

harus datang ke kantor cabang dan usaha para debitur tetap dapat berjalan dalam beradaptasi dengan masa normal yang baru.

Di luar tantangan terkait COVID-19, BCA masih terus mengelola tantangan keberlanjutan, salah satunya adalah dampak perubahan iklim. Keberadaan BCA dalam mendukung dan menjadi inspirasi untuk mengurangi dampak negatif perubahan iklim diwujudkan dengan menerapkan kebijakan pembiayaan berwawasan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Secara keseluruhan, untuk merespons tantangan keberlanjutan, BCA mengembangkan Tata Kelola Keberlanjutan dengan tiga pilar sebagai strategi implementasi Keuangan Berkelanjutan. Tiga Pilar ini mencakup aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial, yang tergambar dalam Pilar Perbankan Berkelanjutan, Budaya Keberlanjutan, dan Berkarya Memberi Nilai. Pada tahun 2020, BCA telah meninjau kembali Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) PT. BCA, Tbk dengan penambahan kebijakan baru yaitu kredit yang dilarang pada usaha-usaha yang menimbulkan risiko lingkungan, sosial dan tata kelola (LST).

### Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan Strategi Pencapaian Target

Sepanjang tahun 2020, BCA tetap dapat menjalankan kegiatan operasionalnya dengan semaksimal mungkin, terutama untuk tetap senantiasa di sisi nasabahnya. Seluruh Insan BCA beradaptasi dan mengemban tanggung jawabnya masing-masing, termasuk dalam melayani kebutuhan semua nasabah dan melaksanakan prinsip Keuangan Berkelanjutan.

Kinerja keberlanjutan mencakup kinerja Keuangan Berkelanjutan dan ekonomi, sosial, serta lingkungan. Untuk kinerja ekonomi, kami mencatat laba bersih sebesar Rp27,1 triliun, turun 5,0% dibandingkan laba tahun lalu. Penyaluran kredit di tahun 2020, terealisasi sebesar Rp574,6 triliun, turun 2,1% YoY. Pembiayaan Keuangan Berkelanjutan (*sustainable financing*) tercatat Rp127,0 triliun meningkat 1,5% YoY dimana kontribusi non UMKM sebesar Rp49,8 triliun dan UMKM sebesar Rp77,2 triliun. Pembiayaan Keuangan Berkelanjutan non UMKM berkontribusi dalam peningkatan portofolio Keuangan Keberlanjutan tahun 2020.

Kami mengapresiasi respons cepat regulator dalam merelaksasi kebijakan restrukturisasi untuk membantu perbankan dan nasabah melewati masa-masa sulit. BCA senantiasa berada di sisi nasabah dalam menghadapi tantangan perekonomian ini, termasuk dengan merestrukturisasi kreditnya sejak awal pandemi. Hingga akhir Desember 2020, BCA membukukan restrukturisasi kredit sebesar Rp104,2 triliun atau sekitar 18% dari total kredit yang berasal dari sekitar 100.000 nasabah kredit.

Selain perkreditan, BCA juga tetap fokus dan berkomitmen memberikan layanan prima di tengah kondisi Pandemi COVID-19 baik kepada nasabah maupun pekerja. Kami terus melayani untuk memberikan semangat dan inspirasi kepada semua nasabah dan mitra kami. *Transaction Banking* BCA berjalan beriringan mendukung program Inklusi Keuangan. Melalui LAKU BCA, kami melayani 152.678 nasabah di berbagai wilayah. LAKU BCA didukung oleh 2.633 agen yang membantu nasabah-nasabah di wilayah yang *unbankable* untuk dapat melakukan transaksi keuangan. Salah satu dampak signifikan dari layanan keuangan inklusif ini adalah terbukanya akses layanan keuangan bagi buruh migran dan keluarganya, serta adanya akses layanan keuangan di daerah terpencil. Layanan yang setara juga telah dinikmati oleh nasabah berkebutuhan khusus yang dapat menggunakan ATM Wicara untuk memudahkan mereka bertransaksi.

