

Live to Impact

**BCA**

Senantiasa di Sisi Anda



LAPORAN
KEBERLANJUTAN **2022**
PT BANK CENTRAL ASIA Tbk

Buah tangan persembahan Ibu pengrajin tenun pewarnaan alami BCA, di Nusa Tenggara Timur

Daftar Isi

- 2 Pesan Direksi
- 8 Capaian Kinerja Keberlanjutan 2022
- 14 Ikhtisar Aspek Keberlanjutan
- 18 Strategi Keberlanjutan

KEBERLANJUTAN DI BCA

- 22 Skala Usaha
- 24 Tentang BCA
- 30 Membangun Budaya Keberlanjutan
- 31 Dukungan BCA pada Tujuan Pembangunan Keberlanjutan (TPB)
- 34 Tata Kelola Keberlanjutan
- 39 Penerapan Keuangan Berkelanjutan

PERBANKAN YANG BERTANGGUNG JAWAB

- 46 Keamanan Data dan Menjaga Privasi Nasabah
- 53 Pencegahan Korupsi dan *Fraud*
- 56 Kinerja Ekonomi, Solusi Finansial, dan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab
- 68 Risiko Keuangan terkait Iklim
- 68 Teknologi dan Digitalisasi
- 71 Melayani Pelanggan dan Masyarakat
- 76 Akses dan Keterjangkauan Produk dan Layanan Perbankan

DAMPAK BUDAYA KEBERLANJUTAN

- 80 Menerapkan Operasi yang Adil
- 82 Manajemen Risiko dan Penilaian Dampak HAM
- 83 *Talent Development Management*
- 97 Aksi Iklim dan Respons BCA terhadap Dampak Perubahan Iklim
- 102 Dampak Operasi Ramah Lingkungan dan Pengurangan Jejak Karbon

BERKARYA MEMBERI NILAI

- 117 Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat
- 122 Pendidikan Berkualitas untuk Meningkatkan Daya Saing Generasi Muda
- 129 Literasi dan Inklusi Keuangan
- 131 Pelestarian Ragam Seni, Budaya, dan Tradisi Nusantara
- 136 Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat
- 140 Bantuan Bencana Alam

SEKILAS TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

- 144 Profil Laporan
- 146 Topik Material dan Batasannya
- 148 Pelibatan Pemangku Kepentingan
- 151 Lembar Persetujuan Laporan
- 152 Verifikasi Tertulis Pihak Independen
- 156 Indeks POJK GRI SASB dan SUSBA
- 163 Lembar Umpan Balik

Live to **Impact**

BCA senantiasa memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi bumi dan pemangku kepentingan. Oleh sebab itu, kami menjalankan berbagai inisiatif untuk mencapai kinerja terbaik pada aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) yang berkelanjutan. Nilai-nilai dan dampak LST yang dirasakan oleh seluruh pemangku kepentingan maupun bagi lingkungan hidup akan terus dikelola, ditingkatkan, serta diarahkan untuk mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).



Pesan Direksi [2-11, 2-12, 2-14, 2-22]



”

Semangat “*Recover Together, Recover Stronger*” yang diusung dan didengungkan Indonesia sebagai tuan rumah presidensi G20 tahun 2022, menginspirasi BCA untuk terus memberikan dampak positif dan bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan dalam menerapkan praktik keberlanjutan. Kami menjunjung nilai-nilai keberlanjutan dan berharap agar dampak positif ini dapat dinikmati oleh generasi mendatang.

Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur

Pemangku kepentingan yang kami hormati,

Sepanjang tahun 2022 kita memasuki masa pemulihan setelah lebih dari dua tahun mengalami pandemi COVID-19. Perubahan model bisnis dan adaptasi pada cara kerja baru menjadi pelajaran berharga bagi BCA dan kita semua. Kita semakin menyadari betapa pentingnya peran Sektor Jasa Keuangan dalam menjaga ketahanan dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Oleh sebab itu prinsip-prinsip keberlanjutan harus ditanamkan untuk membangun Sektor Jasa Keuangan yang bertanggung jawab dan berdaya tahan. BCA sebagai bagian dari Sektor Jasa Keuangan berkomitmen menjalankan bisnis secara berkelanjutan, mendukung kestabilan kinerja ekonomi dengan membangun dampak positif pada aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola guna mencapai tujuan baik bersama.

BCA terus berkembang dan bertransformasi sesuai dengan kebutuhan nasabah dan kesadaran atas dampak lingkungan. Model bisnis bank hibrid yang diadopsi BCA semakin diperkuat dengan keunggulan digitalisasi yang mampu mengakselerasi peningkatan volume transaksi *online* secara signifikan. Dampak positif digitalisasi semakin dirasakan, seperti meningkatnya akses keuangan kepada masyarakat, pengurangan penggunaan kertas dan energi, serta penghematan bahan bakar transportasi yang berdampak polusi yang lebih rendah. Saat ini, dengan adanya transformasi digital BCA kontribusi jumlah transaksi cabang hanya sebesar 0,5% sementara transaksi digital mencapai 99,5%. Selama tahun 2022 BCA mencatat transaksi digital mencapai Rp25.176 triliun, naik sebesar 18,1% dibandingkan tahun sebelumnya. Dampak digitalisasi yang telah dirasakan antara lain adalah pembukaan rekening *online* mencapai 4,2 juta akun di tahun 2022, yang telah memberikan akses perbankan yang lebih mudah, terjangkau dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat hingga ke pelosok. BCA juga menjembatani kebutuhan konsumen dan pebisnis dengan terus mengembangkan berbagai kanal digital yang memberikan efisiensi, keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Bisnis berkelanjutan akan terus menjadi bagian penting dalam strategi usaha BCA. Kami mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dengan terus mendorong digitalisasi layanan perbankan dan inovasi berbasis teknologi digital. Aspek lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) semakin diperkuat dan diintegrasikan dalam kegiatan operasi dan bisnis. Nasabah, debitur, serta segenap insan BCA didorong dan diedukasi untuk mengimplementasikan praktik keberlanjutan. Melalui kegiatan CSR Bakti BCA, kami melestarikan lingkungan dan keanekaragaman hayati serta mengembangkan komunitas binaan. Kami yakin komitmen menerapkan prinsip keberlanjutan secara konsisten akan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan yang pada akhirnya memberikan nilai tambah jangka panjang bagi BCA.

