

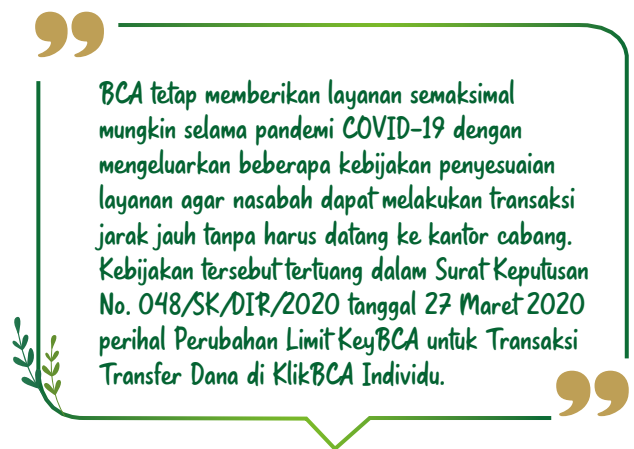
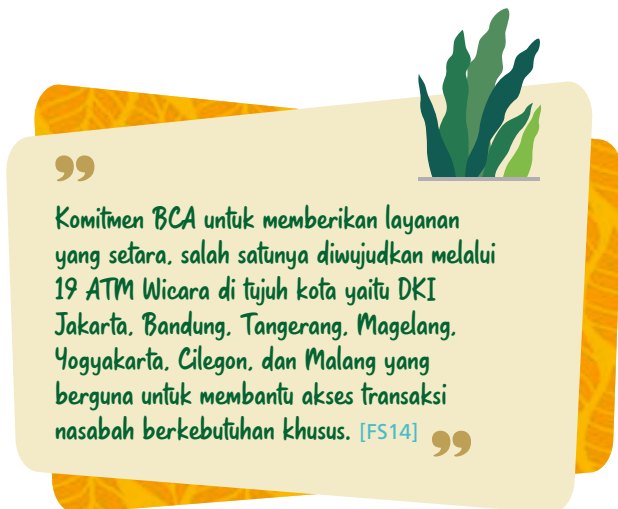


Kualitas Layanan



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.



Survei Kepuasan Nasabah [102-43]

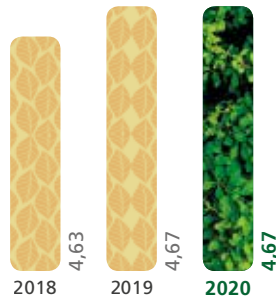
Salah satu sarana untuk mengetahui kualitas layanan perbankan dan evaluasi kinerja bank adalah melalui survei kepuasan nasabah. Survei kepuasan nasabah dilakukan setiap tahun sekali oleh pihak independen. Metode yang digunakan dalam survei kepuasan nasabah yaitu penilaian terhadap *customer engagement*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

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, *e-mail* 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%