Dalam memberikan layanan kepada pekerja, sepanjang tahun 2020, BCA tetap menyelenggarakan pengembangan kompetensi melalui webinar. Tercatat sebanyak 39.237 pekerja mengikuti pelatihan secara daring. Pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan juga dilaksanakan dan diikuti oleh 874 pekerja. Semua kegiatan pengelolaan kompetensi karyawan ini dipastikan sejalan dengan penerapan hak asasi manusia dengan adanya kesempatan yang setara dan saling menghargai keberagaman latar belakang. Kebijakan untuk keberagaman dan kesetaraan ini tercantum dalam Perjanjian Kerja Bersama 2019-2021. BCA juga menggunakan media komunikasi internal sebagai sarana edukasi dan pengembangan diri antara lain *Community of Practice (COP)*, *BLIMS (digital library)*, instagram @bcasemuaberes. Pada November 2020, BCA mengadakan *Sustainability Awareness Month* untuk memperkenalkan konsep *environment, social, governance (ESG)* kepada segenap Insan BCA. Sekitar 24.500 insan BCA terpapar nilai-nilai Keuangan Berkelanjutan saat BCA menyelenggarakan acara ini.

Kami memberikan apresiasi kepada seluruh Insan BCA yang tetap memberikan layanan prima dan kinerja yang solid di tengah situasi pandemi, walaupun dilakukan penyesuaian aktivitas kerja. Semangat "One BCA" menyatukan tekad, gagasan, dan mimpi dalam karya-karya yang diciptakan agar membawa kebaikan bagi BCA dengan tagline "One Goal, One Soul, One Joy". Salah satu bentuk kepedulian BCA kepada pekerja adalah meningkatkan fasilitas dan pelaksanaan protokol kesehatan dengan mengeluarkan dana sebesar Rp47,6 miliar dikhususkan untuk menjaga kesehatan pekerja. Kami akan terus menjaga lingkungan kerja yang sehat dan aman untuk memastikan semua Insan BCA mampu berkarya dengan baik.



## Kualitas Layanan



Sebagai salah satu bank dengan kapitalisasi pasar terbesar di Asia Tenggara, BCA secara berkesinambungan terus mengembangkan dan menyediakan solusi perbankan bagi nasabahnya. Kualitas layanan yang kami sediakan mencakup keamanan, kenyamanan, keandalan, dan kemudahan akses transaksi perbankan. Strategi BCA dalam meningkatkan kualitas layanan, di antaranya:

- Pengembangan kompetensi dan kapabilitas SDM;
- Optimasi sistem jaringan digital, layanan internet dan media sosial;
- Memperkuat *solution center*;
- Pengembangan layanan *digital banking*;
- Budaya inovasi untuk terus menciptakan teknologi baru;
- Pembentukan Unit Kerja Sentra Layanan Digital untuk operasional layanan digital.

”

Komitmen BCA untuk memberikan layanan yang setara, salah satunya diwujudkan melalui 19 ATM Wicara di tujuh kota yaitu DKI Jakarta, Bandung, Tangerang, Magelang, Yogyakarta, Cilegon, dan Malang yang berguna untuk membantu akses transaksi nasabah berkebutuhan khusus. [FS14]



”

BCA tetap memberikan layanan semaksimal mungkin selama pandemi COVID-19 dengan mengeluarkan beberapa kebijakan penyesuaian layanan agar nasabah dapat melakukan transaksi jarak jauh tanpa harus datang ke kantor cabang. Kebijakan tersebut tertuang dalam Surat Keputusan No. 048/SK/DIR/2020 tanggal 27 Maret 2020 perihal Perubahan Limit KeyBCA untuk Transaksi Transfer Dana di KlikBCA Individu.

