

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

BCA mengidentifikasi pemangku kepentingan kunci, yaitu pihak-pihak yang berhubungan dengan kegiatan usaha bank dan mempengaruhi keberlanjutan perusahaan maupun sebaliknya, termasuk pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses Keuangan Berkelanjutan. Ada tujuh kelompok pemangku kepentingan utama yang dipetakan kebutuhan, pelibatan, serta respons BCA atas kebutuhannya. Pelibatan dengan pemangku kepentingan ini dikelola secara kolektif oleh berbagai unit, salah satunya oleh Divisi Sekretariat dan Komunikasi Perusahaan.

Metode dan Frekuensi Pendekatan		Tanggapan atas Kebutuhan Pemangku Kepentingan
Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensi	Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan	
 <p>Regulator</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Laporan pelaksanaan kepatuhan, minimal setahun sekali, atau insidental Bukti pengumuman Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan dan Luar Biasa (RUPST dan RUPSLB), ringkasan Laporan Keuangan Konsolidasi, minimal setahun sekali atau insidental Laporan bulanan, Rencana Penyelenggaraan <i>Public Expose</i>, minimal setahun sekali atau insidental 	<ul style="list-style-type: none"> Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola Analisa risiko lingkungan dan sosial dalam pemberian kredit Anti <i>fraud</i> dan anti-korupsi, APU/ PPT <i>Green banking</i> Inklusi dan literasi keuangan Keuangan berkelanjutan Pembayaran pajak dan kewajiban lainnya 	<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan kepatuhan Menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Menyusun Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Memastikan tata kelola dijalankan dengan baik Membentuk Sub Divisi ESG untuk memantau implementasi RAKB dan <i>green banking</i> Meningkatkan jangkauan akses perbankan Membayar pajak sesuai dengan kewajiban dan tepat waktu
 <p>Investor dan Pemegang Saham</p>		
<ul style="list-style-type: none"> RUPS minimal setahun sekali Laporan triwulanan, setiap triwulan Laporan Tahunan Laporan Keberlanjutan 	<ul style="list-style-type: none"> Kinerja keuangan Peningkatan informasi atas kinerja lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) Keamanan privasi nasabah pada penggunaan produk digital Dukungan pada aksi penanganan perubahan iklim Pengelolaan kredit 	<ul style="list-style-type: none"> Menjalan strategi untuk mencapai target bisnis Mengungkapkan informasi kinerja LST dengan lebih komprehensif di Laporan Keberlanjutan Menindaklanjuti rekomendasi-rekomendasi aspek LST dari lembaga pemeringkat maupun pengamat Mengembangkan <i>Security Monitoring Center (SMC)</i>, menjalankan <i>Data Loss Prevention</i>, serta terus meningkatkan sistem IT untuk mengantisipasi <i>cyber crime</i> Menyusun strategi dan peta jalan aksi penanganan perubahan iklim Memperhatikan bauran portofolio kredit, menjaga tingkat <i>Non-Performing Loan (NPL)</i> Unit kerja Investor Relation mengadakan 213 pertemuan selama 2020
 <p>Pekerja</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Media komunikasi Internal, secara berkala Rapat internal sesuai dengan kebutuhan divisi terkait, sesuai kebutuhan minimal setahun sekali <i>Sharing session</i>, secara berkala Acara berolahraga dan berkesenian yang bisa dilakukan secara berkala 	<ul style="list-style-type: none"> Pelatihan dan pendidikan Jenjang karir Pemahaman pekerja terhadap aplikasi pendukung manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Kesetaraan, kesehatan, keselamatan, dan keamanan karyawan (K5) Kesejahteraan kerja dan purna kerja Kebebasan berserikat Keseimbangan hidup dan bekerja agar pekerja tetap bugar 	<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> Pelatihan <i>in-class</i> dan <i>e-learning</i> Sistem penilaian kinerja dan promosi Menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk menjamin K5 Adanya Serikat Pekerja Memberikan kesejahteraan masa kerja dan purna kerja Menjamin keamanan dan hak-hak pekerja sesuai Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Ketersediaan sarana dan prasarana untuk melakukan aktivitas



