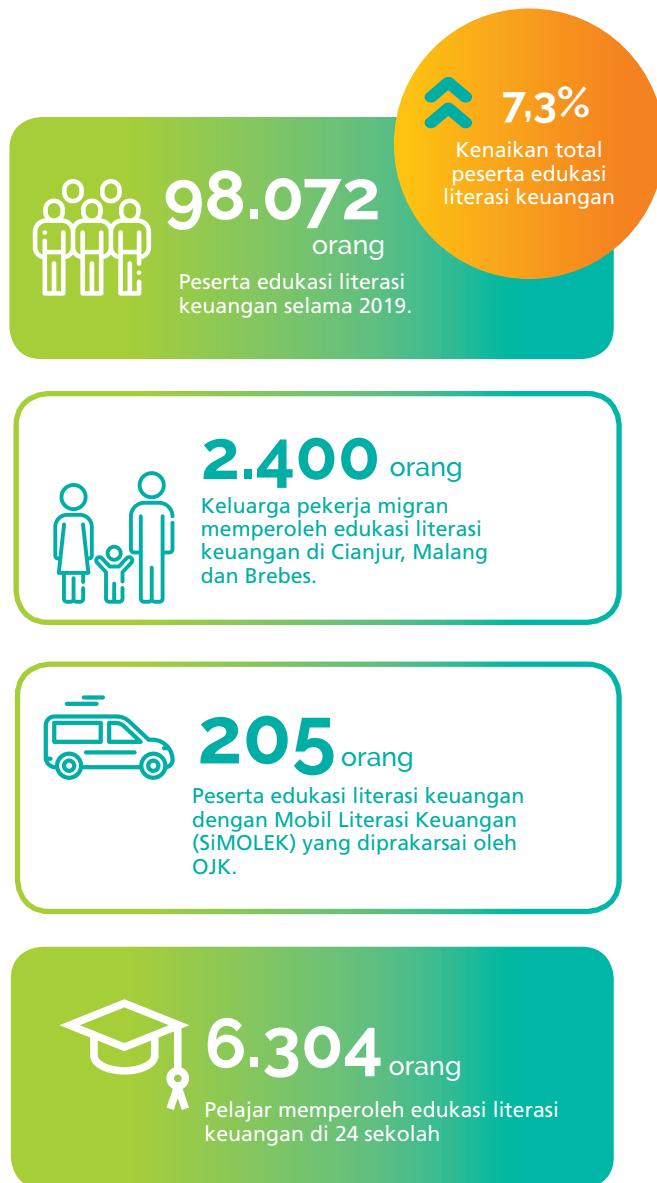
LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN



Literasi Keuangan dan Membangun Budaya Mengelola Uang

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan aksesibilitas masyarakat pada jasa perbankan dan atau lembaga keuangan. Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengajak semua pihak terlibat aktif dalam program literasi dan inklusi keuangan. BCA turut aktif mendukung program pemerintah melalui Solusi Cerdas dengan mengedukasi budaya pengelolaan keuangan bagi masyarakat. Upaya literasi keuangan yang dilakukan BCA menggunakan metode yang menarik agar memudahkan masyarakat dan pelajar menerima materi edukasi keuangan. Khusus untuk pelajar, BCA mengembangkan metode gamifikasi melalui *game board*. Melalui metode ini, siswa belajar dalam suasana yang menyenangkan, sehingga materi dapat diterima dengan baik. BCA membuka akses bagi masyarakat yang relatif sulit terjangkau melalui produk inklusi keuangan. [FS13, FS16]

Beberapa Kegiatan Literasi Keuangan



Produk Inklusi Keuangan [FS16]

Otoritas Jasa Keuangan melakukan inisiatif program layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka inklusi keuangan (LAKU Pandai). Sejak tahun 2015, BCA menjadi salah satu bank penyelenggara program tersebut. BCA menyediakan produk dan layanan keuangan inklusif antara lain LAKU BCA, DUITT, TabunganKu dan SimPel.



LAKU BCA merupakan rekening tabungan perorangan dengan persyaratan yang mudah dipenuhi. Transaksi LAKU BCA dilakukan di agen yang berlokasi di sekitar area masyarakat dan tidak bertransaksi di kantor bank. Selain LAKU BCA, terdapat pula produk DUITT atau DUIT Telepon. Produk ini adalah layanan sistem pembayaran dan keuangan, bekerja sama dengan pihak ketiga (agen) dengan menggunakan EDC (*Electronic Data Capture*) untuk bertransaksi tanpa harus ke bank.

Jumlah Agen LAKU BCA: 2.375

Jumlah rekening: 139.470

Jumlah akumulasi saldo:

Rp 14,6 miliar

149,1% kenaikan nasabah
dibanding tahun 2018

Sakuku adalah uang elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran belanja, isi pulsa/ paket data, beli *voucher game*, dan transaksi perbankan lainnya.

Pengguna Sakuku: 857.585
50,7% kenaikan nasabah
dibanding tahun 2018

SimPel merupakan produk tabungan bagi pelajar PAUD, SD, SMP dan SMA, dengan usia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP.

Tabungan SimPel BCA hadir sebagai bentuk partisipasi aktif BCA, terhadap edukasi budaya menabung di kalangan pelajar.

Jumlah rekening: 2.225
Jumlah akumulasi saldo:
Rp1,2 miliar
35,4% kenaikan nasabah
dibanding tahun 2018

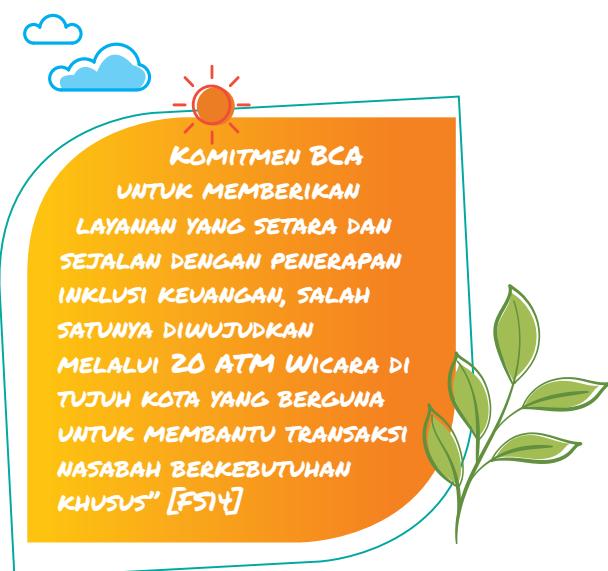


Produk Inklusi Keuangan

Dampak Positif dan Negatif Literasi dan Inklusi Keuangan

Bagi masyarakat di wilayah yang jauh dari perkotaan, kantor cabang, maupun ATM, hadirnya produk LAKU BCA dan DUITT dapat memudahkan akses transaksi keuangan perbankan. Pengembangan layanan perbankan tanpa kantor dibantu agen LAKU dan transaksi non tunai dengan memanfaatkan perangkat telepon genggam, berdampak positif meningkatkan akses keuangan kepada masyarakat yang belum tersentuh layanan keuangan.

Di sisi lain, Bank perlu meningkatkan profesionalitas dan memastikan integritas agen. Hal tersebut menjadi pertimbangan penting karena berpotensi membuka peluang *fraud*, sehingga menimbulkan dampak negatif hilangnya kepercayaan nasabah kepada Bank.



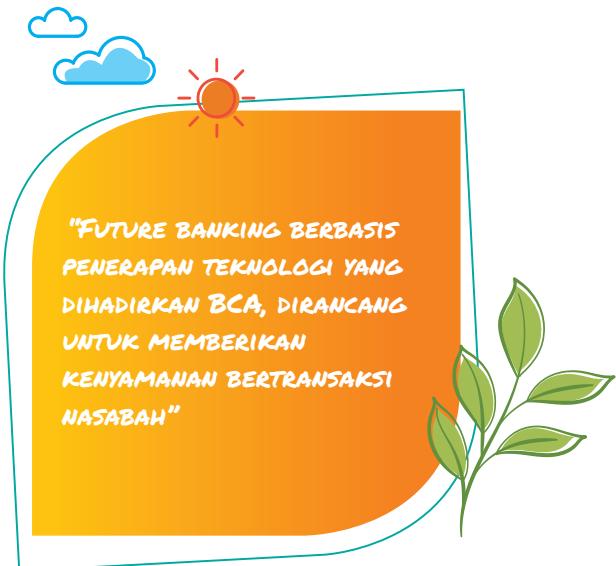
KOMITMEN BCA
UNTUK MEMBERIKAN
LAYANAN YANG SETARA DAN
SEJALAN DENGAN PENERAPAN
INKLUSI KEUANGAN, SALAH
SATUNYA DIWUJUDKAN
MELALUI 20 ATM WICARA DI
TUJUH KOTA YANG BERGUNA
UNTUK MEMBANTU TRANSAKSI
NASABAH BERKEBUTUHAN
KHUSUS" [FSI4]



**MENUJU KEBERLANJUTAN
MELALUI LAYANAN
DAN DIGITALISASI**



MENJAGA KUALITAS LAYANAN



Kualitas Layanan, Prioritas BCA

BCA secara berkesinambungan mengembangkan dan menyediakan solusi perbankan yang aman, nyaman, handal, dan mudah diakses. Keunggulan dalam memberikan layanan lengkap dan prima telah menjadikan BCA sebagai salah satu bank dengan kapitalisasi pasar terbesar di Asia Tenggara, serta berhasil menempatkan posisi BCA sebagai bank dengan reputasi baik dalam beberapa penilaian selama tahun 2019.

Kualitas Layanan, Prioritas BCA



Peringkat 1 Tahapan BCA
dalam Top Brand Indeks

BrandZ Top 50 Most
Valuable Indonesian
Brands 2019

The Asiamoney Awards
2019

Forbes Indonesia Best of
The Best Awards 2019

1st

Terbaik

BCA sebagai bank
terbaik untuk ke-6
kalinya dalam ajang
Euromoney Awards
for Excellence 2019.

BCA terus memberikan layanan prima dan meningkatkan kepuasan nasabah setia BCA dengan mengembangkan solusi perbankan yang tepat sesuai kebutuhan nasabah. BCA terus bekerja dan konsisten dalam menerapkan inovasi teknologi *digital banking* di tengah masifnya transformasi digital. Frekuensi transaksi melalui *digital channel* meningkat pesat di sisi lain, porsi transaksi di cabang berkurang. Pada tahun 2018, frekuensi transaksi di cabang sekitar 2% dan pada tahun 2019 total transaksi di cabang turun sekitar 2,2%.



Meningkatkan Layanan Prima

Evaluasi menjadi salah satu dasar pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan BCA. Sebagai sarana untuk meningkatkan *engagement* dengan nasabah setia BCA. Strategi peningkatan kualitas layanan, di antaranya:

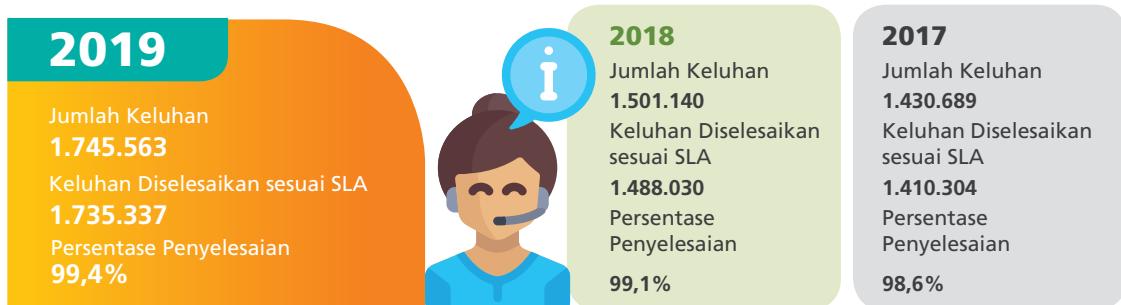
- Pengembangan kompetensi dan kapabilitas SDM
- Pengembangan sistem jaringan digital, layanan internet dan media sosial
- Memperkuat *solution center*
- Pengembangan layanan e-channel dan CRM
- Budaya inovasi
- Pembentukan Unit Kerja Sentra Layanan Digital untuk operasional layanan digital

Menangani Keluhan dan Pengaduan Nasabah

Masukan, saran, keluhan maupun ketidakpuasan terhadap layanan dan solusi perbankan mendapat perhatian dari BCA. Untuk itu, BCA memberikan solusi atas kendala dan keluhan nasabah dengan menyediakan sarana komunikasi layanan *contact center* HaloBCA yang dapat dihubungi melalui telepon, situs web www.bca.co.id, email halobca@bca.co.id, serta akun Twitter @HaloBCA sebagai akun media sosial utama. Selain itu, nasabah dapat menghubungi ke kantor cabang atau melalui *video call* dan *video banking*, webchat dan Whatsapp.

Setiap keluhan maupun pengaduan yang masuk ke HaloBCA wajib diselesaikan sesuai *service level agreement* (SLA) dengan waktu penyelesaian yang berbeda-beda untuk setiap permasalahan. Komitmen ini merupakan upaya untuk meningkatkan layanan prima dan menjaga kinerja unggul.

Jumlah Keluhan dan Persentase Penyelesaian



Pada tahun 2019, HaloBCA melayani 16.117.845 panggilan telepon, terdiri dari 10,83% keluhan nasabah, sebanyak 52,15% terkait permintaan, 37,02% terkait kebutuhan nasabah atas informasi solusi perbankan BCA, dan 0,01% berupa saran. Keluhan terbanyak terkait dengan masalah kartu tertahan di mesin ATM, uang tersangkut di ATM, rekening terdebet namun uang tidak diterima nasabah, dan kartu kredit tertolak.

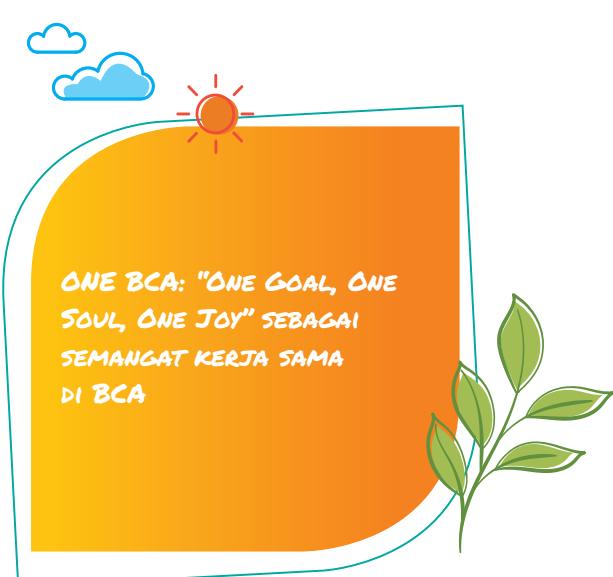
Untuk mengurangi jumlah keluhan, BCA aktif mengembangkan program dan sarana edukasi produk dan layanan BCA diharapkan nasabah dapat lebih memahami solusi perbankan BCA dan sebagai upaya preventif terhadap penipuan transaksi atau *fraud*. Salah satu sarana edukasi dilakukan melalui berbagai media sosial resmi BCA.



BCA melakukan sosialisasi tata cara pengaduan nasabah dan penyelesaian sengketa sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang pengaduan nasabah dan mediasi perbankan, serta Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SE OJK) No.17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018. Edukasi dilakukan melalui beberapa sarana, antara lain melalui telepon, e-mail, surat ataupun pesan singkat (SMS). Sosialisasi *contact center* HaloBCA antara lain dilakukan dengan mencantumkan nomor telepon pada materi promosi BCA.



Apresiasi atas layanan terbaik BCA tercermin dari berbagai penghargaan yang diterima, baik dari tingkat nasional maupun internasional. Selama periode 2019, BCA menerima beragam penghargaan terkait layanan *contact center*.



Penguatan Kualitas Sumber Daya Manusia

Salah satu faktor terpenting pendukung kesinambungan pertumbuhan bisnis adalah Sumber Daya Manusia (SDM). SDM berkualitas merupakan keunggulan kompetitif perusahaan dalam menghadapi dinamika dunia bisnis. Oleh karena itu, BCA membentuk SDM yang *agile* dan terus mengembangkan kompetensi.

BCA menyadari untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah, diperlukan pekerja yang saling kerja sama dengan sesama anggota tim, antar tim, dan dengan perusahaan. Untuk merealisasikannya, BCA mengembangkan budaya kerja yang positif di tim internal BCA melalui program Team Engagement (TE). Diharapkan program TE dapat berkontribusi dalam pencapaian kinerja optimal. *Engagement* pekerja diukur secara rutin setiap dua tahun sekali melalui survei kepada seluruh pekerja tetap dan Magang Bakti yang sudah bekerja selama satu tahun di BCA. Survei dilakukan secara independen oleh Gallup.