Capaian Kinerja Keberlanjutan dan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Kinerja Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan

Kontribusi BCA dalam pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan semakin meningkat pada tahun 2022, melampaui target awal yang telah ditetapkan. Portofolio pembiayaan Keuangan Berkelanjutan mencapai Rp183,2 triliun tumbuh 14,9% YoY dan berkontribusi 25,4% terhadap total portofolio BCA (kredit dan obligasi korporasi). Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan terdiri dari pembiayaan Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (pembiayaan hijau/*green financing*) serta pembiayaan UMKM, dengan komposisi portofolio pembiayaan hijau 44,2% dan UMKM 55,8%.

Kami secara aktif mencari peluang pembiayaan hijau, seperti pada kegiatan usaha pengelolaan sumber daya alam (SDA) hayati dan lahan berkelanjutan, energi terbarukan, efisiensi energi, transportasi dan bangunan ramah lingkungan, pengelolaan air dan air limbah berkelanjutan serta produk *eco-efficient*. Pembiayaan hijau mencapai Rp80,9 triliun tumbuh 13,5% YoY. Pembiayaan hijau ditopang oleh



penyaluran kredit kepada sektor SDA hayati dan penggunaan lahan berkelanjutan sebesar Rp66,1 triliun atau mencapai 81,8% dari total pembiayaan hijau. Sebagian besar pembiayaan sektor SDA hayati dan penggunaan lahan berkelanjutan disalurkan untuk pembiayaan sektor kelapa sawit tersertifikasi yang mencapai Rp39,4 triliun. Total debitur tersertifikasi sebanyak 59 debitur yang terdiri dari tersertifikasi RSPO sebanyak 16 debitur, ISPO sebanyak 30 debitur dan yang memiliki keduanya (RSPO dan ISPO) sebanyak 13 debitur, jumlah tersebut mencakup 65,6% dari total debitur pembiayaan sektor kelapa sawit.

Pembiayaan BCA pada sektor UMKM terus meningkat dari tahun ke tahun, mencapai Rp102,3 triliun tumbuh 16,0% YoY di tahun 2022. Berbagai program dicanangkan untuk mendorong pemulihan UMKM, antara lain penyelenggaraan pameran BCA UMKM Fest, program khusus kredit UMKM berbasis LST dan program khusus kredit UMKM bagi debitur UMKM wanita. Sebagai bagian dari Gerakan Nasional 'Bangga Buatan Indonesia', UMKM Fest yang diselenggarakan pada bulan Agustus - September 2022 diikuti oleh 1.250 *seller* di seluruh Indonesia, menghasilkan lebih dari 45.000 transaksi dengan volume penjualan mencapai Rp14,6M. Acara ini juga memfasilitasi *business matching* yang diikuti oleh 86 *seller*.

BCA juga terus meningkatkan kualitas pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan. Kebijakan yang ada saat ini termasuk penerapan *exclusion list*, kajian AMDAL (Analisis Mengenai Dampak Lingkungan) dan penilaian PROPER (Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup). Selanjutnya, telah diterbitkan lima kebijakan sektoral kredit untuk sektor yang berpotensi memiliki risiko tinggi terhadap kerusakan lingkungan. Kebijakan sektoral kredit BCA meliputi perkebunan dan industri kelapa sawit, tambang batu bara, pembangunan jalan tol, industri kayu dan hasil hutan, serta industri semen dan besi baja dasar. Selain itu BCA terpilih sebagai salah satu Bank yang mengikuti pilot implementasi OJK untuk memetakan debitur sesuai kategori Taksonomi Hijau Indonesia (THI). Hasil pemetaan ini diharapkan dapat mendorong debitur untuk lebih memerhatikan dan menerapkan praktik keberlanjutan dalam kegiatan usahanya guna memberikan nilai tambah dan meningkatkan daya saing.

Pencapaian kinerja Keuangan Berkelanjutan perlu didukung oleh sumber daya manusia yang unggul di bidangnya. Selama tahun 2022 sebanyak 27,1% pekerja BCA atau setara dengan 1.002 orang, yang terkait dengan bidang pembiayaan, telah mendapatkan pelatihan keuangan berkelanjutan. Jumlah tersebut melampaui target yang sebesar 25%. Pelatihan difokuskan pada topik Taksonomi Hijau Indonesia.

Kinerja Aspek Lingkungan

Mendukung upaya Pemerintah Indonesia untuk bertransisi ke ekonomi rendah karbon, BCA mencanangkan inisiatif-inisiatif operasi perbankan ramah lingkungan. Inisiatif tersebut mencakup pengelolaan sampah dan kegiatan daur ulang, pengembangan produk/solusi perbankan digital, perubahan proses kerja internal secara digital, inisiatif gedung ramah lingkungan serta kegiatan pelestarian lingkungan. Semua inisiatif ini berkontribusi terhadap pengurangan emisi karbon sebesar setara 1.995,8 tCO₂ meningkat 125% dibandingkan tahun 2021.

BCA mendukung ekonomi sirkular dengan menggandeng berbagai komunitas masyarakat melalui inisiatif pengelolaan sampah untuk didaur ulang. Sebanyak 518,1 ton limbah terkumpul telah kami kelola untuk didaur ulang. Limbah ini berasal dari 436,0 ton arsip kadaluarsa, 48,5 ton sampah non-organik, 22,7 ton mesin EDC rusak, 7,0 ton mesin *cartridge* ATM rusak, 3,3 ton kartu tidak terpakai serta 500 kg seragam lama. Melalui pemanfaatan limbah arsip dan sampah non-organik, lebih dari 29 ribu pohon berpotensi diselamatkan, dan seluruh kegiatan tersebut diperkirakan mengurangi emisi karbon setara 348,9 tCO₂.

Untuk mendukung nasabah dalam menerapkan gaya hidup yang ramah lingkungan, termasuk dalam bertransaksi perbankan, BCA menyediakan beragam fitur transaksi finansial yang sejalan dengan prinsip keberlanjutan. Kami mengajak nasabah untuk mengoptimalkan penggunaan kanal-kanal digital guna mendukung kegiatan sehari-hari, misalnya aplikasi *mobile banking* m-BCA dan myBCA, layanan *internet banking* serta *contact center* Halo BCA yang kini dilengkapi dengan kanal aplikasi. Kehadiran HaloBCA Apps tanpa pulsa dapat dinikmati oleh nasabah baik di dalam maupun di luar negeri, memberikan kemudahan bagi nasabah mendapatkan

informasi yang dibutuhkan. Sepanjang tahun 2022 HaloBCA Apps sudah menangani 7,2 juta layanan. Perluasan solusi perbankan digital serta digitalisasi proses bisnis internal menjadi upaya penghematan energi dengan mengurangi mobilitas transportasi dan mengurangi kertas dan emisi karbon. Inisiatif ini berkontribusi mengurangi emisi karbon setara 1.458,3 tCO₂.

