

# Pencapaian Kinerja Keberlanjutan

## Kinerja Operasional & Ekonomi



Laba bersih

Rp**27,1**  
triliun

⌵ 5,0% YoY



Jumlah pajak yang dibayarkan

Rp**6,4**  
triliun

⌵ 16,8% YoY



CASA

Rp**642,1**  
triliun

⌆ 21,0% YoY



Total pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)

Rp**127,0**  
triliun

⌆ 1,5% YoY



KKUB terhadap total kredit

**22,1%**

⌆ 0,8% YoY



Jumlah frekuensi transaksi internet & mobile banking

**9,6**  
miliar

⌆ 50,8% YoY



## Kinerja Sosial & Masyarakat

1 Wanita yang menduduki posisi Direktur

16,7%

2 Kepala cabang wanita dari total kepala cabang

56,7%

3 Pekerja wanita dari total pekerja yang mendapatkan kesempatan kesempatan promosi

64,1%

4 Pekerja yang mengikuti pelatihan Keuangan Berkelanjutan

874

5 Beasiswa Bakti BCA

Rp5,5 3,8%  
miliar

790 8,1%  
orang

6 Sekolah Binaan

20 17,6%  
sekolah

727 34,9%  
guru

9.938 14,3%  
siswa

7 Peserta Edukasi Literasi Keuangan

> 14.000  
pelajar di 10 provinsi

> 90.000  
masyarakat umum

8 Indeks Customer Engagement (CE)

4,67 (skala 1-5)

Indeks Branch Service Quality (BSQ)

4,87 (skala 1-5)

Dana Corporate Social Responsibility (termasuk bantuan COVID-19)

Rp116,8  
miliar

Solidaritas pekerja BCA atas pandemi COVID-19

Rp1  
miliar

Biaya operasional penanganan COVID-19

Rp47,6  
miliar





## Kinerja Lingkungan



**Panel surya** yang terpasang di 2 gedung menghasilkan energi listrik 16.654 kWh di tahun 2020 (2,6 kali dibandingkan tahun 2019)

**66** gedung Kantor Cabang yang mendukung *green office*

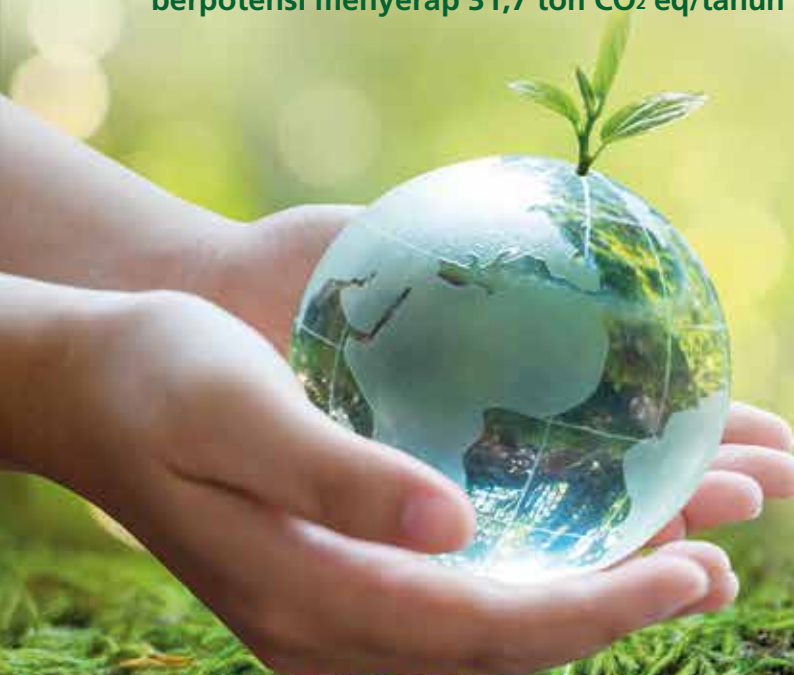
**2** kantor dengan sistem manajemen sampah



**22,5%** Pengurangan pemakaian kertas atau sekitar **18,1** ton kertas dengan potensi reduksi emisi 37,2 ton CO<sub>2</sub> eq

