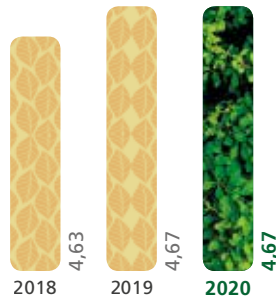


## Indeks Kepuasan Nasabah (skala 5)

### Hasil Survei *Branch Service Quality* (BSQ)



### Hasil Survei *Customer Engagement* (CE)



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

Guna menjaga kualitas layanan perbankan serta mewujudkan perbankan yang berwawasan LST, BCA melakukan evaluasi dampak positif dan negatif terhadap produk dan/atau jasa sebelum diluncurkan. Evaluasi dan penilaian juga dilakukan terhadap produk penghimpunan dan penyaluran dana.

Dari sisi produk dan/atau jasa pendanaan, BCA mengelola dan memitigasi risiko berdasarkan *risk appetite* yang telah ditetapkan, termasuk risiko terkait aspek sosial dan lingkungan hidup. Risiko dampak negatif yang berkaitan dengan jasa perbankan antara lain penempatan atau penggunaan dana dari hasil tindak pidana, misalnya perjudian, perdagangan senjata gelap, dan terorisme. Langkah BCA dalam mengelola risiko tersebut adalah dengan menerapkan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme dalam kegiatan operasional Bank sehari-hari.

Adapun dampak positif dari produk dan/jasa perbankan terlihat dari penyaluran kredit kepada debitur di sektor energi terbarukan, transportasi ramah lingkungan, dan UMKM. Dari penyaluran kredit ke sektor ramah lingkungan, secara tidak langsung BCA turut mendukung usaha-usaha yang memperhatikan kelestarian lingkungan hidup dan berkontribusi pada penanganan perubahan iklim.

Produk dengan dampak positif pada aspek sosial, misalnya solusi perbankan yang dipergunakan pelaku usaha untuk memberdayakan masyarakat marginal, kelompok wanita, dan penyandang disabilitas. Dampak positif dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan juga dapat dirasakan nasabah melalui tersedianya ATM Wicara, dan produk-produk inklusi keuangan yang dapat dirasakan oleh masyarakat yang *unbankable*.

Namun demikian, kami juga mengidentifikasi dampak negatif produk dan/atau jasa pada aspek sosial di antaranya penyaluran kredit pada industri padat karya yang mempunyai risiko mempekerjakan tenaga kerja di bawah umur, memberikan upah di bawah upah minimum atau memiliki risiko pelanggaran hak asasi manusia. Risiko tersebut menjadi perhatian BCA dalam menyalurkan pinjaman. Kami tetap memberlakukan persyaratan kredit dengan ketat dan melakukan mitigasi risiko dengan meningkatkan pengawasan dan melakukan survei ke tempat usaha guna memastikan potensi risiko tersebut tidak terjadi.

## Menangani Keluhan dan Pengaduan Nasabah



BCA memberikan solusi atas kendala atau keluhan nasabah dengan menyediakan sarana komunikasi layanan: *contact center* HaloBCA: 1500888, *website* [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id), *e-mail* [halobca@bca.co.id](mailto:halobca@bca.co.id), *Twitter* @HaloBCA, *video call*, *video banking*, *webchat* atau *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

Jumlah  
Keluhan

2020 **1.796**ribu

2019

1.746  
ribu

2018

1.501  
ribu

Keluhan Diselesaikan  
sesuai SLA

2020 **1.784**ribu

2019

1.735  
ribu

2018

1.488  
ribu

Persentase Penyelesaian

2020 **99,3%**

2019

99,4%

2018

99,1%



# INSPIRASI BUDAYA KEBERLANJUTAN

Bagi BCA, keberlanjutan adalah menggunakan semua potensi untuk membangun dengan inovasi, memastikan kehidupan saat ini dan masa depan untuk semua generasi. Tanggung jawab ini menjadi dasar untuk melaksanakan kegiatan operasional Bank dengan memperhatikan kelestarian alam, baik secara internal maupun eksternal. Di internal, seluruh Insan BCA harus bersinergi menjalankan tata nilai perusahaan, budaya peduli lingkungan, dan mencapai target efisiensi. Di eksternal, pembiayaan yang bertanggung jawab juga harus menjadi dasar dari setiap proses dalam memberikan kredit kepada debitur. Budaya keberlanjutan ini diharapkan tercermin dalam setiap perilaku insan BCA yang dapat menjadi *'agent of change'*, baik untuk sesama insan BCA maupun nasabah.

BCA membuat program *Sustainability Awareness Month* sebagai *campaign* terkait penerapan keberlanjutan di internal. Tujuan *campaign* ini adalah meningkatkan penyadartahuan dan edukasi kepada pekerja, serta mendorong dan menginspirasi keberlanjutan. *Campaign* ini dilakukan dengan cara yang menyenangkan dan menghibur, didukung oleh Manajemen dan melibatkan partisipasi sekitar 24.500 pekerja BCA. *Campaign* ini terdiri dari 3 fase, yaitu *Awareness* (menginformasikan dan mengedukasi Insan BCA tentang keberlanjutan, peran serta rencana BCA untuk mencapainya), *Engagement* (melibatkan pekerja untuk berpartisipasi membahas topik lebih dalam melalui *talkshow* dan kegiatan), *Retention* (mengingatkan pekerja tentang cara hidup berkelanjutan serta program-program pendukung lainnya, mendengarkan umpan balik dari ide baru dan kemajuannya).

## Operasi yang Adil

Selain memberikan kesempatan yang setara bagi semua golongan masyarakat untuk menjadi nasabah, ataupun sebagai debitur atau kreditur, BCA juga melaksanakan kegiatan operasi yang adil bagi semua pekerja. Kebijakan perlakuan yang adil bagi seluruh pekerja terdapat pada Peraturan Kerja Bersama (PKB) Bab 4 pasal 5, pasal 29 ayat 5, pasal 71 dan pasal 72 yang berisi kesetaraan dan keadilan dalam penilaian kinerja, kebijakan promosi dan pendidikan, serta kebebasan berserikat. Khusus untuk proses promosi, kegiatan dilakukan secara transparan, objektif, dan adil, tanpa memandang suku, agama, ras, golongan, serta gender. BCA memastikan bahwa setiap pekerja memiliki kesempatan dan peluang yang sama dalam berkarir.

Kegiatan operasi yang adil juga diwujudkan BCA melalui kebijakan dalam pemberian kenaikan upah/gaji secara berkala yang dilakukan setiap setahun, yang besarnya disesuaikan dengan penilaian prestasi kerja, skala upah/gaji yang berlaku, dan kemampuan Perusahaan. Demikian pula pemberian kesempatan yang sama bagi mitra, baik sebagai pemasok atau vendor.

BCA juga memiliki kebijakan terkait perlindungan konsumen, yang meliputi aspek transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, serta penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Operasi yang adil juga mencakup penegakan anti korupsi di lingkungan kerja. Penegakan anti korupsi juga disertai dengan penanganan APU/PPT secara adil berdasarkan jalur hukum, dengan melaporkan setiap temuan ke Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Selain kinerja internal, operasi yang adil juga diterapkan dalam bekerja sama dengan mitra kerja. Setiap mitra wajib menandatangani surat kepatuhan yang di dalamnya terdapat pernyataan menjalankan usaha dengan adil, mengormati HAM, dan patuh pada peraturan terkait aspek sosial.