Wisma BCA Foresta merupakan gedung ramah lingkungan yang beroperasi sejak 2020. Berbagai fitur ramah lingkungan seperti panel surya, daur ulang air, dan tanki air hujan sehingga tidak ada air yang terbuang percuma. Gedung tersebut juga dilengkapi dengan fasilitas Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum. Wisma BCA Foresta berhasil menjadi pemenang pertama dalam kategori Gedung Hemat Energi Sub Kategori Gedung Baru di ajang Penghargaan Subroto Bidang Efisiensi Energi (PSBE) 2022. Keberhasilan ini menjadikan kami sebagai perusahaan di sektor perbankan yang akan mewakili Indonesia di ajang ASEAN Energy Award 2023.

Sepanjang tahun 2022 melalui kegiatan CSR Bakti BCA, kami menanam 24,6 ribu pohon di 22 daerah. Inisiatif ini memberikan manfaat ekologis, seperti dampak signifikan terhadap pengurangan emisi karbon, pemulihan alam, serta pengaturan iklim. Selain itu, manfaat ekonomis juga dirasakan oleh kelompok penanam maupun masyarakat lokal sekitar lokasi penanaman pohon. Inisiatif ini berkontribusi mengurangi emisi karbon setara 39,7 tCO₂.

Kinerja Aspek Sosial

Inklusi keuangan merupakan bagian penting dalam aspek sosial ekonomi masyarakat. Untuk itu, BCA mengoptimalkan digitalisasi, pemanfaatan instrumen pembayaran digital, serta penguatan perlindungan konsumen. Digitalisasi menjadi komponen kunci bagi ekonomi yang inklusif, terutama pada daerah *remote*, jauh dari kantor cabang maupun ATM BCA untuk melakukan transaksi ekonomi. Pengembangan digitalisasi BCA juga diarahkan untuk meningkatkan produktivitas para pelaku usaha, antara lain pengembangan *digital loan platform* yang memberikan layanan yang lebih cepat dan nyaman kepada calon debitur UMKM dengan tetap mengedepankan prinsip kehati-hatian.

Guna memberikan dampak positif bagi masyarakat luas, BCA konsisten menyelenggarakan Program CSR di bawah payung Bakti BCA. Kegiatan Bakti BCA mencakup pendidikan, kesehatan, pelestarian budaya, literasi keuangan, pengembangan dan pemberdayaan masyarakat serta kegiatan filantropi. Sebesar Rp143,1 miliar dana CSR didistribusikan sepanjang tahun 2022. Selain itu, BCA menambah tiga desa wisata binaan baru di tahun 2022, yaitu desa Kelubi di Bangka Belitung, desa Bilebante di Lombok, dan desa Taro di Bali. Total desa wisata binaan menjadi 15 desa. Selain itu BCA dipercaya oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) untuk mendampingi 10 Desa Mitra BCA dalam bertransformasi menjadi destinasi wisata unggulan yang baru.

Program SYNRGY BCA mendorong pertumbuhan digital *talent* yang mendukung ekonomi digital di Indonesia. Program ini terdiri atas dua jenis: SYNRGY *Accelerator* dan SYNRGY *Academy*. SYNRGY *Accelerator* merupakan program akselerasi *startup* sekaligus *platform* kolaborasi antara komunitas *startup* dan grup BCA. Pada 2022, BCA menghadirkan program SYNRGY *Accelerator batch 5* dengan total 6 *startups*. SYNRGY *Academy* adalah program beasiswa dari BCA bagi kawula muda Indonesia yang ingin menjadi talenta digital siap kerja di dunia IT. Selama tahun 2022 sebanyak lebih dari 8.000 aplikasi pelamar masuk untuk mengikuti SYNRGY *Academy* yang terbagi dalam 3 *batch* program.

BCA menghargai setiap pekerja sebagai aset perusahaan. Sebagai bagian dari pengelolaan aspek sosial di internal perusahaan, kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan pekerja menjadi prioritas kami di samping pengembangan *key talent*. Tidak ada kejadian signifikan di tempat kerja selama tahun 2022 yang mempengaruhi kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan pekerja. BCA memberikan kesempatan yang sama bagi pria dan wanita untuk berkarir dan mencapai jenjang tertinggi di perusahaan. Sebanyak 2.982 pekerja mendapatkan kesempatan promosi dan sebanyak 2.739 pekerja baru direkrut untuk memperkuat berbagai posisi di BCA.



Kinerja Aspek Tata Kelola

Kami menyadari bahwa masa depan layanan keuangan digital akan semakin inklusif dan kian mengalami percepatan. Percepatan layanan perbankan digital harus diimbangi dengan sistem keamanan data dan privasi yang andal untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Oleh sebab itu, sistem keamanan data dan privasi, serta pengelolaan keamanan siber menjadi perhatian utama bagi BCA. Kami mematuhi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang berlaku di Indonesia dan menjalankan kebijakan privasi dan pengamanan data. Kami juga menerapkan standar sertifikasi ISO 27001 untuk sistem jaringan dan operasi *data center* serta *enterprise security*. Budget IT & *Enterprise Security* BCA mencapai Rp5,3 triliun di tahun 2022, meningkat 67% dibanding tahun 2021. Talenta di bidang IT & *Enterprise Security* semakin diperkuat dengan penambahan 306 sumber daya manusia di tahun 2022, meningkat 21,7% dibandingkan 2021.

Kami bersyukur segala upaya keberlanjutan yang kami implementasikan telah diakui di dalam negeri dan internasional. BCA berhasil meningkatkan peringkat MSCI ESG Ratings menjadi AA, salah satu dari Top 10 *Constituents FTSE4Good ASEAN 5 Index*. BCA juga mendapatkan skor 87 dan peringkat ke-16 (dari 1.064 bank) dari Refinitiv ESG Score, dan masuk ke dalam Indeks SRI-Kehati.

Berbagai penghargaan yang kami terima menjadi penyemangat untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. BCA masuk dalam ASEAN Asset Class 2021 dalam ajang ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS). BCA juga keluar sebagai “The Best Overall Big Caps” dalam ajang the 13th IICD Corporate Governance Award 2022, dan menjadi TOP 3 WINNERS – Big Corporation Category dalam ajang Bappenas SDGs Action Award 2022.