Pengukuran *Engagement* Pekerja

Uraian	2018	2016	2014
Survei Team Engagement (Skala 1-5)	4,73	4,66	4,66

Pada tahun 2019, BCA mengampanyekan “One BCA”, dengan tagline “One Goal, One Soul, One Joy”. Kampanye dilakukan untuk mengurangi silo antar unit kerja sehingga setiap pekerja dapat berkolaborasi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Materi dan sarana pelatihan dikembangkan untuk menjawab kebutuhan operasional dan tantangan usaha. Beberapa metode pengembangan materi dan sarana pelatihan, dilakukan dengan penggunaan *video learning*, *video conference*, *e-learning*, *gamification* dan *micro learning*. Pengembangan SDM tidak hanya dilakukan melalui *training*, namun juga *on job training*, *tutoring*, rotasi, *coaching*, dan *mentoring*. BCA memberikan materi pelatihan yang berorientasi pada industri perbankan antara lain pengetahuan produk, analisa kredit, pelatihan pengawasan internal. BCA mengembangkan materi pembelajaran terkait *soft skills*, di antaranya kepemimpinan, pengembangan kepribadian, komunikasi. [404-2]

BCA memberikan fasilitas kepada pekerja tetap dengan usia menjelang masa pensiun, berupa pelatihan internal dan bantuan dana sebesar lima juta yang digunakan sebagai pembekalan *skills* untuk persiapan masa pensiun. Pelatihan internal diberikan dalam dua tahap, tahap pertama yaitu *ring the bell* (usia 50 tahun), tahap kedua yaitu *beautiful life* (usia 54 tahun). [404-2]

Realisasi Pelatihan [404-1]

Lokasi	2019	2018	2017
Biaya Pelatihan (Rp Juta)	395.659	273.279	255.000
Jumlah Peserta (Orang)	67.548	60.448	56.830
- Perempuan	25.666	23.514	23.388
- Laki-laki	41.882	36.934	33.442
Jumlah jam pelatihan setahun	1.660.212	1.275.086	1.392.003
- Perempuan	618.064	477.422	508.534
- Laki-laki	1.042.147	797.664	883.469
Rerata jam pelatihan per peserta per tahun	24,6	21,1	24,5
- Perempuan	24,1	20,3	21,7
- Laki-laki	24,9	21,6	26,4



15 modul

Total modul pelatihan/ pendidikan yang telah dikembangkan BCA

1.660.212

jam

Jumlah jam pelatihan tahun 2019

1.727

orang

Total pekerja menerima pengembangan kompetensi



VALUE CREATION UNTUK DIGITALISASI PERBANKAN

Perbankan Digital yang Mendukung Keberlanjutan

Dunia usaha menerapkan teknologi untuk pengembangan usaha serta peningkatan daya saing. Perubahan perilaku nasabah dan adopsi masyarakat yang tinggi terhadap perkembangan teknologi digital mendorong BCA terus beradaptasi serta melakukan inovasi tiada henti. BCA mengembangkan beragam produk dan solusi layanan perbankan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah setia BCA. Frekuensi transaksi *digital banking* BCA meningkat pesat, di sisi lain nasabah BCA yang datang dan bertransaksi di cabang menurun sehingga saat ini jumlahnya hanya sekitar 2%. Solusi layanan *digital banking* meningkatkan kenyamanan dan kemudahan nasabah sehingga nasabah dapat bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan tetap memperhatikan sistem keamanan. Transaksi digital secara tidak langsung turut mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan khususnya upaya pelestarian lingkungan, seperti penghematan energi, pengurangan penggunaan kertas, pengurangan penggunaan transportasi dan penurunan emisi karbon.

BCA menerapkan teknologi inovasi tidak terbatas pada produk dan layanan nasabah, juga menerapkannya pada kegiatan pendukung operasional. Beberapa

inisiatif yang dilakukan, antara lain penyimpanan dokumen secara digital (*e-filing*); penggunaan aplikasi *Enterprise Backoffice Integration* (EBI), *Car Pooling Management System*, *Manager and Employee Self Service* (MESS), *e-payment*, *e-learning*, *teleconference* dan *video conference*, *face biometric*. Selain itu, BCA mengembangkan sarana komunikasi internal berbasis teknologi, antara lain layanan intranet BCA (MyBCA), *e-magazine* InfoBCA, *digital magazine* InfoBCA, dan *digital library* (BLIMS).

Dengan adanya pemanfaatan teknologi inovasi untuk kegiatan pendukung operasional Bank, hingga akhir Desember 2019 BCA menghemat 4.795 rim kertas di Kantor Pusat selama satu tahun. BCA baru melakukan pengukuran terhadap jumlah limbah kertas. Selama tahun 2019 jumlah limbah kertas yang dihasilkan oleh BCA sebanyak 81 ton, berkurang 12 ton dari tahun sebelumnya. Penghematan ini kemudian dihitung dengan melakukan konversi jumlah pohon yang dapat menyerap emisi CO₂. Perhitungan menghasilkan angka penurunan emisi sekitar 24,5 tCO₂ eq (referensi: <https://sites.google.com/site/pasdepapier/home/l-empreinte-carbone>). Upaya penghematan ini merupakan langkah awal BCA untuk terus mengembangkan penerapan teknologi inovasi yang mendukung lingkungan. Saat ini, BCA belum menyajikan data dan informasi terkait intensitas emisi secara keseluruhan.

Pemakaian Kertas

Uraian	2019	2018	2017
Jumlah pemakaian kertas (ton)	81	93	94*

Catatan: Mencakup lokasi di Wisma Asia I, Wisma Asia II, Wisma BCA Pondok Indah, Menara BCA, Landmark Pluit, Chase Plaza, Wisma BSD City

* Menggunakan jumlah pembelian kertas



BCA terus mengembangkan solusi perbankan BCA melalui layanan digital. Beberapa solusi perbankan BCA yang terkait dengan hal tersebut, antara lain *internet banking*, *mobile banking*, *e-branch*, maupun sarana lain seperti *e-statement*, pembukaan rekening *online*, dan layanan digital lainnya. Layanan digital dapat mengurangi frekuensi kunjungan nasabah ke kantor cabang, serta meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bertransaksi yang lebih hemat waktu dan energi. Penggunaan layanan digital oleh nasabah secara tidak langsung mendukung program pelestarian lingkungan. BCA menyadari digitalisasi turut berkontribusi pada penurunan emisi dari transportasi perjalanan nasabah ke kantor cabang. Disisi lain, masih terdapat emisi yang dikeluarkan dari pengelolaan *data center*, jaringan dan infrastruktur lainnya.

Teknologi berperan meningkatkan efisiensi dan mempermudah akses layanan, serta tetap memberikan rasa aman bagi semua nasabah. Sebagai ilustrasi, selama periode 2019, jumlah frekuensi transaksi digital melalui *mobile banking*, *internet banking* dan ATM meningkat 35,4%. Peningkatan transaksi *digital banking* berdampak pada penurunan transaksi di cabang sebesar 2,2% atau 3,4 juta kali. Penurunan transaksi di cabang ini berpotensi mengurangi jumlah

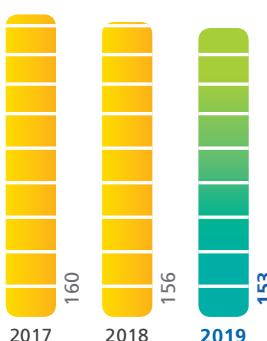
emisi karbon dari sisi nasabah pada transportasi sekitar 1.220 – 1.320 tCO₂ eq. Perhitungan ini mengacu pada asumsi cakupan radius layanan kantor cabang sejauh ±3 km.

BCA secara bertahap mengganti ATM konvensional menjadi *Cash Recycling Machine* (CRM), mesin yang dapat melayani tarikan sekaligus setoran tunai, sehingga mendukung efisiensi operasional pengelolaan uang. Pada tahun 2019 jumlah CRM meningkat 1.345 mesin dibandingkan tahun 2018 sehingga menjadi 6.940 mesin, dan mesin ATM konvensional berkurang 1.068 mesin menjadi 9.478 mesin. Pengisian uang di CRM rata-rata dilakukan empat kali per mesin dalam satu bulan, relatif lebih rendah dibandingkan dengan ATM konvensional yang rata-rata memerlukan sebelas kali. Diharapkan hal tersebut merupakan salah satu implementasi dari komitmen BCA dalam mengurangi emisi karbon.

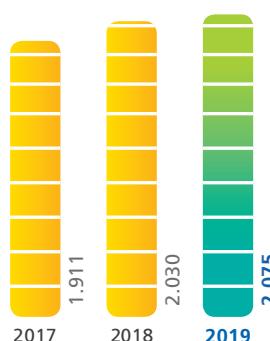
Pada tahun 2019, terobosan baru BCA pada *digital banking* yaitu layanan pembukaan rekening *online* melalui *mobile banking*. Tercatat ratusan ribu transaksi pembukaan rekening *online*. Layanan digital ini secara tidak langsung mengurangi kunjungan nasabah ke cabang dan emisi karbon.

Jumlah Frekuensi Transaksi (juta kali)

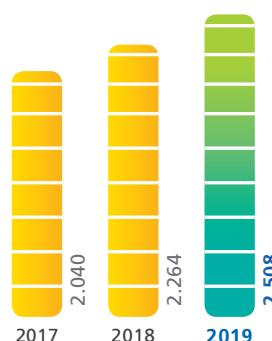
Kantor Cabang



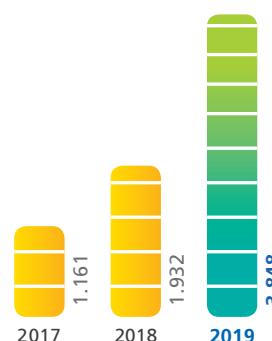
ATM BCA



Internet Banking



Mobile Banking



29,2 %

Transaksi dilakukan melalui *internet banking*



44,8 %

Transaksi dilakukan melalui *mobile banking*



Peluncuran pembukaan rekening online melalui BCA mobile oleh Direksi BCA

Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa

Pekerja berkesempatan menyalurkan ide kreatif, terkait pengembangan dan penyempurnaan solusi perbankan, proses operasional, dan lain-lain. Inovasi telah menjadi budaya kerja. Hal tersebut, seiring dengan komitmen BCA untuk terus mengembangkan proses bisnis, solusi perbankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, maupun dukungan perilaku ramah lingkungan. Setiap tahun diselenggarakan BCA *Innovation Awards* (BIA), yang diikuti oleh pekerja BCA.

Sejak tahun 2010, BCA meluncurkan *Community of Practice* (COP), yang merupakan bagian dari inisiatif *knowledge management*. COP merupakan salah satu bentuk implementasi budaya pembelajaran. Insan BCA diajak melakukan perbaikan dari waktu ke waktu, melalui program *continuous improvement* (Kaizen). Setiap unit kerja antusias membuat proyek Kaizen.

Kemampuan adaptasi perusahaan atas inovasi teknologi akan memberikan nilai tambah, mempermudah akses layanan dan meningkatkan daya saing di era digital. BCA terus menerapkan teknologi untuk melakukan inovasi solusi perbankan agar dapat memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan nasabah dan

masyarakat. Sejak tahun 2016, BCA menyelenggarakan *financial hackathon* (*finhacks*) bagi masyarakat umum yang merupakan ajang kompetisi untuk para *developer* atau praktisi TI berkumpul, berkolaborasi dan berinovasi dalam menciptakan solusi inovatif di bidang finansial. Kemudian pada tahun 2017, dilakukan penambahan kategori khusus yaitu *finhacks* pada BIA sebagai inisiatif pengembangan aplikasi (inovasi dan perbaikan). Pada tahun 2018, pertama kali diselenggarakan BCA *Innovation Convention* (BIC) yang diikuti pekerja BCA dan perusahaan anak untuk berkolaborasi dalam menciptakan aplikasi di bidang finansial.

Selama tahun 2019, sebanyak 1.120 pekerja berpartisipasi dalam BIA dan 195 pekerja berpartisipasi dalam Finhacks BIC. Kegiatan BIA dan Finhacks BIC ini sangat berguna sebagai wadah untuk memacu pekerja terus berinovasi produk dan layanan, dari sisi kemudahan akses, efisiensi, kenyamanan, maupun dukungan pada perilaku ramah lingkungan.



446

Jumlah proposal
yang mengikuti
BCA *Innovation*
Awards

77

Jumlah proposal
yang mengikuti
Finhacks BIC

12

Jumlah proposal
inovasi yang telah
diimplementasikan
hingga tahun 2019



KEAMANAN DAN TANGGUNG JAWAB PRODUK



"KEAMANAN DATA DAN KEMUDAHAN AKSES TRANSAKSI TERMASUK DENGAN MENGGUNAKAN TEKNOLOGI DIGITAL MENJADI PRIORITAS BCA DALAM MENJAGA KEPERCAYAAN NASABAH"

Keamanan Data, Transaksi, dan Simpanan Nasabah

Kepercayaan nasabah merupakan aset terpenting bagi pelaku usaha industri keuangan dan perbankan. BCA berkomitmen menjaga keamanan data, transaksi dan simpanan dana nasabah, serta bertanggung jawab atas produk dan layanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. BCA senantiasa mengutamakan mitigasi risiko operasional untuk keamanan data dan privasi nasabah pada seluruh *platform* solusi perbankan termasuk solusi perbankan digital.

Tanggung jawab BCA untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dilakukan untuk mencegah terjadinya *fraud* maupun penyalahgunaan data nasabah. Oleh karena itu, BCA terus menyempurnakan sistem keamanan teknologi informasi (TI) untuk mengantisipasi ancaman *cyber-crime*, kelalaian dan potensi *fraud*. BCA selalu meningkatkan dan melakukan pengkinian fitur-fitur pengamanan layanan digital. Kualitas Sistem Manajemen Keamanan Informasi pada *Data Center Network Services* dan *Data Center Operation Services* telah menerima sertifikasi ISO/IEC 27001:2013 yang diperoleh sejak tahun 2016.

Kerahasiaan Data dan Privasi Nasabah [418-1]

BCA tunduk pada peraturan kerahasiaan data dan privasi nasabah sebagai bagian dari upaya perlindungan privasi dan keamanan data nasabah. Penerapan perlindungan privasi dan keamanan data nasabah mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Surat Edaran No. 14/ SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen, dan Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/25/DPNP perihal Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data nasabah tertuang dalam:

1. Surat Keputusan Direksi No. 011/SK/DIR/2019 tanggal 25 Januari 2019 tentang Revisi Kebijakan Pengamanan Informasi Kantor Pusat dan Kebijakan Pengamanan Informasi Kanwil - Cabang;
2. Surat Keputusan Direksi No. 035/SK/DIR/2017 tanggal 24 Maret 2017 tentang Kebijakan Manajemen Risiko Operasional;
3. Surat Keputusan Direksi No. 164/SK/DIR/2015 tanggal 20 November 2015 tentang Ketentuan Perlindungan Konsumen;
4. Kode Etik Perusahaan;
5. Pedoman Tata Kelola Perusahaan.

Informasi nasabah merupakan bentuk kerahasiaan yang tidak dapat diberikan kepada pihak lain, kecuali diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selama periode pelaporan, tidak terdapat kasus signifikan yang dilaporkan sebagai pelanggaran atas keamanan data dan privasi nasabah, sehingga tidak ada sanksi/denda yang dikenakan kepada BCA.



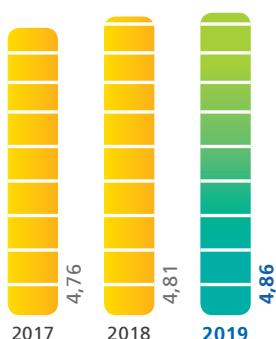
Survei Kepuasan Pelanggan [102-43]

Survei kepuasan merupakan salah satu sarana yang digunakan BCA untuk berkomunikasi, menjaga hubungan baik, serta melibatkan nasabah sebagai salah satu pemangku kepentingan utama. Hasil survei dapat membantu BCA dalam memperoleh masukan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja BCA.

