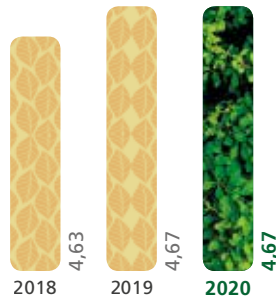


## Indeks Kepuasan Nasabah (skala 5)

### 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%