Merespons Tantangan dalam Strategi Keberlanjutan

BCA terus mengikuti perkembangan keberlanjutan yang semakin pesat. Merespons dinamika ini, kami melakukan pengembangan unit kerja ESG, serta mengintegrasikan aspek LST dalam penyusunan Indikator Penilaian Kinerja, sebagai bentuk komitmen membangun budaya keberlanjutan di perusahaan.

Kami menyadari bahwa edukasi merupakan hal yang krusial dalam upaya membangun budaya keberlanjutan. BCA secara konsisten mengadakan sosialisasi kepada seluruh pekerja melalui beragam bentuk media (Instagram @BCASemuaBeres, youtube @SolusiBCA, TikTok @BCASemuaBeres, dll). Kami optimis setiap insan BCA dapat menjadi agen perubahan yang dapat membawa dampak positif bagi lingkungan kita.

Kami menetapkan strategi dalam mencapai target-target keberlanjutan dengan memerhatikan aspek LST. Meningkatnya isu LST di sektor perbankan, menjadikan kami lebih hati-hati dalam mengelola setiap dampaknya bagi usaha kami dan para nasabah kami. Untuk itu, bersama para debitur, kami merespons isu LST dengan melakukan pemetaan berdasarkan panduan Taksonomi Hijau Indonesia (THI) melalui proyek percontohan implementasi dan pelaporan THI.

BCA telah mengembangkan lima kebijakan sektoral kredit, terutama untuk sektor yang berpotensi memiliki risiko tinggi terhadap kerusakan lingkungan, seperti perkebunan dan industri kelapa sawit, tambang batu bara, pembangunan jalan tol, industri kayu dan hasil hutan, serta industri semen dan besi baja dasar. Melalui kebijakan ini, BCA mengintegrasikan evaluasi risiko lingkungan dan sosial secara bertahap serta mengarahkan rantai nilai bisnisnya pada bisnis yang berwawasan lingkungan.

Kami juga memahami perkembangan teknologi digital dan kebutuhan tatap muka yang semakin berkurang menimbulkan kebutuhan layanan perbankan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja serta mudah dan cepat. Perubahan model bisnis tersebut menimbulkan potensi risiko perlindungan data nasabah dan juga risiko serangan siber. Oleh karena itu penguatan *Security Monitoring Center* dan manajemen risiko keamanan siber sudah menjadi bagian dari komitmen BCA.

Tantangan dan Peluang

Salah satu faktor eksternal yang berpengaruh besar dalam implementasi keuangan berkelanjutan adalah rekomendasi pertemuan *Sustainable Finance Working Group* (SFWG) keempat di bawah Presidensi G20 Indonesia pada November 2022. Salah satu rekomendasi tersebut adalah pengembangan kerangka kerja yang efektif untuk transisi finansial menuju nol emisi karbon. Rekomendasi tersebut sekaligus memperlihatkan urgensi aktivitas ekonomi rendah karbon di masa depan.

Tantangan besar lainnya dalam penerapan keuangan berkelanjutan adalah pemahaman akan pemenuhan aspek LST, baik dari sisi internal Bank maupun dari sisi debitur. Rencana penerapan Taksonomi Hijau Indonesia (THI) pada seluruh segmen debitur di tahun 2023 membutuhkan dukungan dari regulator untuk bersama-sama memperluas sosialisasi dan memberikan waktu persiapan yang memadai bagi debitur agar kegiatan usahanya semakin selaras dengan panduan THI. Bank juga perlu melakukan edukasi kepada para *credit officer* untuk memetakan Kegiatan Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) serta membuat kategori THI secara tepat untuk setiap kegiatan usaha debitur.

Kondisi geopolitik, ancaman resesi dan krisis, serta pandemi yang belum sepenuhnya berakhir juga menjadi tantangan tersendiri bagi sektor jasa keuangan dan pelaku usaha dalam bertransisi menuju ekonomi rendah karbon. Perkembangan ini perlu dicermati dari waktu ke waktu agar pemulihan ekonomi tetap berjalan dan semua pihak semakin tangguh menghadapi tantangan ke depan.

Setiap tantangan tentunya membuka peluang yang dapat dimanfaatkan. BCA memahami bahwa aspek LST di dunia industri tidak seragam karena setiap industri memiliki ciri khas masing-masing. Maka, BCA terus meningkatkan komunikasi dan edukasi kepada karyawan maupun debitur perihal LST guna mengurangi kesenjangan pemahaman. Kami akan senantiasa berproses bersama dengan debitur untuk menuju penerapan aspek LST yang lebih baik.

Komitmen BCA dalam Memberi Dampak

Ke depan, kami optimis terhadap prospek perekonomian nasional dan kinerja perbankan yang didukung oleh demografi Indonesia dan aktivitas bisnis yang terus meningkat. BCA akan terus berkarya memberikan dampak positif kepada seluruh pemangku kepentingan. Dalam rangka mendukung pembiayaan transisi menuju Indonesia netral karbon 2060, kami berupaya antara lain meningkatkan portofolio dan kualitas pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan; mengembangkan program khusus bagi Debitur UMKM yang usahanya berbasis LST; mengimplementasikan THI sesuai *timeline* OJK; berkolaborasi dengan nasabah/debitur untuk meningkatkan praktik baik keberlanjutan serta mengembangkan database emisi gas rumah kaca secara komprehensif.

Atas nama Direksi, saya mengucapkan terima kasih kepada pemangku kepentingan atas dukungan terhadap komitmen BCA mencapai tujuan keberlanjutan. Kepercayaan dan segala bentuk dukungan dari insan BCA, regulator, mitra bisnis, nasabah, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya menjadi daya penggerak bagi kami untuk meningkatkan pencapaian kinerja keuangan berkelanjutan.

Kami percaya bahwa tujuan akhir dari segala bentuk kegiatan ekonomi hendaknya bertujuan pada peningkatan kualitas hidup manusia dan lingkungan hidup, kini dan masa depan. Melalui integrasi LST secara konsisten, kami berharap aktivitas bisnis BCA dapat memberikan dampak positif bagi perekonomian, kesejahteraan masyarakat, maupun pelestarian lingkungan. Harapan tersebut selaras dengan semangat kami dalam menyajikan Laporan Keberlanjutan tahun 2022; **Live to Impact**.