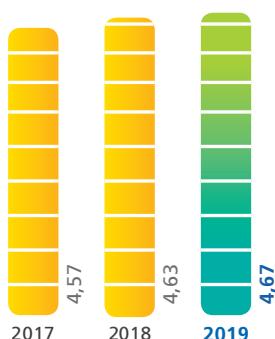
Setiap tahun, BCA melakukan survei kepuasan nasabah bekerja sama dengan pihak independen. Survei dilakukan dengan dua penilaian, yaitu survei *customer engagement* dan *branch service quality* melalui metode telepon. Hasil survei *customer engagement* menunjukkan indeks kepuasan nasabah tahun 2019 berada di 4,67 dari skala 1-5 dan hasil survei *branch service quality* mendapat 4,86 dari skala 1-5.

Indeks Kepuasan Nasabah

Hasil Survei *Branch Service Quality (BSQ)* (skala 1-5)



Hasil Survei *Customer Engagement (CE)* (skala 1-5)



Kepatuhan terhadap Komunikasi Pemasaran

[417-3]

Produk maupun jasa perbankan yang diluncurkan BCA selalu dikomunikasikan melalui beberapa sarana, antara lain media digital, cetak, penjualan langsung, atau *cross selling*. Komunikasi pemasaran melalui media digital mengacu kepada kode etik yang diatur undang-undang. Divisi Pengembangan Bisnis dan Pemasaran Transaksi Perbankan aktif memantau berita/isu pada media digital melalui *command center*. Sebagai upaya mitigasi risiko komunikasi, pengembangan materi komunikasi pemasaran mengacu pada kode etik periklanan. Sepanjang tahun 2019, tidak terdapat insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran, sehingga tidak ada sanksi/denda yang dikenakan kepada BCA.

Prosedur Evaluasi Produk [102-11]

Dalam pengembangan produk dan layanan, BCA mematuhi peraturan dan persyaratan yang berlaku, serta memperhatikan asas adil dan transparan, penyediaan akses layanan informasi bagi nasabah. BCA melakukan evaluasi sebelum meluncurkan produk atau layanan keuangan yang baru, termasuk produk Keuangan Berkelanjutan. Evaluasi mencakup antara lain ide awal, perencanaan, kesesuaian terhadap ketentuan dan kebijakan terkait, tinjauan risiko, dukungan pada aspek LST, hingga keamanannya bagi pelanggan yang diatur dalam Surat Keputusan Direksi No. 080/SK/DIR/2015 tanggal 18 Juni 2015 tentang Kebijakan Penerbitan Produk/Aktivitas dan Penyediaan Sistem Teknologi Informasi Pendukungnya.

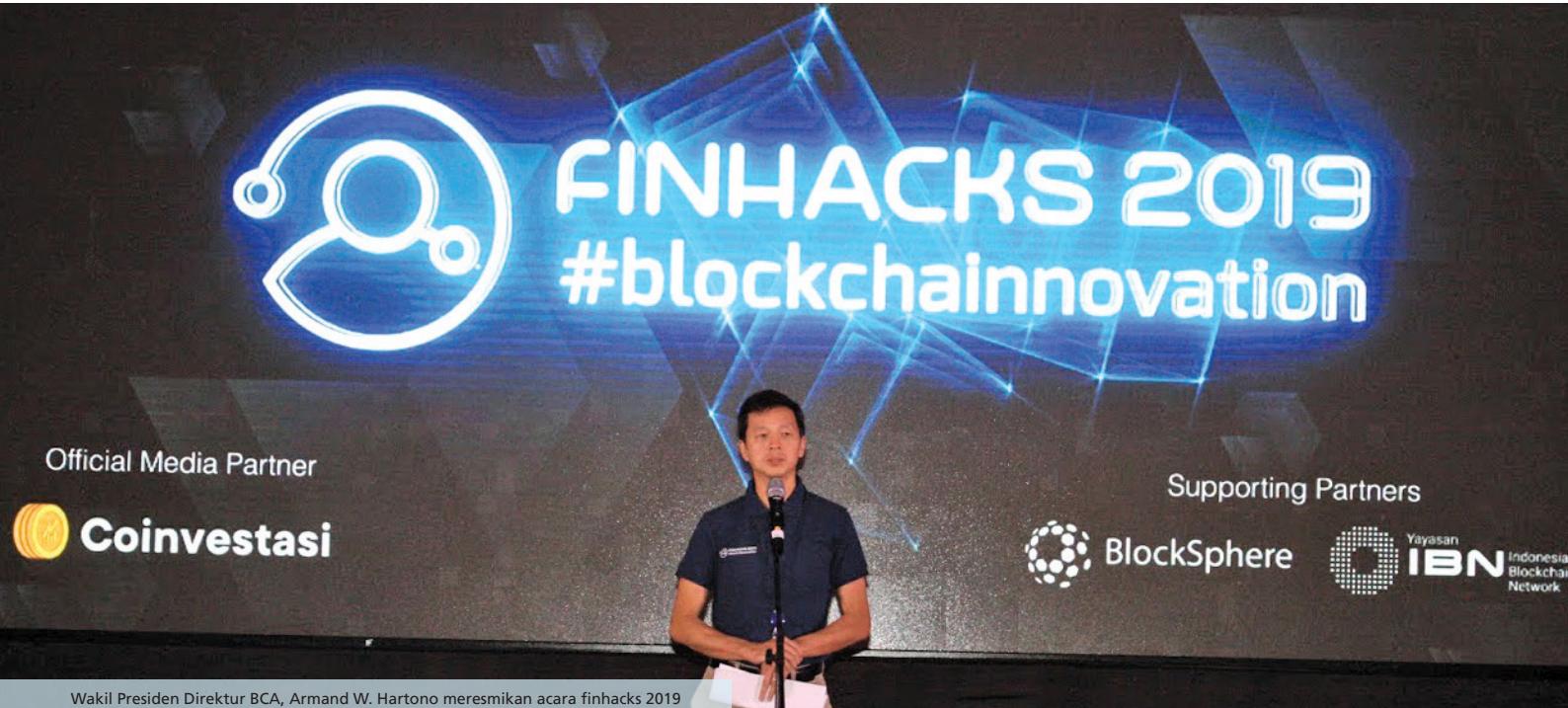
Kajian risiko dilakukan terhadap rencana penerbitan produk dan aktivitas baru sesuai dengan jenis risiko yang terdapat dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum dan peraturan pelaksanaannya.

Seluruh produk dan layanan keuangan yang diluncurkan, telah dievaluasi keamanannya dan melewati proses telaah dari unit kerja terkait. Lebih lanjut, prosedur evaluasi produk juga melibatkan pihak otoritas antara lain Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Seluruh produk dan layanan keuangan yang diluncurkan ke masyarakat adalah produk yang telah memperoleh persetujuan Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan. Prosedur tersebut juga diterapkan pada pengembangan produk Keuangan Berkelanjutan. Pada periode tahun 2019, tidak terdapat solusi perbankan, yang ditarik kembali dari masyarakat setelah diluncurkan. [417-2, FS15]

Dalam proses pemasaran produk, BCA menerapkan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT) sehingga nasabah ditawarkan solusi perbankan yang sesuai dengan kebutuhan maupun profil risiko nasabah. Pedoman APU dan PPT terdapat dalam Surat Keputusan Direksi No. 145/SK/DIR/2019 tanggal 20 September 2019. [417-1]

Dampak Positif dan Negatif yang Ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

BCA melakukan evaluasi dan penilaian pada semua produk, baik penghimpunan maupun penyaluran dana. BCA juga telah senantiasa mengelola dan memitigasi risiko berdasarkan *risk appetite* yang telah ditetapkan, termasuk risiko terkait aspek sosial dan lingkungan hidup. Penggunaan jasa perbankan yang



Wakil Presiden Direktur BCA, Armand W. Hartono meresmikan acara finhacks 2019

berdampak negatif antara lain penempatan atau penggunaan dana dari hasil tindak pidana, misalnya perjudian, perdagangan senjata gelap, dan terorisme. BCA melakukan pengelolaan potensi dampak negatif ini dengan menerapkan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme dalam kegiatan operasional Bank sehari-hari.

Produk dengan dampak positif misalnya penyaluran kredit kepada debitur di sektor energi terbarukan, transportasi ramah lingkungan, dan UMKM. Dampak positif ini akan terus ditingkatkan agar membantu pelestarian lingkungan. Dengan demikian, BCA akan mendukung usaha ini dan memperhatikan pengembangannya agar benar-benar memberikan manfaat yang optimal untuk pelestarian alam. Produk dengan dampak positif pada aspek sosial,

misalnya solusi perbankan yang dipergunakan pelaku usaha untuk memberdayakan masyarakat marginal, kelompok wanita, dan penyandang disabilitas. Dukungan BCA pada sektor berwawasan sosial ini terus dilakukan, misalnya dengan pengembangan desa binaan, pemberian pelatihan pada para wanita, memberikan kesempatan bekerja bagi kaum disabilitas dan menyediakan ATM Wicara. Di lain pihak, produk dengan dampak negatif pada aspek sosial di antaranya penyaluran kredit pada industri padat karya yang mempunyai risiko mempekerjakan tenaga kerja di bawah umur, memberikan upah di bawah UMR, atau memiliki risiko kemasyarakatan yang tinggi. Risiko pada usaha ini menjadi perhatian dalam pemberian kredit dan oleh karenanya BCA melakukan mitigasi risiko dengan meningkatkan pengawasan dan melakukan survei ke tempat usaha guna memastikan potensi risiko tersebut tidak terjadi.





PENCEGAHAN FRAUD

Strategi Anti Fraud

Komitmen terhadap pencegahan *fraud* dilakukan dengan penerapan sistem pengendalian yang efektif dan berkesinambungan. Sistem pengendalian *fraud* merupakan acuan upaya pencegahan, deteksi, investigasi, dan pemantauan. BCA memiliki unit khusus yakni Biro Anti *Fraud* untuk melaksanakan fungsi penerapan strategi anti *fraud*. Dalam rangka menganalisis risiko terkait *fraud* (termasuk korupsi), BCA melakukan audit terhadap seluruh kantor cabang secara berkala dalam 3 tahun (dilakukan skema prioritas berdasarkan hasil *assessment*). Kantor wilayah, kantor cabang, dan unit kerja kantor pusat yang bersifat operasional juga memiliki unit pengawasan internal.[\[205-1\]](#)

Fungsi Biro Anti *Fraud* untuk meningkatkan efektivitas strategi anti *fraud*, dengan ruang lingkup yang sesuai dengan peraturan OJK No. 39/POJK.03/2019. Upaya anti *fraud* yang dilakukan, antara lain: [\[205-2\]](#)

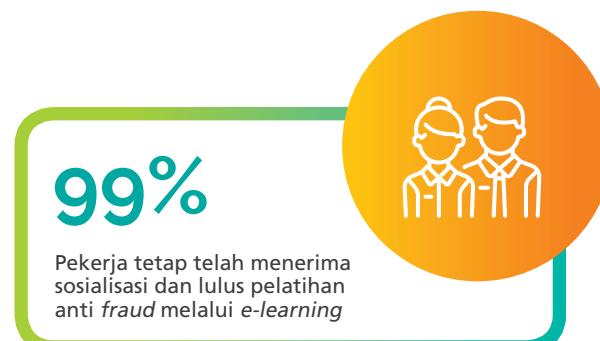
1. Employee Awareness
2. Customer Awareness
3. Identifikasi Kerawanan
4. Know Your Employee

BCA aktif mengembangkan *employee awareness* atau sosialisasi anti *fraud* antara lain melalui komik anti *fraud*, video edukasi anti *fraud*, *whistleblowing system*.

Anti *Fraud* dan Anti Korupsi [\[205-2\]](#)

Sebagai bagian implementasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG), BCA melakukan pencegahan *fraud*

sejak dini dengan menerapkan kebijakan dan prosedur serta sistem pengendalian internal yang memadai. Upaya yang telah berjalan dalam mencegah *fraud* antara lain optimalisasi pelaksanaan *good corporate governance* (GCG), penerapan anti-gratifikasi, sosialisasi anti *fraud*, peningkatan *data security system* dan meningkatkan penyadartahan *whistleblowing system*. BCA memberikan sanksi yang tegas pada pekerja yang terbukti melakukan tindakan *fraud*.



Penerapan dan kemajuan teknologi juga berpotensi menimbulkan *fraud*. Penerapan mesin elektronik dan otomatisasi dalam proses operasional, tidak menutup kemungkinan *fraud*. Dalam rangka mitigasi, BCA secara konsisten melakukan upaya peningkatan pengamanan. Salah satunya diimplementasikan dalam pengamanan di lokasi ATM atau perbankan digital, misal pemasangan CCTV.





Pencegahan *fraud* juga dilakukan dalam proses penyaluran kredit. Seluruh proses pemberian kredit dipantau dan dievaluasi secara cermat. Selama tahun 2019, tidak ada pemutusan kontrak kepada mitra atau debitur akibat korupsi (tata kelola). Total kasus *fraud* yang dilakukan oleh pekerja tetap sebanyak tujuh kasus, telah diselesaikan semua. [205-3]

Whistleblowing System

Whistleblowing system (pengaduan pelanggaran) merupakan sarana komunikasi bagi pihak internal dan eksternal untuk melaporkan tindakan *fraud* atau pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku di internal

Perseroan. Pelaporan harus didasari itikad baik dan bukan merupakan suatu keluhan pribadi ataupun didasari niat buruk/fitnah.

Penerapan *whistleblowing system* bertujuan untuk membangun kesadaran pemangku kepentingan internal dan eksternal untuk melaporkan tindakan *fraud* atau pelanggaran yang terjadi di internal perusahaan tanpa rasa takut dan khawatir karena dijamin kerahasiaannya. Dengan *whistleblowing system* maka *fraud* atau pelanggaran dapat terdeteksi dan dicegah sedini mungkin melalui pengungkapan dari pelapor. BCA memiliki kebijakan penerapan

Keamanan Sistem Teknologi Informasi

BCA terus meningkatkan sistem keamanan teknologi informasi (TI) secara berkesinambungan untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan. Pengembangan sistem keamanan TI dilakukan dengan tujuan untuk menangkal dan mengantisipasi ancaman *cyber-crime* serta potensi *fraud*.

Untuk memastikan keamanan teknologi informasi, BCA memiliki sertifikasi standar ISO 27001 tentang sistem manajemen keamanan informasi. Penerapan pengamanan informasi dikaji secara berkala di unit kerja kantor pusat, kantor wilayah dan kantor cabang. Selain itu, BCA memiliki tim khusus *security monitoring center* (SMC) yang bertugas mengawasi ancaman dan serangan terhadap sistem teknologi informasi.

Sejalan dengan jumlah transaksi yang semakin tinggi pada kanal digital, BCA memanfaatkan teknologi *machine learning* dan *artificial intelligence* untuk mendeteksi jika terjadi anomali lalu lintas data pada jaringan sistem. Lebih jauh, BCA melengkapi kanal *internet banking* KlikBCA dengan sistem yang mampu mendeteksi adanya *malware* pada komputer nasabah.

BCA juga menjalankan *data loss prevention* (DLP) untuk meningkatkan pengamanan informasi elektronik dari pencurian informasi, maupun akses oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Semua aplikasi internal yang terkoneksi dengan internet diamankan dengan *two factor authentication* untuk memastikan akses aplikasi dilakukan oleh petugas yang berwenang.

Selain itu, BCA mengimplementasikan aplikasi *secure mobile email* pada *mobile device* untuk para pekerja guna melindungi informasi perusahaan dan mencegah pencurian informasi melalui *mobile device*. Kompetensi SDM terus diperkuat dengan pengetahuan dan pelatihan terkait pengamanan sistem TI untuk mengantisipasi serangan siber terkini.

Hingga akhir 2019, jumlah serangan siber dari eksternal melalui *internet* yang tercatat di *Firewall*, IPS dan WAF, sebanyak 12.044.990 serangan, namun tidak ada serangan yang berhasil masuk ke sistem BCA. Sebagai ilustrasi, pada bulan Desember 2019, terjadi serangan *distributed denial of attack* (DDOS) dari berbagai negara, dengan 61% serangan berasal dari Indonesia. BCA berhasil mengatasinya.



Whistleblowing System sesuai dengan Surat Keputusan Direksi No. 146/SK/DIR/2017 tanggal 1 November 2017 tentang Penerapan *Whistleblowing System* di BCA. Dalam kebijakan ini, BCA memberikan perlindungan kepada pelapor. Sarana yang digunakan pelapor untuk menyampaikan pelaporannya diakses melalui situs web bca.co.id, pelaporan yang disampaikan akan diterima langsung oleh pengelola *whistleblowing system*. Pelaporan yang sudah divalidasi oleh pengelola *whistleblowing system* sebagai laporan yang memenuhi kriteria, akan diteruskan ke Biro Anti Fraud untuk ditindaklanjuti.