**14.700** mangrove berpotensi menyerap 31,7 ton CO<sub>2</sub> eq/tahun

**2.100** pohon di restorasi area gambut, berpotensi menyerap **8,0** ton CO<sub>2</sub> eq/tahun



**8.909** ekor pelepasliaran **tukik**



**31** ekor orangutan direhabilitasi di Kalimantan





# 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
- Gunung Lumut, Belitung Timur

- Nagari Silokek, Sumatera Barat
- Desa Wisata Wayang Wukirsari, Imogiri, Yogyakarta
- Desa Wisata Kampung Batik Gemah Sumilir, Pekalongan, Jawa Tengah
- Kampung Adat Sijunjung, Sumatera Barat
- Doesoen Kopi Sirap, Semarang, Jawa Tengah
- Desa Wisata Pucak Tinggan, Badung, Bali

# Menyediakan Kenyamanan & Kehandalan dalam Bertransaksi



*Virtual Assistant* perbankan yang diakses melalui berbagai aplikasi *chat* ternama



Aplikasi *online* berinvestasi reksa dana dan obligasi serta informasi mengenai asuransi



**BagiBagi**  
Cara mudah mengirimkan uang sekaligus dalam waktu yang sama ke rekening Sakuku melalui BCA mobile



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

**Debit Online**  
Fitur Kontrol Transaksi kartu debit melalui BCA mobile



*Mobile Apps* untuk mengakses layanan *internet banking* dan *mobile banking*

**Lifestyle**  
Kemudahan akses tiket pesawat, tiket kereta, hotel, dan *voucher game* melalui BCA mobile



Fitur pembayaran pada *online merchant* yang berfokus pada kecepatan transaksi




**Top Up Flazz**  
BCA mobile  
Nikmati kemudahan *top up* saldo Flazz dalam genggam



Pembukaan rekening tabungan secara *online* melalui BCA mobile

**Buka Rekening Baru**

Jumlah Rekening

>24 

juta rekening

Pembukaan rekening *online* selama tahun 2020

>1,6 

juta rekening  
(berkontribusi >48% dari total pertumbuhan rekening)

Komposisi Jumlah Transaksi Jaringan Digital

99,0% 

terhadap total transaksi



# IKHTISAR ASPEK KEBERLANJUTAN

## Kinerja Aspek Ekonomi

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
<b>Kinerja Internal</b>				
Pendapatan operasional	Rp miliar	75.165	71.623	63.034
Laba bersih	Rp miliar	27.147	28.570	25.852
Penyaluran kredit	Rp miliar	574.590	586.940	538.100
Penyaluran kredit UMKM	Rp miliar	77.174	81.429	71.118
Pembiayaan infrastruktur (termasuk <i>non-cash loan</i> )	Rp miliar	45.470	41.734	32.237
Dana Pihak Ketiga (DPK)	Rp miliar	834.284	698.980	629.812
Total frekuensi transaksi di <i>internet</i> dan <i>mobile banking</i>	Juta kali	9.585	6.356	4.196
Jumlah pajak yang dibayarkan	Rp miliar	6.421	7.719	6.854
Pembukaan (penutupan) cabang*	Kantor	(8)	7	14
<b>Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan</b>				
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB)**	Rp miliar	127.005	125.144	109.947
Penyaluran KUR	Rp miliar	132,7	125,7	116,2
Persentase total portofolio pembiayaan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) terhadap total portofolio kredit	%	22,1	21,3	20,4
<b>Kinerja Keuangan Inklusif</b>				
Perkembangan Laku BCA				
- Jumlah agen	Agen	2.633	2.375	1.722
- Jumlah rekening	Rekening	152.678	139.470	55.979
- Jumlah dana nasabah Laku BCA	Rp miliar	23,5	14,6	4,9

\* Penutupan cabang karena berkurangnya transaksi di cabang tersebut.

\*\* Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2018 dan 2019 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil realisasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2020





## Kinerja Aspek Sosial

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
<b>Kinerja Internal</b>				
Pekerja wanita dari total pekerja yang mendapatkan kesempatan promosi	%	64,1	63,8	62,0
Wanita yang menduduki posisi direktur	%	16,7	27,3	25,0
Persentase jumlah pekerja wanita dibanding total pekerja	%	61,3	60,8	60,4
Jumlah peserta pelatihan	Orang	39.237	67.548	60.448
Jumlah hari pelatihan	Hari	160.361	248.738	207.513
Jumlah jam pelatihan	Jam	976.700	1.660.212	1.275.086
Biaya pelatihan dan pendidikan pekerja	Rp juta	208.954	395.659	273.279
Jumlah peserta edukasi literasi keuangan (CSR)	Orang	105.522	107.267	99.425
Indeks <i>Customer Engagement</i> (CE)	Skala 1-5	4,67	4,67	4,63
Indeks <i>Branch Service Quality</i> (BSQ)	Skala 1-5	4,87	4,86	4,81
Tingkat penyelesaian keluhan nasabah	%	99,3	99,4	99,1
Persentase pengaduan ( <i>whistleblowing</i> ) yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan yang diterima	%	81,8	100,0	100,0
<b>Kegiatan Tanggung Jawab Sosial</b>				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab sosial	Rp miliar	116,8	122,8	105,6
Jumlah lulusan pendidikan non gelar	Orang	164	142	167
Jumlah pasien klinik binaan	Orang	16.611	17.976	15.570



## Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Uraian	Satuan	2020	2019	2018
<b>Kinerja Internal</b>				
Penggunaan energi listrik <sup>a)</sup>	kWh	80.048.325	80.073.145 <sup>a)</sup>	77.582.416 <sup>a)</sup>
Intensitas penggunaan energi listrik	kWh/m <sup>2</sup>	185	186	182
Emisi GRK yang dihasilkan	tCO <sub>2</sub> eq	71.046	71.340	68.230
Penggunaan kertas di Kantor Pusat	Ton	63	81	93
Pengurangan limbah kertas <sup>b)</sup>	Ton	18	12	1 <sup>c)</sup>
Jarak tempuh mobil dinas	Km	1.484.923	n/a	n/a
Penggunaan air	m <sup>3</sup>	67.365	55.322	45.168
Kantor cabang yang mendukung <i>green office</i>	Kantor	66	61	34
<b>Kegiatan Tanggung Jawab Lingkungan</b>				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab lingkungan	Rp juta	575	685	1.118
Pelepasliaran orangutan di Kalimantan	Ekor	0	6	6
Rehabilitasi orangutan	Ekor	31	0	0
Pelestarian keanekaragaman hayati	Sarang penyu	100	100	100
	Mangrove	14.700	20.200	12.000
Restorasi area gambut	Pohon	2.100	-	-

- a) Penyajian ulang data tahun 2018 dan 2019, karena cakupan perhitungan data bertambah gedung. Sebelumnya 3 gedung Kantor Pusat menjadi 6 gedung Kantor Pusat, 1 *data center* Kantor Pusat dan 115 gedung KCU.
- b) *Printer pooling* yang dilaporkan adalah WSA II, WSA I, WPI, Menara BCA, Chase Plaza, Halo Serpong, Landmark Pluit.
- c) Data kertas tahun 2018 merupakan data pembelian bukan pemakaian.



## Pembiayaan pada Kegiatan Usaha Berkelanjutan [F58]

Uraian	2020		2019		2018	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio Pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)*	127.005	100,0	125.144	100,0	109.947	100,0
a. Energi Terbarukan	4.643	3,7	3.020	2,4	2.343	2,1
b. Efisiensi Energi	441	0,3	547	0,4	1.589	1,4
c. Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	31.761	25,0	28.455	22,7	23.946	21,8
d. Transportasi Ramah Lingkungan	7.725	6,1	5.965	4,8	5.437	4,9
e. Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	1.014	0,8	1.014	0,8	1.094	1,0
f. Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi ( <i>Eco-Efficient</i> )	4.169	3,3	4.629	3,7	4.332	3,9
g. Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	77	0,1	85	0,1	89	0,1
h. Kegiatan UMKM	77.174	60,8	81.429	65,1	71.118	64,7
Portofolio Pembiayaan KKUB non UMKM berdasarkan segmen	49.831	100,0	43.715	100,0	38.829	100,0
- Korporasi	48.810	98,0	42.649	97,6	37.474	96,5
- Komersial	1.020	2,0	1.066	2,4	1.355	3,5
Portofolio Pembiayaan Infrastruktur Berkelanjutan (termasuk <i>non-cash loan</i> )	10.430	100,0	8.436	100,0	8.194	100,0
- Jalan Tol	2.915	28,0	2.945	34,9	2.975	36,3
- Kelistrikan	1.690	16,2	1.457	17,3	1.663	20,3
- Kereta Api	1.955	18,7	1.096	13,0	1.462	17,8
- Bandara dan Pelabuhan	2.855	27,4	1.923	22,8	1.000	12,2
- Air Minum dan Sanitasi	1.014	9,7	1.014	12,0	1.093	13,3

\* Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2018 dan 2019 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2020. Portofolio pembiayaan keseluruhan berdasarkan sektor industri dapat dilihat pada Laporan Tahunan BCA 2020. [FN-CB-410a.1]