Metode dan Frekuensi Pendekatan		
Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensi	Topik Signifikan dan Kebutuhan Pemangku Kepentingan	Tanggapan atas Kebutuhan Pemangku Kepentingan
 <p>Nasabah</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Aktivitas perbankan di kantor cabang, frekuensi setiap saat Pertemuan lainnya, frekuensi setiap saat jika dibutuhkan. 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi produk dan layanan keuangan yang memadai Suku bunga kredit yang kompetitif Kerahasiaan data dan privasi nasabah Layanan yang prima dan inovasi Akses perbankan Pencegahan <i>fraud</i> 	<ul style="list-style-type: none"> HaloBCA: 1500888, situs, dan media sosial Informasi produk dan layanan perbankan tersedia di situs BCA Memberikan suku bunga kredit dengan memperhatikan tingkat suku bunga yang ditetapkan Bank Indonesia Layanan berkualitas dengan survei nasabah secara berkala Mengembangkan inovasi teknologi <i>Security Monitoring Center (SMC)</i>, menjalankan <i>Data Loss Prevention (DLP)</i>, serta terus meningkatkan sistem inovasi teknologi untuk mengantisipasi <i>cyber crime</i> Melaksanakan inklusi dan literasi keuangan Menjalankan SMART SOLUTION
 <p>Mitra Bisnis/Pemasok/Vendor</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Interaksi melalui situs, setiap saat Kode etik yang berhubungan dengan vendor, sosialisasi syarat pengadaan dalam setahun Pertemuan dengan Divisi Logistik dan Gedung, jika diperlukan minimal sekali setahun 	<ul style="list-style-type: none"> Keterbukaan dalam membangun kerja sama Prosedur tender yang jelas Kelancaran komunikasi Kesehatan dan Keamanan Kerja (K3) Pembayaran tepat waktu 	<ul style="list-style-type: none"> Pemberian informasi yang dibutuhkan Proses pemilihan mitra yang adil dan sesuai ketentuan Sosialisasi kebijakan prosedur pengadaan Komunikasi dan kerja sama yang baik Memastikan kondisi kerja yang sehat dan aman Sistem pembayaran sesuai kontrak kerja
 <p>Masyarakat</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Seminar atau pelatihan umum, diadakan secara berkala Kegiatan pengembangan masyarakat Pertemuan dengan lembaga terkait Keuangan Berkelanjutan, di antaranya WWF, USAID-ICED 	<ul style="list-style-type: none"> Kesinambungan program pemberdayaan untuk tahun-tahun berikutnya Pendidikan dan pelatihan Pendampingan program Bakti BCA secara strategis Akses perbankan 	<ul style="list-style-type: none"> Program Bakti BCA Pemagangan dan penyediaan kesempatan kerja sesuai kebutuhan Program inklusi dan literasi keuangan
 <p>Media</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Informasi perbankan, secara berkala atau bersifat insidental Media <i>coverage</i> (cetak, <i>online</i>, elektronik) <i>Daily communication</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Jadwal pertemuan saat konferensi pers Kejelasan materi yang akan diberitakan Kesamaan persepsi dan pengetahuan terkait LST untuk memudahkan pemberitaan 	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan siaran pers sebanyak 138 sepanjang 2020 Pengembangan sarana komunikasi, misal jumpa pers, <i>pressroom</i> di situs <i>web</i> BCA, <i>e-mail</i> humas@bca.co.id Pengkinian informasi terkait solusi perbankan atau kinerja perusahaan yang disampaikan dalam <i>website</i> www.bca.co.id

Keterangan:

Metode pemetaan dan pelibatan pemangku kepentingan dilakukan sesuai dengan AA1000 SES:2011 *Stakeholder Engagement Standard*, yaitu: ketergantungan (*dependency*), tanggung jawab (*responsibility*), tekanan (*tension*), dan pengaruh (*influence*).

● ketergantungan ● tanggung jawab ● tekanan ● pengaruh