”

### Survei Kepuasan Nasabah [102-43]

Salah satu sarana untuk mengetahui kualitas layanan perbankan dan evaluasi kinerja bank adalah melalui survei kepuasan nasabah. Survei kepuasan nasabah dilakukan setiap tahun sekali oleh pihak independen. Metode yang digunakan dalam survei kepuasan nasabah yaitu penilaian terhadap *customer engagement* dan *branch service quality* melalui telepon. Survei *customer engagement* dilakukan dengan metode Gallup International.

# Hak Asasi Manusia dan Ketenagakerjaan

## KESETARAAN DAN KEBERAGAMAN [102-8]

Keberlanjutan usaha BCA telah didukung oleh 24.603 orang sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan kreatif. SDM ini mendapatkan kesempatan yang setara dalam meningkatkan kualitas kerja dan mendapatkan pengalaman keberagaman dalam berinteraksi kerja. Semua budaya kerja ini merupakan bentuk apresiasi terhadap hak asasi manusia (HAM) yang implementasinya dipantau oleh Divisi Human Capital Management. Pada praktiknya, aspek HAM memastikan kesetaraan dan keberagaman, serta tidak ada pekerja di bawah umur dan pekerja paksa.

Adapun kebijakan yang memuat informasi tidak adanya tenaga kerja anak dan tidak ada pekerja paksa terdapat dalam PKB 2019-2021 Pasal 7 ayat 2. Kebijakan pengaturan jam kerja yang jelas guna memastikan tidak ada pekerja paksa, tertuang dalam PKB Pasal 13, Pasal 14, Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21. Adanya kesetaraan dan keberagaman kerja tercermin dalam komposisi pekerja BCA hingga akhir Desember 2020. Seluruh pekerja BCA merupakan pekerja penuh waktu.

### Jumlah Pekerja berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan

Status Pekerja	2020		2019		2018	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Tetap	8.913	14.280	9.049	14.162	9.366	14.467
Tidak tetap (kontrak, percobaan, trainee)	617	793	658	920	507	601
<b>Jumlah berdasarkan gender</b>	<b>9.530</b>	<b>15.073</b>	<b>9.707</b>	<b>15.082</b>	<b>9.873</b>	<b>15.068</b>
<b>Jumlah keseluruhan</b>	<b>24.603</b>		<b>24.789</b>		<b>24.941</b>	

### Jumlah Pekerja berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	2020		2019		2018	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Dewan Komisaris	5	0	5	0	5	0
Direktur	10	2	8	3	9	3
Senior Manager	105	81	105	76	108	66
Middle Manager	843	795	846	759	814	712
Line Manager	3.678	6.068	3.677	5.929	3.721	5.880
Staf	4.096	7.719	4.131	7.946	4.212	8.230
Non Staf	793	408	935	369	1.004	177
<b>Jumlah berdasarkan gender</b>	<b>9.530</b>	<b>15.073</b>	<b>9.707</b>	<b>15.082</b>	<b>9.873</b>	<b>15.068</b>
<b>Jumlah keseluruhan</b>	<b>24.603</b>		<b>24.789</b>		<b>24.941</b>	

### Komposisi Pekerja berdasarkan Gender dan Masa Kerja

Masa Kerja	2020		2019		2018	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
> 20 Tahun	4.434	5.991	4.772	6.049	5.246	6.440
> 15 - 20 Tahun	292	532	489	947	600	1.112
> 10 - 15 Tahun	380	528	352	489	327	446
> 5 - 10 Tahun	1.782	3.806	1.317	2.547	928	1.698
> 1 - 5 Tahun	1.990	3.328	2.016	3.969	2.262	4.705
≤ 1 Tahun	652	888	761	1.081	510	667
<b>Jumlah berdasarkan gender</b>	<b>9.530</b>	<b>15.073</b>	<b>9.707</b>	<b>15.082</b>	<b>9.873</b>	<b>15.068</b>
<b>Jumlah keseluruhan</b>	<b>24.603</b>		<b>24.789</b>		<b>24.941</b>	