



## PENJELASAN DIREKSI [102-14, 102-15]



Menghadapi tantangan pandemi COVID-19 di tahun 2020, BCA mempererat kerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan dan terus berinovasi dengan meningkatkan layanan finansial berbasis teknologi digital. BCA mendukung Pemerintah dalam upaya memberikan stimulus kepada sektor riil untuk Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) akibat dampak pandemi COVID-19 melalui penyesuaian kebijakan, serta strategi untuk tetap mendampingi para nasabah kami di segala situasi. Selain itu, BCA juga mendukung seruan Pemerintah untuk mulai beralih ke ekonomi rendah karbon. Untuk merespons seruan ini, kami melakukan penyesuaian kebijakan kredit berwawasan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST), serta memetakan kegiatan perbankan untuk mulai memitigasi dan beradaptasi dengan perubahan iklim.

### Pemangku Kepentingan yang kami hormati,

Menilik bahasan Forum Ekonomi Dunia pada tanggal 21-24 Januari 2020, kita semua sadar bahwa risiko lingkungan menjadi risiko utama yang akan berdampak pada kondisi ekonomi dunia. Seruan untuk menuju ekonomi rendah karbon dan dukungan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) terus bergema, terlebih di saat pandemi COVID-19. Sejalan dengan dinamika kebijakan Pemerintah dan kondisi selama tahun 2020, maka BCA menerapkan berbagai inisiatif untuk cepat beradaptasi sesuai kebutuhan pasar terkini.

Program Empati Pandemi COVID-19 dan Gerakan #BankingFromHome dengan berbagai fitur digital merupakan dua inisiatif yang kami kedepankan selama tahun 2020. Kegiatan ini memberikan banyak dampak positif di tengah tantangan, di antaranya mendukung pemutusan mata rantai pandemi dan mengurangi mobilisasi nasabah yang sebelumnya harus bertransaksi di kantor cabang. Semua upaya kami lakukan untuk tetap dapat memberikan pelayanan yang lebih aman, lebih mudah, lebih nyaman, serta sesuai kebutuhan nasabah. Di mana saja dan kapan saja.

### Kebijakan untuk Merespons Tantangan Keberlanjutan

Kesehatan nasabah dan pekerja menjadi tantangan keberlanjutan dalam situasi pandemi COVID-19. Kami merespons tantangan ini dengan melakukan penyesuaian aktivitas kerja dan penerapan protokol kesehatan yang ketat, sesuai dengan ketentuan protokol kesehatan Pemerintah dan WHO terkait COVID-19. Kami mendorong nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi BCA mobile dan *internet banking* KlikBCA. Di setiap kantor cabang dilakukan pengecekan suhu tubuh, disediakan *hand sanitizer* dan

pengaturan *social distancing*. Langkah pencegahan lain yaitu penerapan *self-assessment* risiko COVID-19 dan melakukan disinfektan terhadap sarana dan infrastruktur di *banking hall*, meja *counter*, dan kursi tunggu secara berkala.

Secara keseluruhan, dampak pandemi ini juga berimbas pada tantangan mengelola aspek ekonomi dan aspek sosial yang saling berkaitan. Dari aspek ekonomi, penyebaran wabah COVID-19 berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja debitur. Untuk meningkatkan stimulus perekonomian yang melemah dan dalam rangka mendukung kebijakan Pemerintah, BCA mengeluarkan ketentuan restrukturisasi fasilitas kredit debitur BCA yang terdampak penyebaran COVID-19. Ketentuan ini berpedoman kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 11/POJK.03/2020 perihal Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019. BCA juga melakukan penyesuaian pada ketentuan Kartu Kredit BCA dan penyediaan Program Pelonggaran Kartu Kredit BCA berdasarkan Surat Bank Indonesia No. 22/263/DKSP/Srt/B tanggal 15 April 2020 perihal Kebijakan Penyelenggaraan Kartu Kredit Dalam Masa Darurat COVID-19. Pemberian subsidi bunga untuk kredit UMKM dan KPR BCA juga dilakukan dalam rangka program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN).

BCA terus menyediakan layanan perbankan yang dapat diakses secara aman dan nyaman oleh para nasabah. Edukasi layanan perbankan melalui penggunaan teknologi senantiasa dilakukan dengan semakin beragamnya layanan digital perbankan BCA. Pembukaan rekening secara *online* melalui BCA mobile dan perubahan limit untuk transfer dana, merupakan beberapa penyesuaian layanan perbankan sehingga nasabah dapat melakukan transaksi jarak jauh tanpa