Jakarta, Februari 2023



Jahja Setiaatmadja

Presiden Direktur



Capaian Kinerja Keberlanjutan 2022

Kinerja Ekonomi



Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL)

Rp80,9 Triliun
⬆️ (13,5% YoY)

44,2%
dari Total Kredit KKUB



Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Rp102,3 Triliun
⬆️ (16,0% YoY)

55,8%
dari Total Kredit KKUB



Penyaluran KUR

Rp478 Miliar
⬆️ (131,6% YoY)

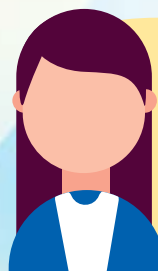


Realisasi jumlah merchant Bangga Lokal selama 3 periode mencapai total **1.477 merchant** dengan total sales **Rp433** miliar



Sertifikasi Sektor Kelapa Sawit

Jumlah Perusahaan	2022	2021
Memiliki sertifikat ISPO dan RSPO	13	13
Memiliki sertifikat ISPO	30	25
Memiliki sertifikat RSPO	16	15
Total Perusahaan Bersertifikasi	59	53



UMKM Wanita

35.790 debitur wanita

Rp12,3 Triliun

Kinerja Aspek Lingkungan

Komitmen menjaga lingkungan & upaya menuju operasi ramah lingkungan

Produk & Solusi Perbankan Digital

973,3
tCO₂ eq



Digital Workplace

485,0
tCO₂ eq



Estimasi total pengurangan emisi karbon di tahun 2022



1.995,8
tCO₂ eq
2,25x dibanding tahun lalu

Inisiatif Gedung Ramah Lingkungan

497,8
tCO₂ eq



Konservasi Keanekaragaman Hayati

39,7
tCO₂ eq



Wisma BCA Foresta terpilih sebagai pemenang pertama Kategori Gedung Hemat Energi Sub Kategori Gedung Baru di ajang Penghargaan Subroto Bidang Efisiensi Energi (PSBE) 2022 oleh Kementerian ESDM.

Walk for Tree



19.631
Pohon
ditanam

5.808
Pekerja
berpartisipasi

28 Ha
Wilayah
penanaman di
Indonesia



Pengelolaan Limbah & Inisiatif Daur Ulang



Total sampah dikelola
518,1 ton
+40,7x YoY

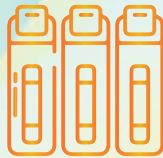


Setara dengan melestarikan
> 29.600 pohon

1 Pengelolaan Limbah Cartridge ATM BCA

7 ton

Pengelolaan seluruh komponen *cartridge* ATM setara dengan pengurangan 21,8 tCO₂ dan 259,3 kg gas metana



2 Pengelolaan Limbah EDC BCA

22,7 ton

- Limbah plastik diolah menjadi biji plastik
- Limbah besi diolah menjadi bahan baku besi



5%

komponen EDC berakhir di TPA

3 Pengelolaan Limbah Kartu

3,3 ton

100% limbah kartu ATM *magnetic stripe* dan kartu tertelan di mesin ATM diolah menjadi *paving block*



4 Pengelolaan Limbah Non Organik

48,5 ton

Didaur ulang menjadi biji plastik, bubur kertas, dan lainnya.

Berpotensi melestarikan
742 pohon.



5 Pengelolaan Limbah Arsip

436 ton

Didaur ulang menjadi bubur kertas yang dapat dimanfaatkan kembali.

Berpotensi melestarikan
> 28 ribu pohon



6 Daur Ulang Seragam Bekas

500 kg

Seragam bekas pakai diolah menjadi 500 meter kain daur ulang yang dapat dimanfaatkan kembali.



Kinerja Aspek Sosial



Desa binaan BCA



- **15** Desa Wisata Binaan BCA
- **10** Desa Mitra Binaan Kemenparekraf

Beasiswa BCA



- **870** Mahasiswa
- **Rp5,9** miliar

Klinik Binaan



- **15.688** Pasien Umum & Keluarga Berencana
- **2** Klinik Binaan

Pembinaan Penenun



- **28** Perempuan Penenun Pewarna Alami
- **82** Kain Tenun Warna Alam
- **Rp80,2** Pendapatan Jasa Tenun juta

Sekolah Binaan



- **9.995** Siswa
- **696** Guru
- **20** Sekolah

Kesehatan Masyarakat



- **803** Pasien Operasi Katarak
- **173.954** Dosis Vaksin COVID-19
- **273** Kantong Darah (Donor Darah)

Konservasi Alam



- **24.631** Penanaman Pohon
- **22** Lokasi Penanaman Pohon
- **10** Orangutan direhabilitasi dan dilepasliarkan

Literasi Keuangan



- **106.733** Pelajar & Mahasiswa
- **49.036** Masyarakat Umum
- **>300** Volunteer Pekerja



**BCA Mendukung Kesetaraan Peran Perempuan****16,7%**

Direktur perempuan

60,6%

Manajer perempuan dari total manajer

61,4%

Pekerja perempuan dari total pekerja

**Manajemen Ketenagakerjaan yang Baik****27,1%**

Pekerja terkait Keuangan berkelanjutan mendapatkan pelatihan

4,68Skor *Employee Engagement* (skala 5)**2,9%**Rasio *turn over* pekerja (diluar pekerja pensiun)**Berkontribusi Positif terhadap Masyarakat****98,0%**

Mitra Pemasok lokal

21,7%

Kenaikan jumlah rekening nasabah

5,9x

Kenaikan transaksi QRIS untuk mengakselerasi pertumbuhan ekonomi nasional

Kinerja Aspek Tata Kelola Keberlanjutan

Memperkuat fungsi ESG, meningkatkan pengungkapan ESG

**AA**

MSCI rating ESG

Skor
106,64ASEAN Asset Class 2021
ASEAN Corporate Governance Scorecard**5 Kebijakan Kredit Sektoral**

Untuk mendukung Implementasi Keuangan Berkelanjutan



Budget IT & Keamanan Data

⬆ 66,9% YoY**1.715** orang
Talenta IT & keamanan data
⬆ 21,7% YoY**Sosialisasi dan edukasi keamanan data pribadi**

Peringkat dan Penghargaan

Forbes

World's Best Bank 2022
Best Bank in Indonesia, 1st Rank

EUROMONEY

Euromoney Awards for Excellence 2022
Best Bank in Indonesia



FinanceAsia Country Awards 2022
Best Domestic Bank in Indonesia

Brand Finance®

Brand Finance Banking 500 2021
1st Place on Top 10 Strongest Banking Brands (AAA+ rating)



Kementerian Keuangan

- Mitra Distribusi SUN 2021 dengan Kinerja Terbaik (urutan ke-1)
- Dealer Utama SUN dengan Kinerja Terbaik di Pasar Sekunder Tahun 2021 (urutan ke-1)
- Dealer Utama SUN dengan Kinerja Terbaik 2021 (urutan ke-2)