Pengaduan *Whistleblowing System*



*) Data tidak lengkap/hanya bersifat informasi/keluhan nasabah.

Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT)

Salah satu kejahatan keuangan adalah pencucian uang dan pendanaan terorisme, yang umumnya terjadi dalam bentuk penipuan yang merugikan nasabah. Satuan Kerja Kepatuhan bertanggung jawab dalam penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT). BCA memiliki kebijakan, prosedur, dan aplikasi untuk memantau dan mengidentifikasi transaksi nasabah yang mencurigakan. BCA senantiasa mengembangkan aplikasi yang memudahkan analisis dan menerapkan manajemen risiko terjadinya pelanggaran APU dan PPT.

Selain menerapkan program APU dan PPT di lingkup internal, BCA mengedukasi nasabah terkait *fraud* sebagai salah satu upaya preventif. Edukasi kepada nasabah bertujuan untuk mencegah kesalahan penjualan produk maupun penipuan transaksi atau berbagai bentuk *fraud* lainnya. BCA aktif mengembangkan berbagai program edukasi terkait keamanan bertransaksi saat menggunakan solusi perbankan melalui berbagai kanal media edukasi.



**MEMBERIKAN NILAI KEPADA
MASYARAKAT DAN LINGKUNGAN**



BAKTI BCA

Bakti BCA merupakan program pemberdayaan masyarakat yang berdampak positif. Program dikembangkan tidak hanya untuk berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat, namun juga perbaikan kondisi lingkungan hidup dan kegiatan lain yang mendukung SDGs. Implementasi program dilakukan melalui tiga pilar, yaitu:

- Solusi Cerdas untuk bidang pendidikan.
- Solusi Sinergi untuk bidang kebudayaan, kesehatan, lingkungan.
- Solusi Bisnis Unggul untuk pembinaan UMKM dan pemberdayaan komunitas melalui desa binaan.

Dari berbagai kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan, terdapat program-program unggulan yang disampaikan secara ringkas dalam laporan ini.

Dampak Kegiatan Sosial dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang dijalankan, BCA mengembangkan program sosial kemasayarakatan yang berdampak positif signifikan bagi kehidupan masyarakat. BCA juga mempertimbangkan potensi dampak negatif yang muncul seiring berjalannya program. Dampak negatif dari kegiatan sosial, misalnya kecemburuan di antara masyarakat penerima program, perbedaan hasil yang diterima oleh penerima manfaat. Oleh sebab itu, BCA terus berupaya meningkatkan kinerja dan kualitas tim pelaksana program di lapangan, walaupun dengan tantangan yang besar.

Masyarakat penerima program diberi kesempatan menyampaikan pengaduan. BCA belum memiliki jalur khusus untuk menampung pengaduan masyarakat terkait dampak negatif kegiatan sosial. Saat ini, pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail ke csr@bca.co.id. Di tahun 2019, tidak terdapat pengaduan signifikan yang diterima dari penerima manfaat program bakti BCA.

CERDAS DAN KOMPETEN BERSAMA BCA

Beberapa program Solusi Cerdas, antara lain: Program Pendidikan Akuntansi (PPA) non-gelar, Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI) non-gelar, Program Magang Bakti BCA, Sekolah Binaan Bakti BCA, Beasiswa Bakti BCA, Kemitraan Pendidikan, dan Edukasi Literasi Keuangan.

4 QUALITY EDUCATION **8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH** **10 REDUCED INEQUALITIES**

Program Pendidikan Non-Gelar

Pengembangan program pendidikan non-gelar merupakan salah satu program unggulan Pilar Solusi Cerdas, yaitu Program Pendidikan Akuntansi (PPA) non-gelar dan Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI) non-gelar. Program ditujukan bagi lulusan SMA,

SMK atau sederajat yang berprestasi namun relatif memiliki kendala finansial. PPA dan PPTI non-gelar terbuka untuk siswa-siswi seluruh Indonesia dengan berbagai latar belakang. Kegiatan belajar-mengajar kedua program berlangsung selama 30 bulan. PPA dan PPTI non-gelar menerapkan sistem gugur.



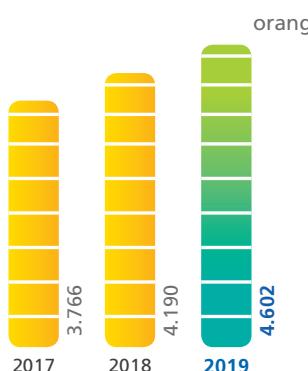
Program	Keterangan	2019	2018	2017
		392	376	378
PPA non-gelar	Jumlah Peserta	392	376	378
PPA non-gelar	Alumni	114	134	129
PPTI non-gelar	Bergabung ke BCA	113	133	128
PPTI non-gelar	Jumlah Peserta	147	106	99
PPTI non-gelar	Alumni	28	33	28
PPTI non-gelar	Bergabung ke BCA	26	33	26

Magang Bakti BCA

Program Magang Bakti BCA dikembangkan sejak tahun 2002. Kegiatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia, khususnya generasi muda. Peserta mendapatkan pembekalan dan pelatihan di bidang operasional perbankan. Setelah

masa pembelajaran berakhir, peserta berkesempatan menimba pengalaman sebagai *Customer Service Officer* (CSO) atau *teller*. Diharapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dapat memperluas wawasan, khususnya di bidang perbankan yang membawa manfaat di kemudian hari.

Jumlah Peserta Magang Bakti BCA



Peningkatan jumlah peserta Magang Bakti BCA 2018 - 2019

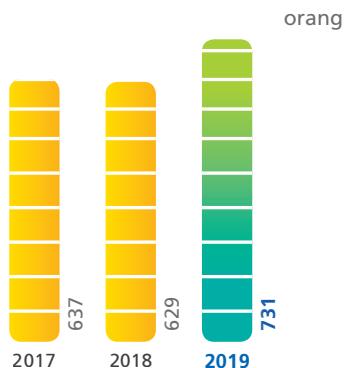




Beasiswa Bakti BCA

Program Beasiswa Bakti BCA tidak hanya berupa bantuan dana, penerima beasiswa mendapat pelatihan peningkatan kemampuan *soft skill*. Program diselenggarakan sejak tahun 1999, ditujukan bagi mahasiswa jenjang pendidikan Strata-1 yang memiliki kendala finansial. Di tahun 2019, BCA menyalurkan dana beasiswa sebesar Rp5,3 miliar kepada 18 perguruan tinggi negeri (PTN). Jumlah PTN yang bekerja sama dalam program beasiswa bakti BCA bertambah dua PTN dibandingkan tahun sebelumnya. BCA memfasilitasi program pengembangan *soft skill* bagi penerima beasiswa, antara lain pelatihan *leadership*, *sharing session entrepreneurship*, dan *mentoring*. Diharapkan penerima Beasiswa Bakti BCA dapat mengenal dan mengembangkan potensi diri, untuk mencapai performa yang optimal. BCA menyediakan sarana komunikasi berupa Facebook dan *Line group* Sahabat BCA untuk meningkatkan *engagement* antara BCA dengan para penerima Beasiswa.

Jumlah Penerima Beasiswa Bakti BCA



Sekolah Binaan Bakti BCA

Sejak tahun 2000, BCA mengembangkan program Sekolah Binaan Bakti BCA. Kegiatan ditujukan kepada sekolah yang relatif memiliki potensi untuk berkembang namun berada di wilayah ekonomi lemah. Saat ini, program dilaksanakan di tiga daerah, yaitu Kabupaten Pringsewu di Lampung, Serang di Banten, dan Kabupaten Gunungkidul di Yogyakarta. Beberapa implementasi kegiatan berupa bantuan pengembangan infrastruktur pendidikan, pengembangan kapasitas guru, bantuan sarana dan prasarana, serta pembinaan siswa. Sekolah Binaan Bakti BCA merupakan sekolah dasar hingga sekolah menengah. Hingga akhir tahun 2019, program tersebut memberi manfaat kepada 539 guru dan 8.694 siswa dari 17 sekolah Binaan Bakti BCA.

Program Sekolah Binaan Bakti BCA memberikan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas pengetahuan guru sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan tantangan. Pada tahun 2019, beberapa pelatihan yang diselenggarakan antara lain: pembelajaran abad ke-21 kepada guru sekolah dasar binaan Bakti BCA di Serang, Lampung dan Yogyakarta. Program pelatihan guru berlangsung selama satu tahun dengan tiga kali pertemuan, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pembelajaran berbasis inkuiri.

BCA juga memberikan bantuan berupa pembangunan sarana dan prasarana penunjang kegiatan belajar mengajar. Saat ini, sebagian besar Sekolah Binaan Bakti BCA terakreditasi "baik" dan "sangat baik". Beberapa contoh prestasi Sekolah Binaan Bakti BCA, antara lain SMAN 1 Karangmojo berhasil menjadi Juara 1 Lomba Perpustakaan Tingkat Provinsi; SMAN 3 Serang memperoleh Penghargaan Guru Berprestasi Kota Serang; SMAN1 Ponjong sebagai Sekolah Adiwiyata Nasional 2018; SMPN 6 Serang sebagai Sekolah Rujukan Kota Serang; SDN 2 Ponjong dengan rata-rata Nilai



IRDAN ARDIAN NATAMA
UNIVERSITAS GADJAH MADA
PENERIMA BEASISWA BAKTI BCA
TAHUN AJARAN 2019-2020

"Tidak hanya dukungan berupa finansial yang menunjang dan membantu memenuhi kebutuhan biaya kuliah saya, tetapi Program Beasiswa Bakti BCA 2019/2020 juga memberikan pelatihan *soft skills* berupa *leadership training* dan *financial planning*. Harapan saya semoga program ini terus berlanjut dan berinovasi, serta program dari BCA selanjutnya untuk alumni penerima beasiswa ini"



Beberapa dampak positif yang diidentifikasi oleh tim CSR BCA, antara lain: [413-1]

- Membuka potensi sekolah dengan pengembangan sarana dan prasarana seperti perpustakaan, laboratorium komputer dan akses internet
- Memperluas wawasan penerapan pembelajaran yang lebih aktif dan menarik
- Menerapkan pembelajaran yang melibatkan keaktifan siswa
- Mendukung implementasi metode pengajaran interaktif
- Mendukung upaya pengembangan sekolah dan peningkatan kualitas pendidikan.

UN tertinggi sekabupaten. Selain itu dengan adanya bantuan berupa sarana prasarana serta pelatihan guru yang diselenggarakan oleh Bakti BCA diharapkan dapat menunjang dalam peningkatan prestasi sekolah dan prestasi siswa baik di bidang akademik maupun non-akademik.

Kemitraan Pendidikan

BCA aktif bekerja sama dengan beberapa lembaga atau perguruan tinggi di Indonesia, sebagai upaya mendukung pengembangan pendidikan Indonesia. Program antara lain:

- BCA melakukan pelatihan guru di Indonesia Bagian Timur yang dilaksanakan di Kupang, Mataram dan Sorong. Tiap tahunnya program diikuti lebih dari 300 guru yang bertujuan untuk meningkatkan *soft skill* dan *hard skill* guru dalam mengajar di kelas.
- BCA memfasilitasi sarana Bloomberg di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Universitas Diponegoro, Semarang sebagai sarana penunjang perkuliahan maupun penelitian mahasiswa.
- BCA memberikan sarana *mini bank* sebagai dukungan pengembangan Vokasi perbankan

di Sekolah Vokasi UGM, serta kantin *cashless* di Sekolah Vokasi UGM, Yogyakarta dan Institut Teknologi Bandung Kampus Jatinangor.

- Pelatihan layanan prima yang diikuti staf Unit Layanan Terpadu Universitas Padjadjaran dan staf Lembaga Kemahasiswaan Institut Teknologi Bandung. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan staf kepada mahasiswa.
- BCA memberikan fasilitas seminar dan kuliah umum di beberapa perguruan tinggi di Indonesia. Kegiatan ini bertujuan untuk membekali mahasiswa sebagai persiapan memasuki dunia kerja.

Pengembangan Anak Usia Dini

BCA menjalin kemitraan dengan United Nations Children's Fund (UNICEF), khususnya dalam program Pengembangan Anak Indonesia. Kemitraan dengan UNICEF merupakan kesinambungan dari program tahun sebelumnya. Pada tahun 2019, BCA menyalurkan donasi sebesar Rp850,0 juta untuk UNICEF. Dana ini digunakan untuk mengimplementasikan layanan Pengembangan Anak Usia Dini Holistik Integratif



GIFFARY CHANDRA DARIUS SIREGAR
PESERTA/PENERIMA BEASISWA BAKTI
BCA-PPTI ANGKATAN KE-2

“Masuk dan menjadi salah satu bagian dari PPTI seperti sebuah mimpi bagi saya. Bisa berkuliah tanpa biaya dan bahkan mendapatkan uang saku adalah hal yang sangat luar biasa. Kuliah di PPTI juga sangat meringankan beban orangtua saya. Menjadi bagian dari PPTI merupakan hal yang sangat membanggakan dan membahagiakan”



(PAUD HI) yang berkualitas di Kabupaten Sorong dan Kabupaten Raja Ampat, Papua Barat.

Kegiatan ini memberikan dampak positif seperti peningkatan kualitas pengajar dan kepala sekolah

serta semakin kuatnya komitmen Pemerintah dan masyarakat setempat dalam memastikan anak-anak mendapatkan manfaat pendidikan, kesehatan, gizi, dan perlindungan dari PAUD HI.



SUJANA,
KEPALA SEKOLAH SDN TAKTAKAN 1
SERANG, BANTEN, JAWA BARAT

“Sekolah SDN Taktakan 1 merupakan Sekolah Binaan BCA sejak tahun 2007 hingga sekarang. Kami sangat berterima kasih atas semua bantuan untuk menjalankan kegiatan sekolah demi kelancaran proses belajar mengajar. Harapan kami, Bakti BCA dapat terus membantu meningkatkan profesionalisme para guru”

BCA UNTUK PEMBERDAYAAN DAN KELESTARIAN BUDAYA



Komunitas/Desa Binaan

Pilar Solusi Bisnis Unggul merupakan program pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan ekonomi. Dalam jangka panjang, diharapkan masyarakat dapat tumbuh dan berkembang secara mandiri. Sasaran program antara lain pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), masyarakat pedesaan, dan kelompok masyarakat/komunitas. Program ini juga termasuk kegiatan pengembangan potensi desa melalui ekonomi kreatif dan sinergi UMKM dengan pemanfaatan layanan perbankan.

Saat ini BCA mendampingi 12 desa binaan. Dalam pengembangan potensi desa, BCA berfokus pada faktor SDM sebagai salah satu kunci keberhasilan program pemberdayaan masyarakat. Program pendampingan yang diimplementasikan antara lain pelatihan, *benchmark*, standardisasi *branding* dan pembangunan infrastruktur (sarana prasarana). Beberapa materi pelatihan yang diberikan kepada pengelola desa binaan, antara lain layanan prima, pengelolaan keuangan, pengembangan situs *web*, *creative selling skill*, kepemimpinan.



Beberapa dampak positif yang diidentifikasi oleh tim CSR BCA, antara lain: [413-1]

- Peningkatan kepercayaan diri untuk melaksanakan kegiatan operasional, memperluas wawasan dan memiliki pemahaman tentang bisnis yang dapat meningkatkan kinerja ekonomi
- Pengenalan layanan lembaga keuangan untuk membuka peluang penggunaan layanan perbankan, terutama untuk transaksi pembayaran
- Pengenalan yang membuka peluang untuk memanfaatkan teknologi antara lain memperluas jangkauan pasar, penggunaan *platform* penyedia aplikasi untuk pemesanan penginapan.
- Makin dikenal sebagai desa wisata atau destinasi wisata, dan beberapa desa binaan mendapat apresiasi dari pemerintah.

WIRAWISATA GOA PINDUL

Goa Pindul terletak di Desa Bejiharjo, Karangmojo, Gunung Kidul, Yogyakarta. BCA mendampingi Paguyuban Wirawisata Gelaran II dalam upaya mengembangkan potensi desa setempat. Wirawisata Gelaran II merupakan komunitas yang diprakarsai oleh karang taruna desa Bejiharjo.