HR Asia

HR Asia Awards 2022

- **HR Asia Best Companies to Work**
- **We Care, HR Asia Most Caring Companies Award 2022**



Digital CX Awards 2022

- **Outstanding Digital CX SME Loan**
- **Tempo Financial Award 2022**



Korporasi

Pelayanan Nasabah

Pekerja

Lingkungan, Sosial & Tata Kelola

Layanan Perbankan Digital

GALLUP

Gallup Customer Engagement Survey
Customer Excellence Recognition



Global Contact Center World Awards Asia Pacific
41 gold medals, 13 silver and 6 bronze



Kemenparekraf
Penghargaan untuk 10 Desa Mitra Bakti BCA, ADWI 2022



SDGs Award Bappenas
Juara ke-2 Kategori Pelaku Usaha Besar



MSCI Indonesia Index
Top 10 Constituents, ESG Rating: AA



Thomson Reuters – Refinitiv
ESG Score 87, Rating: A



ASEAN Corporate Governance Scorecard
ASEAN ASSET CLASS 2021



The 13th IICD Corporate Governance Award 2022
The Best Overall Big Caps



Anugerah LPS Banking Award 2022

- **Bank Swasta Teraktif dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Masyarakat Bank**
- **Swasta Teraktif dalam Kegiatan CSR**



BCA Constituents of:
• **IDX ESG Leaders Index**
• **SRI - KEHATI index**
• **ESG Quality 45 IDX - KEHATI**
• **ESG Sector Leaders IDX - KEHATI**



Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

EKONOMI

Uraian	Satuan	2022	2021	2020
Kinerja Internal				
Pendapatan operasional	Rp miliar	87.476	78.473	75.165
Laba bersih	Rp miliar	40.756	31.440	27.147
Kredit yang Diberikan	Rp miliar	694.937	622.013	574.590
Pembiayaan infrastruktur (termasuk nontunai)	Rp miliar	56.179	54.882	45.470
Dana Pihak Ketiga (DPK)	Rp miliar	1.030.452	968.607	834.284
Total frekuensi transaksi di <i>internet</i> dan <i>mobile banking</i>	Juta kali	20.079	14.361	9.585
Jumlah pajak yang dibayarkan	Rp miliar	9.711	7.401	6.421
Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan				
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) *)	Rp miliar	183.225	159.486	127.626
Penyaluran kredit UMKM	Rp miliar	102.316	88.206	77.174
Penyaluran KUR	Rp miliar	478	206	133
Persentase total portofolio pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) terhadap total portofolio pembiayaan *)	%	25,4	24,8	22,2
Kinerja Keuangan Inklusif (LAKU BCA) **)				
Jumlah agen	Agen	0	2.625	2.633
Jumlah rekening	Rekening	0	177.659	152.678

Keterangan:

*) Portofolio pembiayaan KKUB 31 Desember 2021 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2022.

**) Program LAKU BCA telah dihentikan sesuai Surat BCA yang disampaikan ke OJK tanggal 12 Oktober 2022.

PEMBIAYAAN PADA KATEGORI KEGIATAN USAHA BERKELANJUTAN (KKUB) [FS6, FS8]

Uraian	2022		2021 *)		2020	
	Rp Miliar	%	Rp Miliar	%	Rp Miliar	%
Portofolio Pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)	183.225	100,0	159.486	100,0	127.626	100,0
a. Energi terbarukan	2.094	1,1	2.334	1,5	4.643	3,6
b. Efisiensi energi	-	-	182	0,1	441	0,3
c. Pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan	66.146	36,1	57.910	36,3	31.761	24,9
d. Transportasi ramah lingkungan	6.948	3,8	5.987	3,8	8.589	6,7
e. Pengelolaan air dan air limbah yang berkelanjutan	818	0,4	885	0,6	1.014	0,8
f. Produk yang dapat mengurangi penggunaan sumber daya dan menghasilkan lebih sedikit polusi (<i>eco-efficient</i>)	4.448	2,4	3.901	2,4	3.925	3,1
g. Bangunan berwawasan lingkungan	77	0,0	81	0,1	77	0,1
h. Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan yang Berwawasan Lingkungan Lainnya (KUBL lainnya)	379	0,2	-	-	-	-
i. Kegiatan UMKM	102.316	55,8	88.206	55,3	77.174	60,5
Portofolio Pembiayaan KUBL berdasarkan segmen:	80.909	100,0	71.280	100,0	50.452	100,0
- Korporasi	78.903	97,5	70.052	98,3	49.431	98,0
- Komersial	1.354	1,7	1.208	1,7	1.020	2,0
- Konsumer	274	0,3	20	0,0	-	-
- Obligasi Hijau	379	0,5	-	-	-	-
Portofolio Pembiayaan Infrastruktur Berkelanjutan (termasuk <i>non-cash loan</i>)	9.510	100,0	8.804	100,0	11.295	100,0
- Jalan tol	1.248	13,1	889	10,1	3.780	33,5
- Kelistrikan	2.019	21,2	1.945	22,1	1.690	15,0
- Kereta api	2.667	28,0	2.318	26,3	1.955	17,3
- Bandara dan pelabuhan	2.759	29,0	2.760	31,3	2.855	25,3
- Air minum dan sanitasi	818	8,6	892	10,1	1.014	9,0

Keterangan:

Portofolio pembiayaan keseluruhan berdasarkan sektor industri dapat dilihat pada Laporan Tahunan BCA 2022. [FN-CB-410a.1]

*) Portofolio pembiayaan KUBL 31 Desember 2021 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio Pembiayaan KKUB per 31 Desember 2022.