Saat ini, pengelola telah berhasil mengembangkan potensi desa wisata menjadi lebih baik. Pengunjung tidak hanya menikmati Wirawisata Goa Pindul namun juga dapat memilih kegiatan lain seperti *outbond* dan *trekking*. Kemampuan dan keterampilan pengelola Wirawisata Goa Pindul meningkat dalam hal pengelolaan keuangan, teknik pemasaran, dan

pelayanan. Diharapkan, pengembangan desa wisata ini dapat memberdayakan masyarakat setempat, seperti melalui peluang usaha dan lapangan kerja. Sehubungan dengan hal tersebut, warga setempat berkesempatan turut aktif berperan dalam pengembangan bidang ekonomi dan sosial.



49.236 orang

Pengunjung Wirawisata Goa Pindul selama 2019



Aktivitas penyusuran gua di Goa Pindul salah satu Desa Binaan Bakti BCA



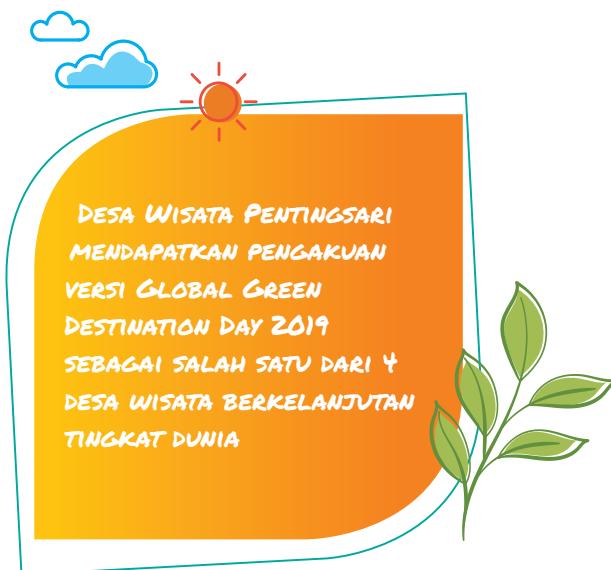
Upaya pelestarian budaya setempat dilakukan dengan mementaskan seni karawitan dan lesung oleh penduduk wanita kepada pengunjung wisata Goa Pindul. Masyarakat, khususnya pemuda mendapat kesempatan bekerja sebagai pemandu, membuka warung makan atau penginapan. Banyak pemuda desa yang sebelumnya merantau kini kembali ke desa untuk bekerja.

DESA WISATA PENTINGSARI

Desa Wisata Pentingsari (Dewi Peri) terletak di lereng Gunung Merapi, Cangkringan, Sleman, Yogyakarta. Desa Dewi Peri menawarkan wisata alam, budaya, dan pertanian. Pengunjung berkesempatan tinggal di pedesaan secara langsung bersama penduduk. Hal tersebut menjadi daya tarik utama wisata Pentingsari.

Pengelola Dewi Peri merasakan manfaat positif pendampingan BCA. Saat ini, desa Pentingsari dapat mengembangkan dan memiliki kantor sekretariat desa, fasilitas *homestay*, joglo untuk menerima tamu, hingga tersedianya toilet bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Kemampuan dan wawasan bisnis pengelola desa meningkat dalam hal pengelolaan keuangan, teknik pemasaran, dan pelayanan pelanggan.

Dampak ekonomi yang secara langsung dirasakan berupa bertambahnya peluang usaha. Pada akhir Desember 2019, jumlah *homestay* yang semula 20 rumah, kini bertambah menjadi 58 rumah. Masyarakat setempat dapat membuka warung makan dan menyewakan *jeep* untuk menunjang kebutuhan pengunjung di desa wisata Pentingsari.



21.263 orang

Pengunjung Desa Wisata
Pentingsari selama 2019



Pentingsari, salah satu Desa Binaan Bakti BCA



DESA WISATA WAYANG WUKIRSARI

Desa Wukirsari terletak di Imogiri, Yogyakarta. Desa Wukirsari dikenal dengan seni tatah sungging (kerajinan kulit), yang berupa wayang kulit, serta kerajinan kulit lain. Wukirsari menjadi salah satu tujuan pembelajaran kesenian bagi turis lokal maupun mancanegara.

Pendampingan BCA diarahkan untuk meningkatkan potensi Desa Wisata Wayang Wukirsari. Kini, warga Desa Wukirsari tidak sekedar mahir membuat dan memasarkan produk wayang, tetapi juga mampu menyediakan jasa edukasi budaya pelestarian wayang tradisional. Hasil karya seni warga, antara lain wayang dan kerajinan kulit yang dipamerkan di pendopo sehingga dapat meraih lebih banyak pembeli dan menjadikan tempat tersebut sebagai pusat aktivitas masyarakat.

Selama tahun 2019, BCA memberikan pelatihan standardisasi *homestay*, standar layanan untuk pemandu wisata yang diikuti oleh sekitar 50 warga. Bantuan lain yang diberikan berupa renovasi ruang pertunjukan dan pendopo. Pendampingan tersebut memberikan manfaat positif bagi warga desa, peluang usaha berupa *homestay*, menjual makanan maupun kerajinan rajut. Hal tersebut membuka kesempatan lapangan kerja baru khususnya bagi warga usia muda. Dalam jangka panjang, BCA berharap Desa Wukirsari dapat turut mendukung pengembangan budaya wayang kulit dan replikasi seni kerajinan wayang, misal seni ketoprak.



Kerajinan wayang dan kulit dari Pentingsari, salah satu Desa Binaan Bakti BCA



7.953 orang

Pengunjung Desa Wisata Wayang Wukirsari selama 2019

DESA WISATA TAMANSARI

Tamansari terletak di lereng Gunung Ijen, Licin, Banyuwangi. Desa Wisata Tamansari merupakan desa wisata yang menawarkan pengalaman hidup di pedesaan seperti bertani; berkebun kopi, cengkeh, dan cokelat; serta menambang belerang. Desa ini dikenal juga dengan kesenian Tari Gandrung.

Pada tahun 2019, pendampingan BCA difokuskan pada pengembangan Sendang Seruni. Sendang Seruni merupakan salah satu tempat pemandian alami di Banyuwangi. Air jernih di Sendang Seruni berasal dari 7 sumber mata air, 3 di antaranya berada di dasar sendang. Di sekitar kolam terdapat area kosong



107.945 orang

Pengunjung Desa Wisata Tamansari selama 2019



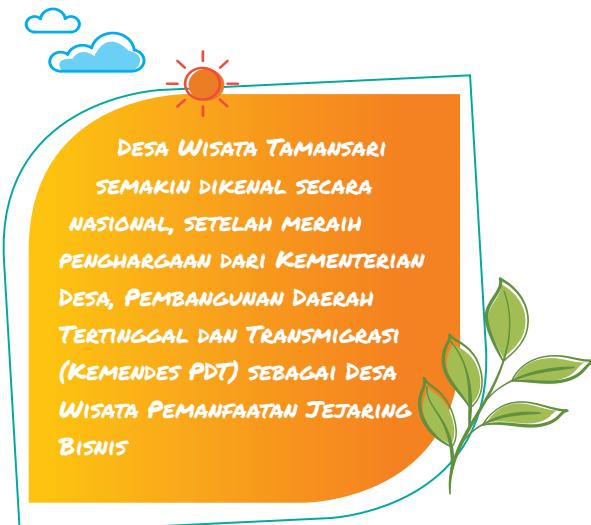
yang cukup luas dan dikembangkan sebagai sarana *outbond*. Untuk mengoptimalkan potensi yang ada, BCA memberikan pelatihan *train the trainer* pemandu *outbond*. Pelatihan diikuti ± 30 pengurus desa/pemuda Taman Sari.

BCA membantu pembangunan sarana dan prasarana seperti joglo, toilet umum, gerbang Sendang Seruni dan jalan setapak.

Manfaat positif yang dirasakan antara lain pengembangan wawasan mengenai pengelolaan desa wisata, pengelolaan keuangan dan layanan pelanggan. Pada umumnya pendapatan masyarakat meningkat, antara lain karena terbuka peluang usaha dan lapangan kerja baru seperti usaha makanan dan penyewaan mobil.

KAMPUNG BATIK GEMAH SUMILIR

Kampung Batik Gemah Sumilur berlokasi di Kajen, Pekalongan. Kampung Batik Gemah Sumilur merupakan salah satu sentra batik yang menawarkan sarana edukasi dan riset batik. Dalam rangka meningkatkan potensi desa dan pengurusnya, BCA memberikan pendampingan antara lain berupa pengembangan *soft skill* kepengurusan desa wisata, pelatihan layanan yang profesional, *leadership*, *creative selling skill* dalam rangka pengembangan UMKM batik Pekalongan, BCA juga mendonasikan bantuan untuk pengembangan sarana dan prasarana.



Hasil karya warga Kampung Batik Gemah Sumilir tidak hanya kain batik, tetapi juga berupa kain tenun dan kerajinan tangan. BCA aktif mengajak pengurus Kampung Batik Gemah Sumilir untuk ikut berbagai *expo*, pameran atau *conference* dan berkolaborasi dengan program sekolah binaan terkait program edukasi batik sebagai pelajaran muatan lokal wajib. Salah satu manfaat dari pendampingan bakti BCA antara lain peningkatan penjualan produk dan peluang usaha baru berupa kain tenun dan kerajinan tangan.



Sendang Seruni, Tamansari salah satu Desa Binaan Bakti BCA



DOESOEN KOPI SIRAP

Doesoen Kopi Sirap terletak di lereng Gunung Kelir, Semarang, Jawa Tengah. Desa ini dikenal dengan sebutan Doesoen Kopi Sirap Gunung Kelir. Puluhan hektar tanaman kopi dibudidayakan secara ramah lingkungan oleh petani desa di lereng gunung. Anak-anak petani kopi membangun warung kopi dengan nama Warung Ndeso Doesoen Kopi Sirap di Dusun Sirap, Kecamatan Jambu.

Pengunjung mendapatkan informasi pengetahuan seputar budi daya, pengolahan, dan penyajian kopi. Doesoen Kopi Sirap juga menawarkan wisata kuliner kopi organik sebagai hasil alam desa dengan tema "Ngopi Asyik di Alam Indah Doesoen Kopi Sirap". Pengunjung dapat memilih dan mencicipi berbagai jenis kopi dengan beragam cita rasa dan ciri khas. Wisatawan menikmati kopi sekaligus menyaksikan keindahan alam yang asri dan nyaman.

Pada tahun 2019, pelatihan yang diselenggarakan BCA antara lain pelatihan pemandu wisata, *digital marketing research & development* terkait kopi hingga pelatihan edukasi dan barista kopi.



Kopi hasil bumi dari Doesoen Kopi Sirap Gunung Kelir, salah satu Desa Binaan Bakti BCA

DESA WISATA PUCAK TINGGAN

Desa Wisata Pucak Tinggan (Dewi Cakti) terletak di Desa Pelaga, Petang, Badung, Bali. Pucak Tinggan memiliki Pura Pucak Mangu, sebagai salah satu tujuan wisata religi umat Hindu. Pesona alam dan budaya Tinggan menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Pengunjung dapat menikmati dan mengenal keindahan alam, lingkungan hidup, pengolahan hasil pertanian dan perkebunan, kesenian lokal, serta *trekking* di area Pucak Tinggan.

Sejak tahun 2016, BCA melakukan pembinaan dengan memberikan pelatihan layanan prima bagi pengurus desa. Untuk melengkapi sarana layanan wisata, BCA memberikan bantuan berupa papan informasi, papan nama setiap lokasi edukasi dan wisata, papan petunjuk arah, pembangunan toilet di area *trekking*, serta perapihan taman, serta uji coba layanan.

GUNONG LUMUT

Gunong Lumut menjadi desa binaan Bakti BCA sejak tahun 2018. Gunong Lumut terletak di Belitung Timur, yang merupakan kawasan hutan lindung dengan potensi berupa kekayaan flora di area seluas 42.000 hektar. Pada ketinggian 70 meter sebelum puncak gunung, wisatawan dapat menemukan berbagai jenis lumut yang terhampar pada permukaan tanah, batu dan pepohonan. Pengunjung juga dapat menemukan berbagai jenis tanaman anggrek dengan jenis, bentuk dan warna unik.



Pertunjukan tarian dari Pucak Tinggan (Dewi Cakti), salah satu Desa Binaan Bakti BCA



Hamparan beragam lumut di Gunung Lumut, salah satu Desa Binaan Bakti BCA



Desa Wisata Aik Rusa Berehun, salah satu Desa Binaan Bakti BCA

Pada awal pengembangan, BCA memfasilitasi pembekalan dan pelatihan kepada para pengurus. Materi pelatihan, antara lain terkait kepemimpinan, pengetahuan industri pariwisata, keterampilan berkomunikasi, dan layanan. BCA juga membantu renovasi atap pondok dan pendampingan terkait standardisasi layanan wisata.

DEWA WISATA AIK RUSA BEREHUN

Desa Wisata Aik Rusa Berehun, terletak di Terong, Belitung Barat. Dikenal sebagai desa kreatif, atas keberhasilan mengubah area bekas galian tambang yang terbengkalai menjadi lingkungan yang asri dan salah satu destinasi wisata.

Area bekas galian tambang tersebut berhasil diubah menjadi danau yang dilengkapi dengan beberapa pondok. Pengelola menawarkan paket wisata memancing, dan ikan hasil pancingan dapat diolah serta dinikmati langsung.

Kuliner yang ditawarkan adalah bedulang, yang merupakan tradisi makan khas belitung. Bedulang merupakan ungkapan rasa syukur atas rezeki dari Tuhan dan kebersamaan dalam keluarga. Pengunjung juga dapat menikmati pemandangan di Bukit Tebalu, kawasan bakau dan perkebunan sayur, wisata air, *camping ground* serta *homestay*.

Sejak tahun 2018, BCA melakukan pendampingan kepada pengurus dan pengelola Desa Wisata Aik Rusa Berehun. Pendampingan berupa pembekalan dan pelatihan kepada pengurus, antara lain mengenai layanan, *creative selling skill*, dan kepemimpinan. BCA turut membantu pembangunan dapur demo masak, *selfie spot*, jembatan dan lain-lain. Pendampingan terus berlanjut di tahun 2019 berupa pelatihan *digital marketing* serta meresmikan Desa Wisata Aik Rusa Berehun menjadi desa binaan BCA oleh Direksi. Melalui pengembangan yang telah dilakukan oleh berbagai pihak, jumlah pengunjung meningkat, sehingga berdampak positif bagi perekonomian dan sosial desa.



1.540 orang

Jumlah pengunjung Desa
Wisata Aik Rusa Berehun
selama 2019



BUKIT PERAMUN

Bukit Peramun terletak pada ketinggian 129 mdpl di Belitung Barat. Desa memiliki kekayaan flora dan fauna, terutama tanaman obat. Nama Bukit Peramun berasal dari banyaknya tanaman lokal yang diramu oleh masyarakat menjadi obat-obatan.

Pengurus memanfaatkan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada pengunjung. Hampir setiap pohon di Bukit Peramun dilengkapi dengan QR Code, yang memuat informasi seputar tanaman, seperti jenis maupun kegunaan setelah diolah menjadi obat tradisional.

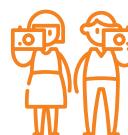
Pengurus terus mengembangkan penerapan teknologi. Saat ini, terdapat *Virtual Guide* dalam 2 bahasa yaitu bahasa Indonesia dan Inggris sebagai sarana panduan para pengunjung ketika tereksplorasi di Bukit Peramun. Tersedia *digital information system* untuk membantu pengunjung mengetahui informasi dan keunikan yang ada di Bukit Peramun. Berkat keberhasilan penerapan aplikasi teknologi, kini Bukit Peramun dikenal sebagai hutan berbasis digital.

Pada malam hari, pengunjung dapat melihat hewan langka Tarsius yang merupakan primata endemik Sumatera dan Kalimantan, yang merupakan fauna

identitas provinsi Bangka Belitung. Pada tahun 2019, Direksi meresmikan Bukit Peramun menjadi desa binaan Bakti BCA.

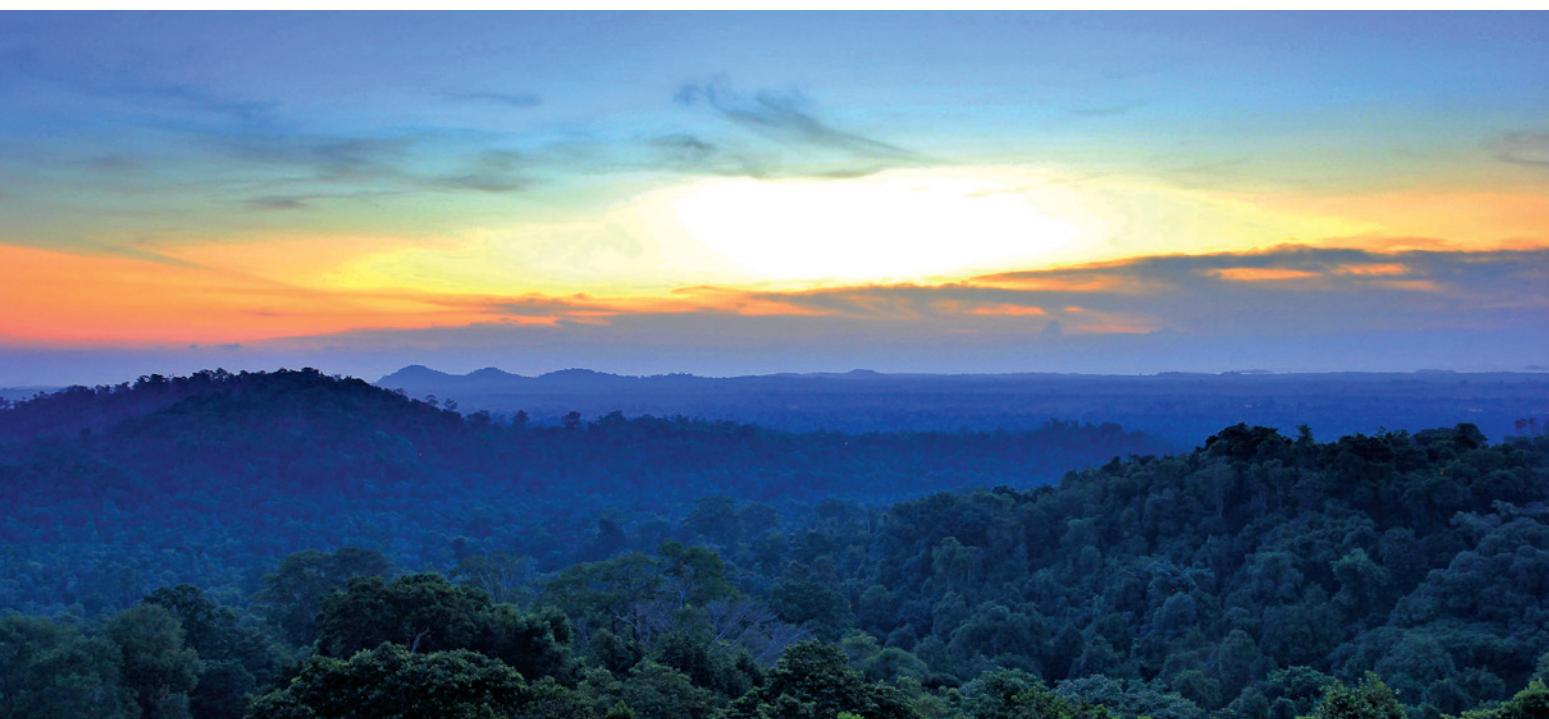


PADA TAHUN 2019, DESA BINAAN
BUKIT PERAMUN MEMENANGKAN
GREEN GOLD AWARD PADA
INDONESIA SUSTAINABLE
TOURISM AWARD, KATEGORI
PELESTARIAN LINGKUNGAN



12.397 orang

Jumlah pengunjung Bukit Peramun selama 2019



Bukit Peramun, salah satu Desa Binaan Bakti BCA



Rumah Gadang di Sijunjung Minangkabau, salah satu Desa Binaan Bakti BCA



Nagari Siloek,, salah satu Desa Binaan Bakti BCA

Pada November 2019 diselenggarakan event café BCA On The Road, Goes To Desa Binaan Bukit Peramun, yang dihadiri 55 media cetak dan elektronik untuk mempublikasikan pengalaman berpetualang di Bukit Peramun. Hal tersebut merupakan upaya untuk turut berkontribusi pada peningkatan jumlah pengunjung dan pendapatan desa.

KAMPUNG ADAT SIJUNJUNG

Kampung Adat Sijunjung merupakan tempat wisata budaya, berupa Rumah Gadang (rumah adat Minang) yang tetap dipertahankan penduduk desa. Warga di sekitar rumah adat berasal dari beragam suku, dan hidup berdampingan dengan harmonis. Oleh penduduk desa, pengunjung akan dikenalkan secara langsung budaya khas Minangkabau yang masih dilestarikan hingga saat ini.

Sejak tahun 2018, BCA memberikan pendampingan kepada Kampung Adat Sijunjung. Dalam rangka memperkuat kemampuan pengelolaan wisata, pada tahun 2019 BCA memfasilitasi pelatihan *soft skill* mengenai pelayanan prima, standar layanan *homestay*. Bantuan infrastruktur diberikan berupa sarana dan prasarana, seperti peralatan kebersihan kelengkapan *homestay* dan toilet.

NAGARI SILOEK

Desa Siloek merupakan kawasan geopark nasional yang terletak di Sijunjung, Sumatera Barat. Panorama di Desa Siloek sangat eksotik, antara lain berupa gua stalagtit dan stalagmit, keanekaragaman flora dan fauna, air terjun, pantai pasir putih, serta lokomotif uap yang merupakan peninggalan sejarah zaman pendudukan Jepang.

Sebagai langkah awal pendampingan, BCA memfasilitasi pelatihan *soft skill* untuk pengurus desa wisata, serta bantuan sarana dan prasarana seperti perlengkapan susur gua di antaranya helm, senter kepala dan sepatu *boot* serta perlengkapan kebersihan seperti tempat sampah. BCA membantu produksi video promosi pariwisata Siloek dan donasi penyelenggaraan kegiatan olahraga Sepak Takraw memperebutkan piala Kemenpora RI yang dilaksanakan di Pasir Putih, Siloek.





PELESTARIAN WAYANG

Wayang merupakan salah satu warisan budaya Indonesia yang diakui UNESCO. BCA mendukung pelestarian dan pengenalan budaya wayang. Sejak tahun 2012, BCA mengembangkan program edukasi Wayang Indonesia kepada generasi muda. Diharapkan program tersebut dapat meningkatkan pemahaman serta nilai-nilai teladan yang terkandung dalam budaya kesenian wayang untuk kelestarian wayang di masa mendatang. Untuk itu, BCA menyelenggarakan kegiatan dengan tajuk 'Wayang for Student' dan 'Wayang Day'.

'Wayang for Student' merupakan kegiatan yang ditujukan kepada siswa SMP, SMA dan SMK. Selama periode tahun 2019, kegiatan 'Wayang for Student' dilaksanakan di dua kota yaitu Semarang dan Bandung dengan total ±1.800 peserta. Kegiatan mencakup workshop, pendampingan latihan, serta pementasan.

'Wayang Day' dikembangkan secara khusus untuk siswa sekolah dasar. Pada tahun 2019, kegiatan diselenggarakan di Balikpapan, yang diikuti oleh ±492 peserta. BCA berharap program dapat memotivasi dan menggerakkan para pihak untuk turut aktif mengembangkan wayang sebagai salah satu budaya nasional.



±1.800 orang

Peserta 'Wayang for Student'

±492 orang

Peserta 'Wayang Day'

Beberapa dampak positif yang diidentifikasi oleh tim CSR BCA, antara lain:

- Siswa yang semula tidak mengenal wayang, menjadi suka dan bangga dengan budaya dan seni wayang;
- Cerita pewayangan yang sarat filosofi, tidak hanya mengasah cita rasa seni, namun juga budi pekerti yang dapat membentuk karakter positif siswa;
- Wayang menginspirasi guru untuk memberikan pendidikan seni dan budaya wayang;
- Memotivasi siswa untuk turut melestarikan wayang, sehingga mampu menggerakkan sekolah untuk mengembangkan sarana penyaluran bakat siswa dalam seni tradisional.



Wayang for Students di Bandung



BCA PEDULI KESEHATAN

Operasi Katarak

BCA bekerja sama dengan Seksi Penanggulangan Buta Katarak Persatuan Dokter Spesialis Mata Indonesia (SPBK Perdami) sejak tahun 2001 dan Kick Andy Foundation sejak tahun 2017 melaksanakan layanan operasi katarak gratis bagi masyarakat yang kurang mampu.



Selain untuk mengurangi jumlah penderita katarak, kegiatan ditujukan untuk mendukung program Pemerintah Republik Indonesia dan World Health Organization (WHO) Vision 2020, yakni The Right to Sight. Hal tersebut merupakan sebuah inisiatif global untuk mengurangi kebutaan di dunia.

BCA juga mendukung penyediaan alat operasi katarak seperti mikroskop yang diserahkan kepada SPBK Perdami dan Perdami Cabang DKI Jaya, serta alat fakoemulsifikasi kepada Perdami Cabang Riau.

Berkat program ini, penerima manfaat merasakan perubahan yang signifikan. Penglihatan para penerima manfaat menjadi lebih baik, sehingga meningkatkan rasa percaya diri dan dapat kembali beraktivitas.

6 kota

Lokasi pelaksanaan
operasi katarak

613 orang

Penderita katarak yang
berhasil dioperasi



DR. UMAR MARDIANTO,
SEKSI PENANGGULANGAN BUTA KATARAK
PERHIMPUNAN DOKTER SPESIALIS MATA INDONESIA
(SPBK PERDAMI)

“Setelah operasi katarak, kualitas hidup pasien akan meningkat karena menjadi lebih produktif dan dapat bekerja kembali atau menjadi lebih mandiri. BCA banyak memberikan donasi alat kesehatan yang benar-benar dibutuhkan. Kami berharap agar luasan bakti sosial untuk operasi katarak dapat menjangkau daerah terpencil”



DONOR DARAH

Secara konsisten, BCA melaksanakan Donor Darah Bakti BCA sejak tahun 1990. Dalam Pelaksanaan, BCA bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI). Selama tahun 2019, kegiatan dilangsungkan sebanyak 33 kali di Jakarta serta beberapa wilayah lain di Indonesia dan terkumpul sebanyak 3.004 kantong darah. BCA juga mendukung penyediaan sarana pengambilan darah donor sebanyak 6 unit *blood scale and mixer*.

LAYANAN KESEHATAN DI KLINIK BINAAN BCA DAN PENGOBATAN GRATIS

BCA mendukung pengembangan layanan kesehatan yang berkualitas dengan biaya terjangkau, bagi masyarakat yang memerlukan. Untuk itu, BCA bekerja sama dengan Klinik Bakti Medika dan Praktik Dokter Duri Utara. Pada tahun 2019, BCA memfasilitasi Klinik Bakti Medika bekerja sama dengan Alzheimer Indonesia, dan dijadikan sebagai klinik rujukan bagi pasien yang terdeteksi dini demensia.

Selama tahun 2019, sebanyak 17.976 pasien menerima pelayanan kesehatan di kedua klinik. Sebanyak 13.422 pasien mendapat pelayanan di Praktik Dokter Duri Utara dan 4.554 pasien menerima layanan kesehatan di Klinik Bakti Medika. Layanan kesehatan yang diberikan antara lain tindakan medis dan konsultasi program keluarga berencana (KB).

Bertepatan dengan ulang tahun BCA ke-62 diselenggarakan kegiatan pengobatan gratis di Bukit Peramun, Klinik Duri Utara dan Klinik Bakti Medika. Kegiatan ini memberikan manfaat kepada sekitar 100

orang di Bukit Peramun, 150 orang di praktik dokter Duri Utara, dan 300 orang di Klinik Bakti Medika.

EDUKASI KESEHATAN

BCA mengembangkan dan mendukung edukasi seputar kesehatan, khususnya kepada generasi muda. Di tahun 2019, sosialisasi kesehatan disampaikan kepada 253 pelajar dari PAUD Kasih Bunda, TK Dharma Wanita, dan SDN Isdiman. Melalui edukasi kesehatan, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelajar terhadap kesehatan sebagai upaya preventif dan penambahan wawasan kesehatan.

Pada kesempatan tersebut, BCA juga menyerahkan sarana prasarana belajar, sarana cuci tangan, TV, tape, alat olah raga, dan buku pengetahuan sehingga siswa mendapatkan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan kesehatan yang telah diajarkan dalam keseharian belajar mengajar.

AIR BERSIH DAN SANITASI

BCA membantu pembangunan sarana sanitasi di beberapa desa binaan Bakti BCA. Kegiatan tersebut diimplementasikan dalam bentuk pembangunan toilet bagi masyarakat berkebutuhan khusus di Desa Wisata Pentingsari, toilet umum di Desa Wisata Tamansari dan Kampung Adat Minangkabau. Kegiatan tersebut diharapkan dapat mendukung program sanitasi penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat (PAMSIMAS). Ini adalah program yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia dengan dukungan Bank Dunia, khususnya ditujukan bagi masyarakat di wilayah pedesaan dan pinggiran kota.



BCA bekerja sama dengan SPBK Perdamai sejak 2001 untuk melaksanakan operasi katarak



BAKTI BCA EMPATI

Program empati kepada masyarakat yang terkena bencana alam, diwujudkan dalam bentuk penyaluran bantuan di bawah kegiatan Bakti BCA. Sesuai dengan kebutuhan, BCA memberikan dua jenis bantuan yaitu bantuan darurat dan *recovery*. Bantuan darurat berupa pemenuhan kebutuhan pokok harian misal bahan pangan, obat-obatan. Adapun bantuan *recovery* berupa perbaikan sarana pendidikan, pembangunan ruang serba guna sekolah atau ruang belajar.

Pada tahun 2019, BCA menyalurkan dana bantuan darurat kepada masyarakat yang tertimpa bencana alam seperti tsunami di Lampung dan Serang; banjir di Pekalongan, Kendari, Sentani, dan Samarinda; gempa di Ambon; bantuan recovery kebakaran hutan di desa Sepahat kabupaten Bengkalis Riau melalui program restorasi lahan gambut. Total nilai bantuan darurat sekitar Rp441,5 juta.

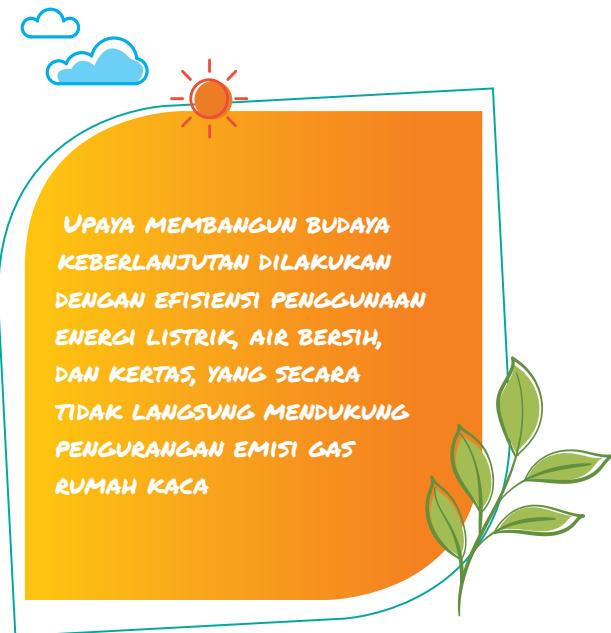
MENJAGA LINGKUNGAN HIDUP

Membangun Budaya Berkelanjutan

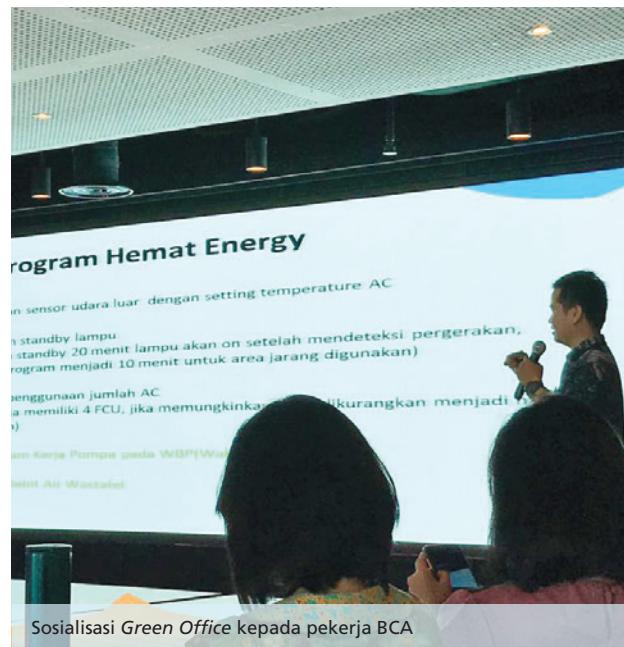
“Upaya membangun budaya berkelanjutan dilakukan dengan efisiensi penggunaan energi listrik, air bersih, dan kertas, yang secara tidak langsung mendukung pengurangan emisi gas rumah kaca”



Aktivitas operasional bank banyak mengandalkan perangkat elektronik. Fasilitas kantor juga memerlukan energi listrik. BCA telah melakukan penggantian/*retrofit* penerangan dengan menggunakan lampu LED sejak tahun 2011. BCA menerapkan teknologi inverter dan sistem *variable refrigerant volume*, yang memungkinkan pengaturan kebutuhan pendingin di setiap ruangan. Hal tersebut merupakan salah satu upaya efisiensi energi. Hingga akhir tahun 2019, beberapa lokasi Kantor Pusat (Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma BCA Pondok Indah) mengalami peningkatan konsumsi energi 169 MWh setara dengan 150,4 tCO₂ eq (referensi: Technical Manual - Green Building Rating Tool for New Building) atau naik 1,0% dari tahun 2018, terutama disebabkan oleh proyek pengembangan infrastruktur teknologi informasi.