LINGKUNGAN

Uraian	Satuan	2022	2021	2020
Kinerja Internal				
Emisi GRK yang dihasilkan (cakupan 1, 2, 3)	tCO ₂ eq	142.720	104.442	71.046
Penggunaan energi listrik ^a	kWh	156.040.072	118.611.628	80.048.325
Intensitas penggunaan energi listrik	kWh/m ²	139	159	185
	kWh/transaksi	0,007	0,007	N/A
	kWh/pekerja	8.038	6.030	N/A
Penggunaan kertas ^b	Ton	296	57	63
Pengurangan limbah kertas	Ton	+239	6	18
Jarak tempuh mobil dinas ^d	Ribu Km	16.688	1.750	1.484
Penggunaan air ^c	m ³	302.646	47.823	67.365
Kantor cabang yang mendukung <i>green office</i>	Kantor	74	71	66
Kegiatan Tanggung Jawab Lingkungan				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab lingkungan	Rp juta	1.544	1.135	575
Pelepasliaran orangutan di Kalimantan	Ekor	5	5	-
Rehabilitasi orangutan	Ekor	5	5	31
Pelestarian Keanekaragaman Hayati				
Bibit Pohon	Bibit	24.631	14.700	14.700
Pendidikan (edukasi) Lingkungan	Peserta	939	148	-
	Sekolah	8	4	-
Partisipasi kantor BCA dalam <i>Earth Hour</i>	Kantor	544	125	118

Keterangan:

- a. Cakupan data tahun 2022 dari Kantor Pusat, *data center*, 120 KCU, dan 730 KCP. Tahun 2021 dari Kantor Pusat, *Data Center* dan 603 KCP. Tahun 2020 dari Kantor Pusat, *Data Center* dan 115 KCU.
- b. Cakupan data tahun 2022 dari Kantor Pusat dan KCU, tahun 2021 dan 2020 dari Kantor Pusat
- c. Cakupan data tahun 2022 dari Kantor Pusat dan 100 Kantor Cabang, tahun 2021 dan 2020 hanya dari Kantor Pusat.
- d. Cakupan data tahun 2022 dari Kantor Pusat dan 430 Kantor Cabang, tahun 2021 dan 2020 hanya dari Kantor Pusat.

SOSIAL

Uraian	Satuan	2022	2021	2020
Kinerja Internal				
Perempuan yang menduduki posisi Direktur	%	16,7	16,7	16,7
Pekerja perempuan dibanding total pekerja	%	61,4	61,6	61,3
Jumlah jam pelatihan	Jam	950.297	673.040	600.266
Biaya pelatihan dan pendidikan pekerja	Rp miliar	263,2	193,4	208,9
Jumlah peserta edukasi literasi keuangan	Orang	155.769	117.058	105.522
Indeks <i>Customer Engagement</i> (CE)	Skala 1-5	4,73	4,73	4,67
Indeks <i>Branch Service Quality</i> (BSQ)	Skala 1-5	4,86	4,87	4,87
Tingkat penyelesaian keluhan nasabah	%	98,1	99,5	99,3
Persentase pengaduan (<i>whistleblowing</i>) yang telah diinvestigasi dari total pengaduan diterima	%	88,5	91,0	81,8
Kegiatan Tanggung Jawab Sosial				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab sosial	Rp miliar	143,1	136,2	116,8
Jumlah lulusan pendidikan PPBP dan PPTI	Orang	199	174	164
Jumlah pasien klinik umum binaan	Orang	13.710	16.074	16.611
Jumlah pasien klinik Keluarga Berencana	Orang	1.978	2.040	2.381
Jumlah pasien operasi katarak	Orang	803	529	-



Strategi Keberlanjutan [2-22]



Visi Keuangan Berkelanjutan

Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia, selaras dengan pembangunan berkelanjutan Indonesia.

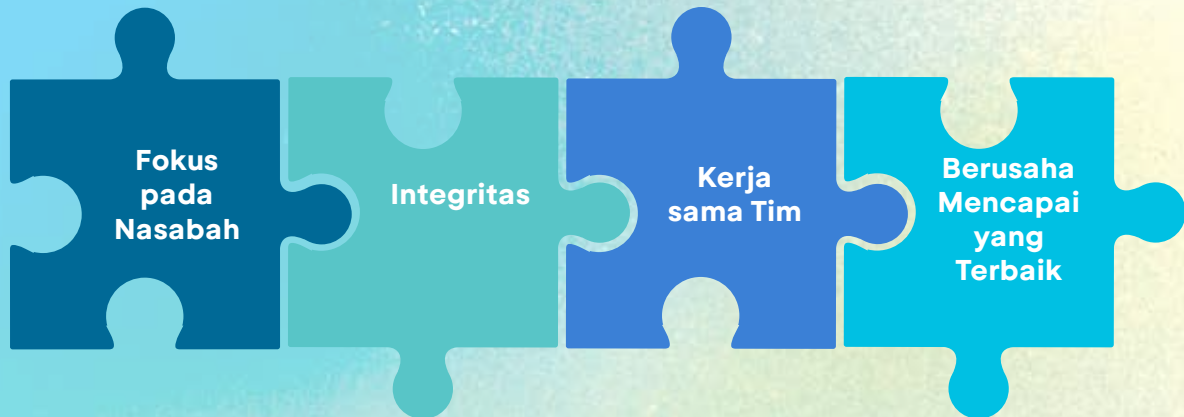


Misi Keuangan Berkelanjutan

Menyelaraskan kegiatan usaha perusahaan dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan.



Tata Nilai Keuangan Berkelanjutan



Pilar Keberlanjutan [2-22]

Pilar Perbankan Berkelanjutan

Pilar ini memuat topik material utama bank untuk menjalankan bisnis secara bertanggung jawab serta mendukung tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Pilar Budaya Berkelanjutan

Pilar ini memuat implementasi nilai-nilai keberlanjutan dan upaya Bank agar senantiasa menjalankan kegiatan operasionalnya secara bertanggung jawab.

Pilar Berkarya Memberi Nilai

Pilar ini memuat program keterlibatan dan pemberdayaan masyarakat melalui:

- Program Bakti BCA
- Program literasi dan inklusi keuangan



CS Digital

01

Keberlanjutan di BCA



DAFTAR ISI

Skala Usaha	22
Tentang BCA	24
Membangun Budaya Keberlanjutan	30
Dukungan BCA pada Tujuan Pembangunan Keberlanjutan (TPB)	31
Tata Kelola Keberlanjutan	34
Penerapan Keuangan Berkelanjutan	39



Skala Usaha

Jumlah Aset

2022

Rp1.314,7
triliun

2021

Rp1.228,3
triliun

2020

Rp1.075,6
triliun



Jumlah Liabilitas

2022

Rp1.093,6
triliun

2021

Rp1.025,5
triliun

2020

Rp890,9
triliun



Laba Bersih

2022

Rp40,7
triliun

2021

Rp31,4
triliun

2020

Rp27,1
triliun



Jumlah Ekuitas

2022

Rp221,2
triliun

2021

Rp202,8
triliun

2020

Rp184,7
triliun



Jumlah Pendapatan Operasional

2022

Rp87,5
triliun

2021

Rp78,5
triliun

2020

Rp75,2
triliun



Jumlah Giro [FN-CB-000.A]