UPAYA MEMBANGUN BUDAYA KEBERLANJUTAN DILAKUKAN DENGAN EFISIENSI PENGGUNAAN ENERGI LISTRIK, AIR BERSIH, DAN KERTAS, YANG SECARA TIDAK LANGSUNG MENDUKUNG PENGURANGAN EMISI GAS RUMAH KACA



Sosialisasi Green Office kepada pekerja BCA

Intensitas Penggunaan Energi Listrik [302-3]

Uraian	2019	2018	2017
Jumlah Pemakaian listrik (MWh)	17.283	17.114	17.457
Luas (m ²)	66.169	66.169	66.169
Intensitas Penggunaan Energi (kWh/m ² /Tahun)	261	259	264

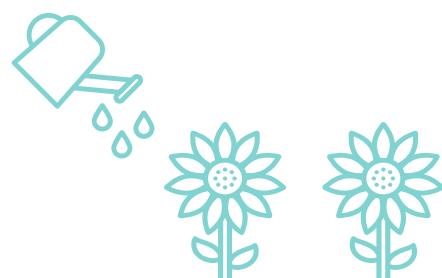
Keterangan: Mencakup Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma BCA Pondok Indah

Pada tahun 2019, penggunaan energi listrik di Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma BCA Pondok Indah, tercatat 17.283 MWh. Total luasan ketiga gedung mencapai 66.169 m², sehingga jumlah energi listrik per meter persegi yang digunakan tercatat 261 kWh/m² per tahun. Ke depan, BCA tetap melakukan upaya efisiensi penggunaan energi listrik.



KEBERHASILAN PROGRAM RAMAH LINGKUNGAN MELIBATKAN PEKERJA DALAM GERAKAN GO GREEN

BCA memperhatikan efisiensi penggunaan air bersih di gedung kantor, KCU Bintaro dan Wisma BCA Pondok Indah dilengkapi dengan *water recycling*. Mekanisme pengelolaan air limbah ini membuat air yang sudah diolah tersebut dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan *non-hygiene* seperti penyiraman tanaman di Wisma BCA Pondok Indah dan KCU Bintaro, dan *flushing toilet* di Wisma BCA Pondok Indah. BCA juga menerapkan beberapa inisiatif antara lain perawatan instalasi air, penggunaan keran hemat air, *eco-washer*, dan kampanye hemat air.





Penggunaan air

Uraian	2019	2018	2017
Jumlah Pengambilan Air (m ³)	55.322	45.168	53.404

Keterangan: Mencakup Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma BCA Pondok Indah

Tingkat penggunaan air di Gedung Menara BCA, Wisma Asia II, Wisma BCA Pondok Indah dipantau oleh Divisi Logistik dan Gedung sebagai evaluasi implementasi efisiensi penggunaan air. Pada tahun 2019, tercatat penggunaan air pada tiga gedung kantor tersebut sebanyak 55.322 m³ (naik sebesar 22,5% dibanding tahun 2018) karena meningkatnya jumlah pengunjung dan aktivitas gedung.

Dalam lingkungan operasional Bank, BCA menghasilkan limbah cair domestik, yang pada umumnya tidak signifikan terhadap operasional dan keberlanjutan Bank. Selain itu, Laporan ini tidak menyertakan informasi terkait tumpahan yang terjadi, dikarenakan topik tersebut tidak relevan dengan kegiatan bisnis BCA.

Upaya Pengelolaan Lingkungan

Uraian	Upaya Pengelolaan
 Energi Listrik	Penerapan inverter AC, lampu LED, jadwal on/off AC dan lampu penerangan, <i>monitoring</i> listrik gedung kantor pusat. Target mencapai standar IKE (Intensitas Konsumsi Energi).
 Air	Pengecekan instalasi air dan keran, edukasi penghematan air, dan <i>monitoring</i> penggunaan air di gedung kantor pusat.
 Emisi	Menerapkan teknologi ramah lingkungan, serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada pekerja kantor pusat melalui <i>agent of change</i> .
 Limbah Sampah plastik	Mendorong pekerja untuk menggunakan <i>tumbler</i> dan gelas.

Dalam rangka mengurangi emisi, dilakukan efisiensi penggunaan kendaraan operasional. Beberapa inisiatif yang dilakukan antara lain *shuttle* kendaraan untuk mendukung mobilitas pekerja. Rute *shuttle* menghubungkan lokasi Kantor Pusat ke/dari beberapa kantor BCA (seperti Wisma Asia, Chase Plaza, Menara BCA Pluit), BCA Learning Center Sentul ke/dari KCU Alam Sutera, KCU Kelapa Gading dan beberapa lokasi lain. BCA menyediakan perangkat *teleconference* dan *video conference* untuk berkomunikasi dan rapat antar kantor cabang, kantor wilayah, dan kantor pusat di seluruh Indonesia. Perangkat komunikasi ini dirasakan sangat menunjang kegiatan operasional BCA, sepanjang tahun 2019 penggunaan fasilitas ini sebanyak 33.165 kali atau meningkat sebanyak 4.551 kali (15,9%) dibandingkan tahun 2018.

BCA aktif mengembangkan program terkait budaya berkelanjutan. Beberapa inisiatif antara lain program *worklife balance*, memfasilitasi pengembangan hobi pekerja melalui Bakorseni (Badan Koordinasi Olah Raga dan Seni), seminar kesehatan serta sosialisasi kepedulian lingkungan.

Pada akhir tahun 2019, BCA mengadakan Rapat Kerja Nasional (Rakernas) yang dihadiri oleh Komisaris, Direksi, jajaran Manajemen dari seluruh Indonesia. Pada event ini, unit kerja CSR memberikan souvenir, yaitu sedotan yang terbuat dari material ramah lingkungan (pohon Resaman) serta kopi dari Desa Binaan.



Dalam rangka mendukung penggunaan energi terbarukan, sejak bulan September 2019 BCA mencoba menerapkan panel surya di dua gedung, yaitu Wisma Asia II dan KCU Gading Serpong. Panel surya ini menggunakan sistem *on grid* yang menangkap sinar matahari untuk diubah menjadi energi listrik. Hingga akhir tahun 2019, penggunaan energi yang dihasilkan dari panel surya di gedung Wisma Asia II sebesar 2.684 kWh dan di gedung KCU Gading Serpong sebesar 3.623 kWh.



Bakti BCA di Bidang Lingkungan Hidup [304-2]

Indonesia dikenal sebagai negara yang kaya keanekaragaman hayati. Meski kegiatan bisnis perbankan tidak secara langsung bersinggungan dengan alam, namun keberadaan bank sangat signifikan untuk mendukung kelestarian lingkungan hidup maupun keanekaragaman hayati. BCA berupaya mendukung program perlindungan dan pelestarian flora dan fauna di Indonesia.

Pelepasliaran Orangutan

Orangutan merupakan salah satu fauna endemik Kalimantan yang dilindungi undang-undang dan wajib dilestarikan. Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF) aktif mengembangkan program pelestarian dan konservasi habitat orangutan antara lain melalui upaya penyelamatan, rehabilitasi dan pelepasliaran (reintroduksi). Sejak tahun 2012, BCA aktif mendukung program BOSF. Dukungan dan keterlibatan masyarakat sekitar berperan penting dalam keberhasilan pelestarian orangutan. BCA dan BOSF mengembangkan program edukasi konservasi orangutan kepada 15 sekolah di

Kalimantan Tengah dan Kalimantan Timur melalui program Orangutan Goes to School yang diikuti oleh 1.761 siswa dan guru. Program public awareness & publicity juga dilakukan melalui penerbitan 500 kartu Flazz edisi orangutan dan penayangan video lestarikan orangutan.

Beberapa tahun terakhir ini, populasi orangutan di Kalimantan semakin terancam akibat alih fungsi lahan hutan, penebangan liar, kebakaran hutan, perburuan, dan perdagangan satwa liar. Sepanjang tahun 2019, BCA bersama BOSF melepasliarkan 6 orangutan dari Pusat Rehabilitasi Orangutan di Samboja ke hutan Kehje Sewen di Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur.

Upaya Penyelamatan Penyu

Konsistensi BCA dalam mendukung pelestarian fauna dilaksanakan secara berkesinambungan. Di tahun 2019, BCA kembali mendukung program konservasi perlindungan penyu melalui Banyuwangi Sea Turtle Foundation (BSTF). Rangkaian program meliputi pelepasliaran tukik, dengan tajuk "Selamatkan & Lestarikan Penyu". Sebanyak 100 sarang telur penyu direlokasi untuk mendukung kehidupan penyu. Dari program tersebut juga dilakukan perawatan sarang penetasan semi alami.

Program juga mencakup edukasi konservasi penyu yang ditujukan kepada pelajar, nelayan, dan masyarakat sekitar Banyuwangi. Sebanyak 625 pelajar serta 160 nelayan dan masyarakat setempat mengikuti edukasi tersebut.

Pelestarian Lingkungan melalui Penghijauan

Di tahun 2019, BCA kembali mendukung Program NEWtrees yang diprakarsai oleh WWF Indonesia. Penghijauan bibir pantai di Taman Nasional Ujung Kulon dilakukan dengan menanam pohon *mangrove*, sebagai dukungan upaya pencegahan abrasi dan



peningkatan daya dukung ekosistem. Penanaman pohon mangrove yang telah diinisiasi mulai dari tahun 2017 sampai dengan saat ini mencapai 20.200 pohon, dan diperkirakan mampu menyerap sebanyak ±164.240 g CO₂eq. Penyerapan CO₂ akan terus bertambah seiring pertumbuhan pohon mangrove.

Program penghijauan diupayakan untuk mengajak peran masyarakat sekitar, antara lain dalam pembibitan, perawatan, penanaman hingga pemantauan pertumbuhan pohon mangrove. Edukasi manfaat penanaman mangrove juga dilakukan. Diharapkan, program penanaman mangrove tidak hanya berdampak positif pada lingkungan, tetapi juga dapat menciptakan rasa kebersamaan dan membuka peluang mata pencaharian alternatif bagi masyarakat.

Hingga akhir Desember 2019, biaya lingkungan hidup dalam program Bakti BCA sebesar Rp685,0 juta, BCA akan memberikan dukungan positif untuk kelestarian lingkungan.

Pengaduan Lingkungan Hidup

Hingga akhir tahun 2019, BCA tidak menerima pengaduan terkait lingkungan hidup dari pemangku kepentingan. Demikian pula, sejauh ini BCA belum mendapatkan informasi atas pengaduan lingkungan yang diterima oleh debitur, terutama dari pemberian kredit korporasi. Namun demikian, BCA tetap akan memperhatikan dan terus mendukung kepatuhan pada semua peraturan lingkungan yang harus ditaati oleh semua dunia usaha, terutama para debitur BCA.



**ADE SWARGO MULYO,
DIREKTUR PARTNERSHIP, WWF INDONESIA**

"Hasil kolaborasi dengan BCA telah banyak membuka kesempatan bagi WWF-Indonesia untuk mengembangkan berbagai program konservasi dengan melibatkan masyarakat yang lebih luas. Kami berharap kerja sama ini diikuti oleh banyak korporasi lainnya sehingga dapat bersama mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia"

**Kita tidak mewarisi bumi ini dari nenek moyang
Tapi kita meminjamnya dari anak cucu**



JAMARTIN SIHITE,
CEO BOSF

“Berkat bantuan BCA sejak 2012 dan sejumlah organisasi lain, serta para mitra, The Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF) telah berhasil mengembalikan 462 orangutan melalui proses penyelamatan dan rehabilitasi selama beberapa tahun. BCA juga membantu menyelenggarakan penyadartauan melalui program Orangutan Goes To School (OGTS) di sekolah-sekolah sekitar pusat rehabilitasi. Kami berharap jutaan nasabah BCA lebih memahami betapa pentingnya peran orangutan bagi keberadaan hutan di Sumatera dan Kalimantan, bagi kelestarian bumi dan kehidupan kita dan masa depan”



Informasi dalam laporan keberlanjutan dapat dilengkapi dengan
informasi pada laporan tahunan dan situs perusahaan: www.bca.co.id



Desa Peramun salah satu Desa Binaan Bakti BCA



Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2019 PT Bank Central Asia Tbk

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Central Asia Tbk tahun 2019 telah disampaikan secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, Maret 2020

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

Suwignyo Budiman
Wakil Presiden Direktur

Armand Wahyudi Hartono
Wakil Presiden Direktur

Subur Tan
Direktur

Henry Koenalifi
Direktur

Erwan Yuris Ang
Direktur Independen

Rudy Susanto
Direktur

Lianawaty Suwono
Direktur

Santoso
Direktur

Inawaty Handojo
Direktur

Vera Eve Lim
Direktur



Independent Assurance Statement

The 2019 Sustainability Report of PT Bank Central Asia Tbk

Number : 003/000-174/II/2020/SR-Asia/Indonesia
Type / Level : 1 / Moderate

Social Responsibility Asia or "SR Asia" has been engaged by **PT Bank Central Asia Tbk**, or "the Reporting Organization", or "the Company", to assure its **2019 Sustainability Report** ("the Report"). The Company operates in financial services industry sector in Indonesia. Its shares are listed in the Indonesia Stock Exchange.

In drafting the Report content, the Company refers to:

- (a) Sustainability Reporting Standards of the Global Reporting Initiative ("the GRI Standards") and its Financial Services Sector Supplement ("FSSS"),
- (b) Regulation of Indonesia Financial Services Authority No.51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for the Financial Service Organizations and the Listed and Public Companies ("POJK 51"),
- (c) Sustainability Accounting Standard for Commercial Banks version 2018-10 issued by the Sustainability Accounting Standards Board (SASB), and
- (d) Environment Social and Governance (ESG) Integration Pillars of Sustainable Banking Assessment (SUSBA) developed by World Wildlife Fund ("WWF").

SR Asia's responsibilities to the Management¹ are to evaluate the Report content and come up with recommendations, as well as to generate the Independent Assurance Statement ("the Statement"). Presentation of the Report content, including statements, claims, data, and figures, is the sole responsibility of the Management. Except for the areas covered in the scope of assurance work, the Statement shall NOT be utilized or seen as a reference for interpreting or defining the sustainability or overall performance of the Company. SR Asia is also only responsible to present the assurance work and the Statement only to the Management. Therefore, SR Asia does not accept or assume any responsibility for any other purpose or to any other person or organization. Any dependence that third party has placed on the Report is entirely on its own risk.

Scope and Limitation

1. Review, NOT to investigate or audit, the Report content for the reporting period of **1st of January up to 31st of December 2019**, especially on the material topics: **economic performance, product portfolio, service quality and digitalization, data security and privacy of the customers, fraud prevention, and education and training**.
2. Apply **Type 1** and **Moderate Level** of assurance; where **the risks of information and conclusions of the Report being error is reduced, but not reduced to very low, but not zero**.
3. Evaluation on publicly disclosed information, system and process of the Reporting Organization has in place to ensure adherence to the principles.

¹ "The Management" refers to the management of the Reporting Organization or the Company



4. Financial data, information, and figures in the Report content are NOT within the scope of assurance. SR Asia assumes that the Company, or independent parties, or other parties associated to the Company, have verified and/or audited any data and information related to financial statements.

Exclusion

1. Statements and claims describing expression of opinion, belief, expectation, advertisement, and future planning of the Company.
2. Topics, data and information outside the reporting period or In the public domain not covered in the reporting period
3. Topics, data and information other than those mentioned under the defining materiality section and discussion on defining Report content.
4. Stakeholders' engagement, which may be involved in developing the Report.
5. Evaluation based on indicators or principles other than those mentioned in the Statement.
6. Financial performance data and information from the Company's documents other than those mentioned in the Report.

Methodology

SR Asia has engaged an Assurance Team from the official partner in Indonesia to perform the following:

1. Carry out an initial assessment on the Report document submitted by the Company.
2. Visit the head office of the Company to discuss the Report content with the Management.
3. Review data, information and disclosures as presented in the Report content.
4. Identify supporting documents and trace down the Report content to the evidences.
5. Analyze the Report content by utilizing SR Asia GREAT.
6. Assess the Report content against the standards, principles, and indicators of AA1000AP (2018) AccountAbility, GRI Standards and its FSSS, POJK 51, SASB, and SUSBA.

Adherence to AA1000AP (2018) AccountAbility and GRI Standards

Inclusivity – Presentation of key stakeholder groups in the Report is inclusive. The Company also indicates commitment to integrate stakeholder engagement process across the organizational functions through various approaches, methodologies and activities. At practical level, stakeholder engagement is in place and performed adequately within the Company. Nevertheless, the absence of materiality testing in the Company indicates that the stakeholder engagement management is less likely performed strategically.

Materiality – In general, all material topics in the Report content are able to describe the sustainability context of the Company. Compare to those of previous sustainability report, the material topics in the Report content in overall are similar; where it indicates consistency of the Company to present its sustainability context, performance scope and areas over the years. However, the Company has not yet performed materiality testing to evaluate comprehensively the material topics, not only in the Company but also in the subsidiaries where the Company as a holding may consider its shared responsibilities on the impacts.



Responsiveness – The Company has demonstrated its responsiveness to the current sustainability issues in financial services industry sector, especially the sustainable finance. The Company has sustainability vision, mission and strategy, as well as the policies and procedures in place to respond grievances and solve disputes with stakeholders, especially the customers. As one of the biggest bank in Indonesia, the Company has engaged in sustainable finance initiatives called “the First Movers” and “IKBI”, and also has conducted community development programs to response the global sustainable development concerns. However, there are no disclosures in the Report that specifies a formal mechanism of the Company to review maturity, impact and prioritization of sustainability topics and its relationships to the responses.

Impact – Data and information in the Report content indicate fairly the impacts of the Company’s decisions, activities, products, and services on the economy, environment, and society. The disclosures of data and information are presented in both metric and narrative information, and considerably stated in balanced manner. The Company integrates, but less likely in comprehensive approach, the identified impacts into its strategy, risk management and operations. Data and information on impacts of some topics, such as energy and emissions, need improvements in the future in line with the sustainability strategies and action plan of the Company.

In “Accordance” with Core Option – The Report content indicates its adherence the **core option** of GRI Standards. For each material topic, minimum one disclosure is presented and discussed in the Report. In general, the disclosures of management approach for each material topic are fairly disclosed. When relevant, FSSS requirements are also addressed and presented. However, improvements on disclosures of management approach should be made in the future by the Company in order to strengthen its corporate reporting practices and compliance against the reporting standards and regulations.

GRI Standards Principles – As per assurance work and procedure taken, the Principles for Defining Report Content (stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, and completeness) and the Principles for Defining Report Quality (balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability) to some extent are fairly applied in the Report content. During assurance process, the Management provided supporting documents. Some disclosures, such as emission data, have less accuracy but acceptable due to the use of assumption rather than actual measurement of performance.

Adherence to POJK 51, SASB and SUSBA

Overall, the Report content indicates its adherence to POJK 51 and presents Sustainable finance topics adequately as required by the Regulation. Disclosures on environmental aspects, such as energy, emission and water consumptions are low because the Company considers its sustainability context in those areas is relatively less significance. However, as the stakeholders’ concerns increase, the Company may consider addressing those topics in more strategic manner in the future. Furthermore, the Company needs to strengthen the alignment of its strategy, governance, and risk management toward various topics specified by SUSBA. More specific sustainability concerns, such as the topics related to deforestation, water risks, human rights, labor rights, and the climate change risks and opportunities must be well addressed and disclosed by the Company in the next reporting practices.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-174

Vers. 2020, pg. 4 of 4

Recommendation

1. Perform materiality testing in order to obtain more clear understanding on key issues and stakeholders related to the sustainability context of the Company, and if possible, the subsidiaries.
2. Apply stakeholder engagement in comprehensive manner by referring to AA1000 SES (2015).
3. Since the stakeholders' concerns have increased, the Company is advised to integrate more sustainability issues such as climate change, water risks, energy, emission, and human rights into its strategy, risk management, value chain management, and business development and evaluation.
4. As the Company has started to perform SDGs mapping against its sustainability programs and initiatives, it is recommended to the Company to develop a strategy on SDGs with more clear objectives and targets.
5. Collect data and information as well as communicate sustainability performance, by utilizing technology and tools that are integrated across functions and consider standard methodology of data measurement and presentation as indicated by reporting standards and principles.

Statement of Competency, Independency and Impartiality

SR Asia has engaged Assurance Team whose members are experts with experiences in writing and reviewing sustainability reports and integrated reports based on GRI Standards, International <IR> Framework, SASB, and others. The experts are familiar with reporting regulations of the Country where the Reporting Organization must comply, and also the principles and standards of AA1000 AccountAbility.

SR Asia ensures that the members of Assurance Team have no any relationship with the Company that can affect the ability to provide an independent and impartial statement. To ensure independency and free from bias and conflict of interest, SR Asia has put in place a sufficient mechanism and professional codes of practices for the experts.

The assurance provider,

Jakarta, 25th of February 2020



Birendra Raturi
SR Asia International Director



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-174

Social Responsibility Asia (SR Asia)

4F-CS-25, Ansal Plaza, Vaishali
Ghaziabad (NCR Region Delhi), Uttar Pradesh 201010, INDIA
Landline / Mobile: +91-120-4103023; +91-120-6452020 / +91-9810059109
E-mail: info@sr-asia.org Website: www.sr-asia.org





INDEKS POJK, GRI DAN SASB [102-55]

POJK 51 dan GRI

No.	Pengungkapan	Halaman
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan 102-14 Pernyataan dari pembuat keputusan senior	14 10-13
2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan	2-9
2.a	2.a Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi: 2.a.1 Kuantitas produksi atau jasa yang dijual; 2.a.2 Pendapatan atau penjualan; 2.a.3 Laba atau rugi bersih; 2.a.4 Produk ramah lingkungan; 2.a.5 Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan	7 7 7 7 7 7
2.b	2.b Aspek lingkungan hidup, paling sedikit meliputi; 2.b.1 Penggunaan energi (antara lain listrik dan air); 2.b.2 Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup); 2.b.3 Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkannya (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup); atau 2.b.4 Pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup);	3, 8 3, 8 3, 8 3, 8 3, 8
2.c	Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana);	8
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan Perusahaan 102-16 Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	14, 36, 37 14, 37
3.b	Nama, kontak, dan alamat Perusahaan 102-1 Nama organisasi 102-3 Lokasi kantor pusat	23 19, 35 23
3.c	3.c.1 Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban 102-7 Skala organisasi 3.c.2 Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan 102-8 Informasi mengenai karyawan 3.c.3 Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah) 102-5 Kepemilikan dan bentuk hukum 3.c.4 Wilayah operasional 102-4 Lokasi operasi 102-6 Pasar yang dilayani	38, 51 38 44-46 44 35 35 38, 41 41 37
3.d	Produk, layanan, dan kegiatan usaha 102-2 Kegiatan, merek, produk, dan jasa	38-41 39-41
3.e	Keanggotaan pada asosiasi 102-13 Keanggotaan asosiasi	42 42
3.f	Perubahan yang bersifat signifikan 102-10 Perubahan signifikan	41 41
4.a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan 102-14 Pernyataan dari pembuat keputusan senior	11 10-13
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan	12, 56
4.c	Strategi pencapaian target 102-14 Pernyataan dari pembuat keputusan senior	12 10-13
5.a	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keberlanjutan 102-20 Tanggung jawab tingkat eksekutif untuk topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	54 54
5.b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan 102-18 Struktur tata kelola	54-55 53



POJK 51 dan GRI

No.	Pengungkapan	Halaman
5.c	Penjelasan mengenai pengendalian risiko keberlanjutan 102-18 Struktur tata kelola	53 53
5.d	102-40 Daftar kelompok pemangku kepentingan 102-42 Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan 102-43 Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan	22 21 22, 81
5.e	Permasalahan terkait kinerja keberlanjutan 102-44 Topik utama dan masalah	22 22
6.a	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan	22, 104
6.b	6.b Uraian mengenai kinerja ekonomi 201-2 Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim 6.b.1 Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan; 6.b.2 Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan	50-52 50 51 52, 62
6.c	6.c.1 Komitmen Perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen 6.c.2.a Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak 6.c.2.b Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional 6.c.2.c Lingkungan bekerja yang layak dan aman 6.c.2.d Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai 404-1 Rata-rata jam pelatihan setiap pekerja 404-2 Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan 6.c.3.a Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar 413-1 Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan 6.c.3.b Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti 6.c.3.c TJSI pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	12, 16, 17, 70 44, 46 52 49 76 76 76 70, 71, 87-103 90, 92 74-75 87-99
6.d	6.d.1 Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan 6.d.2 Penggunaan material yang ramah lingkungan 6.d.3 Penggunaan energi 302-3 Intensitas energi	107 77-78, 105 104 104
6.e	6.e.1 Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d 6.e.2 Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak lingkungan hidup 304-2 Dampak signifikan kegiatan, produk dan jasa pada keanekaragaman hayati 6.e.3.a Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi 6.e.3.b Upaya konservasi keanekaragaman hayati 6.e.4 Pengendalian emisi	- 106-107 106 41 106 61, 77, 78, 103, 105
6.f	6.e.5.a Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis 6.e.5.b Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen 6.e.5.c Tumpahan yang terjadi (jika ada) 6.e.6 Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan	77 63, 77, 104, 105 105 107
7	6.f.1 Inovasi dan pengembangan Produk Berkelanjutan 6.f.2 Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan 6.f.3 Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif 6.f.4 Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya 6.f.5 Survei kepuasan pelanggan 102-43 Pelibatan pemangku kepentingan 102-56 Penjamin eksternal 7 Verifikasi tertulis dari pihak independen 102-56 Penjamin eksternal	4, 79 81 81 81 81 22, 81 110-113 20, 21, 110-113



GRI

GRI	Kriteria	Halaman	
GRI 102: Pendekatan Umum	102-9 Rantai pasokan	52	
	102-11 Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	56, 58, 81	
	102-12 Inisiatif eksternal	42	
	102-13 Keanggotaan Asosiasi	42	
	102-15 Dampak utama, risiko, dan peluang	13	
	102-19 Mendelegasikan wewenang	53	
	102-30 Keefektifan proses manajemen risiko	58	
	102-35 Kebijakan remunerasi	52	
	102-41 Perjanjian perundingan kolektif	49	
	102-45 Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	20	
	102-46 Menetapkan isi laporan dan batasan topik	20, 28-33	
	102-47 Daftar topik material	24, 25, 28-33	
	102-48 Penyajian kembali informasi	20	
	102-49 Perubahan dalam pelaporan	20, 28-33	
	102-50 Periode pelaporan	19	
	102-51 Tanggal laporan terbaru	19	
	102-52 Siklus pelaporan	19	
	102-53 Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	23, 119	
	102-54 Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan Standar GRI	19	
	102-55 Indeks isi GRI	114-118	
	GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya	24, 25, 28-33
		103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya	28-33
		103-3 Evaluasi pendekatan manajemen	28-33
	GRI 201: Kinerja Ekonomi	201-2 Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim	50
	GRI 205: Anti Korupsi	205-1 Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	83
205-2 Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi		83	
205-3 Insiden Korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil		84	
GRI 302:	302-3 Intensitas energi	104	
GRI 401: Kepegawaian	401-1 Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	47-48	
	401-2 Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	49	
	401-3 Cuti melahirkan	48	
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan	404-1 Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	76	
	404-2 Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	76	
	404-3 Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karir	49	
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan	417-1 Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa	81	
	417-2 Insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa	81	
	417-3 Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	81	
GRI 418: Privasi Pelanggan	418-1 Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	80	



GRI Financial Services

FS Standar	Uraian	Halaman
FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis	29
FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis	56, 63
FS3	Proses untuk memantau implementasi dan kepatuhan klien dengan persyaratan lingkungan dan sosial termasuk dalam perjanjian atau transaksi	58, 63
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis	33, 59
FS5	Interaksi dengan klien/Investee/mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial	67
FS6	Persentase portofolio untuk lini bisnis berdasarkan wilayah tertentu, ukuran (misal: mikro/SME/besar) dan menurut sektor	38, 62
FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial khusus untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	38, 66, 67
FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan spesifik untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	66, 67
FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial dan prosedur penilaian risiko	29, 56
FS10	Persentase dan jumlah perusahaan yang dimiliki dalam portofolio lembaga tempat organisasi pelapor berinteraksi dengan masalah lingkungan atau sosial	62, 64
FS11	Persentase aset yang terkena penyaringan lingkungan atau sosial positif dan negatif	62, 64
FS13	Jalur akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis	70
FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan untuk orang-orang yang kurang beruntung	70, 71
FS15	Kebijakan untuk design yang adil dan penjualan produk dan layanan keuangan	29, 81
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	70



SASB

Kode	Uraian	Halaman
Data Security		
FN-CB-230a.1	(1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of account holders affected	31, 32
FN-CB-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks	31, 32
Financial Inclusion & Capacity Building		
FN-CB-240a.1	(1) Number and (2) amount of loans outstanding qualified to programs designed to promote small business and community development	66, 67 ,70
FN-CB-240a.3	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers	70-72
FN-CB-240a.4	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	70-72
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis		
FN-CB-410a.1	Commercial and industrial credit exposure, by industry	62
FN-CB-410a.2	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis	51, 58, 63
Business Ethics		
FN-CB-510a.2	Description of whistleblower policies and procedures	84, 85
Systemic Risk Management		
FN-CB-550a.2	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities	16, 57, 58, 63

SUSBA ESG Integration Pillars

No	Indikator	Aspek	Halaman
1	Purpose	Sustainability strategy and stakeholder engagement	16
		Participation in sustainable finance initiatives and policy advocacy with regulators	12
2	Policies	Public statements on specific ESG issues	11
		Public statements on specific sectors	13
3	Processes	Assessing ESG risks in client and transaction approvals	57
		Client monitoring and engagement	57
4	People	Responsibilities for ESG	53
		Staff E&S training and performance evaluation	53, 54, 76
5	Products	ESG integration in products and services	29, 61, 62, 65
6	Portfolio	ESG risk assessment and mitigation at portfolio level	13, 29, 31, 34
		Disclosure of ESG risk exposure and targets	16-17, 56, 63

LEMBAR UMPAN BALIK

Laporan Keberlanjutan 2019 PT Bank Central Asia Tbk (BCA) memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim *email* atau mengirim formulir ini melalui pos.

PROFIL ANDA

Nama (bila berkenan) :
Institusi/Perusahaan :
Surel :
Telp/Hp :

GOLONGAN PEMANGKU KEPENTINGAN

- Pemegang saham dan investor
- Pelanggan
- Karyawan
- Pemerintah
- Media
- Mitra usaha
- Masyarakat dan komunitas
- Lain-lain, mohon sebutkan:
.....

MOHON PILIH JAWABAN BERIKUT YANG PALING SESUAI DENGAN PERTANYAAN DI BAWAH.

- | | YA | TIDAK |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Laporan ini mudah dimengerti. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Laporan ini sudah mengambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan berkelanjutan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

MOHON BERIKAN PENILAIAN ATAS TINGKAT ASPEK MATERIAL YANG DINILAI PENTING DARI LAPORAN INI (Nilai 1 = Paling Tidak Penting s/d 5 = Paling Penting).

Kinerja ekonomi	
Portofolio produk	
Kualitas layanan dan digitalisasi	
Perlindungan privasi dan keamanan data nasabah	
Pencegahan <i>fraud</i>	
Pelatihan dan Pendidikan	

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA.

MOHON AGAR LEMBAR UMPAN BALIK INI DIKIRIMKAN KEMBALI KE ALAMAT:

Corporate Secretary

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) [102-53]

Menara BCA, Lantai 20, Grand Indonesia

Jl. M.H. Thamrin No.1 Jakarta 10310

Tel. (62 21) 2358 8000

Fax. (62 21) 2358 8300

E-mail: humas@bca.co.id

Website: www.bca.co.id



Embracing a New Journey



PT Bank Central Asia Tbk
Kantor Pusat | Head Office
Menara BCA
Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No. 1
Jakarta 10310, Indonesia
Tel. 62 21 235 88000
Fax. 62 21 235 88300

www.bca.co.id