2022

Rp321,9
triliun

2021

Rp284,6
triliun

2020

Rp229,0
triliun



Jumlah Tabungan [FN-CB-000.A]

2022

Rp522,5
triliun

2021

Rp480,0
triliun

2020

Rp413,2
triliun

Jumlah Frekuensi Transaksi

2022

22.337
juta kali

2021

16.423
juta kali

2020

11.567
juta kali



Jumlah Deposito

2022

Rp186,1
triliun

2021

Rp204,0
triliun

2020

Rp192,1
triliun



Jumlah Kredit Bruto

2022

Rp694,9
triliun

2021

Rp622,0
triliun

2020

Rp574,6
triliun





Tentang BCA

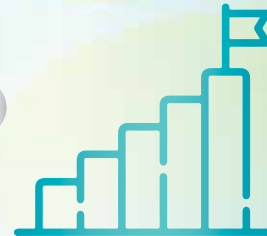
> Profil Perusahaan



VISI

Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia

MISI



- Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan
- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah
- Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA



Visi dan Misi tersebut telah disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris PT Bank Central Asia Tbk sesuai Surat Keputusan No. 022/SK/DIR/2006 tertanggal 23 Februari 2006 perihal Visi dan Misi PT Bank Central Asia Tbk. Sedangkan Tata Nilai mengacu kepada Surat Keputusan Direksi No. 079/SK/DIR/2015 tertanggal 18 Juni 2015 perihal Tata Nilai PT Bank Central Asia Tbk.



Nama Perusahaan [2-1] PT Bank Central Asia Tbk (BCA)

Bentuk Legal [2-1] Perseroan Terbatas

Akta Pendirian Akta Pendirian Perusahaan No.38 dengan Akta Notaris Raden Mas Soeprapto tanggal 10 Agustus 1955, disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/89/19 tanggal 10 Oktober 1955.

Bidang Usaha Bank umum yang menjalankan kegiatan perbankan. Bidang usaha BCA sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar terdapat dalam Laporan Tahunan 2022. Produk dan jasa keuangan dapat diakses pada <https://www.bca.co.id/id/Individu/Produk>.

Kantor Pusat [2-1] Menara BCA, Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No. 1, Jakarta 10310

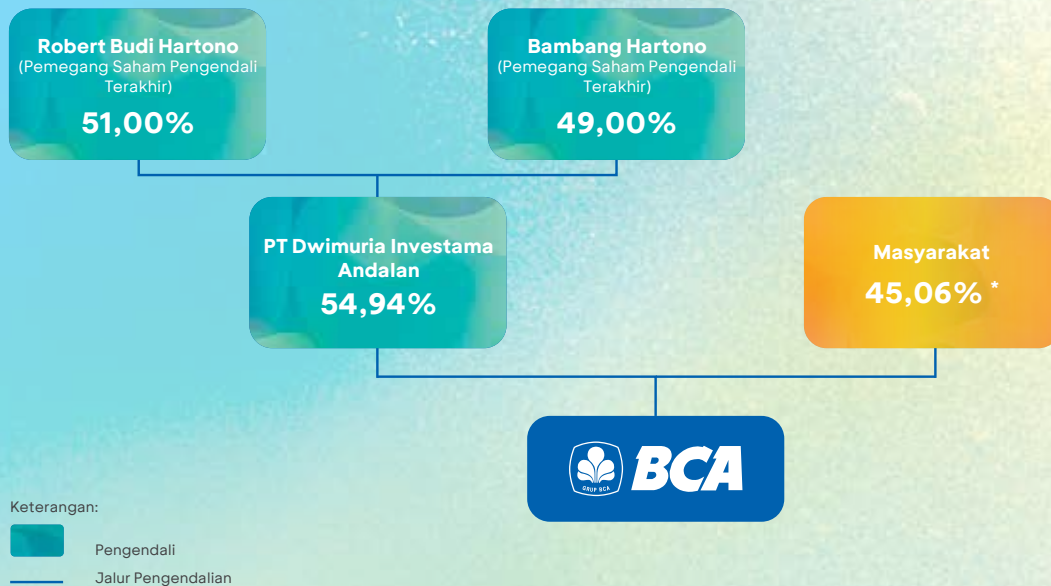
Lokasi Operasi [2-1] Indonesia

Telepon (621 21) 2358 8000

Faksimili (621 21) 2358 8300

Situs Web www.bca.co.id

Call Center Halo BCA 1500888
+6281 1150 0998 (WhatsApp)
halobca@bca.co.id (surel)

Persentase Kepemilikan Saham [2-1]

* Pada komposisi saham yang dimiliki masyarakat per 31 Desember 2022, sebesar 2,49% dimiliki oleh pihak yang terafiliasi dengan PT Dwimuria Investama Andalan. Selain itu, Dewan Komisaris dan Direksi memiliki 0,15% saham BCA.

BCA belum terdaftar dalam Global Systemically Important Bank (G-SIB). Namun demikian BCA sudah terdaftar dalam Domestic Systemically Important Banks (D-SIBs). [FN-CB-550a.1]

Rantai Nilai dan Hubungan Bisnis [2-6]

BCA banyak bekerja sama dan melibatkan pihak-pihak lokal, yaitu pemerintah, mitra kerja, maupun pemasok lokal dalam bisnisnya. Namun demikian, kami juga bekerja sama dengan mitra kerja maupun vendor asing. Pengeluaran dalam rantai pasokan kami terdiri dari 98% untuk pihak lokal dan 2% untuk pihak asing.

Dalam mengoptimalkan rantai nilai bisnis perbankan, BCA telah berkembang pesat dan memiliki sembilan entitas anak dengan jenis usaha yang bervariasi. Informasi selengkapnya mengenai hubungan bisnis BCA dengan entitas anak dapat diakses pada <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/Perusahaan-Anak>.



> Pasar yang Dilayani [2-6]



BCA merupakan perusahaan yang bergerak di bisnis perbankan dan beroperasi di Indonesia. Informasi produk dan layanan perbankan dapat diakses pada <https://www.bca.co.id/id/Individu>. Pada akhir 2022, BCA tercatat memiliki 1 Kantor Pusat, 138 Kantor Cabang Utama (KCU), 880 Kantor Cabang Pembantu (KCP), serta 229 KCP Kas yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Nasabah yang berada di luar negeri dapat melakukan transaksi finansial melalui sistem perbankan digital BCA. Keberadaan BCA juga mampu menjangkau berbagai jenis nasabah, antara lain individu, lembaga/organisasi, korporasi, komersial, sampai dengan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). BCA melayani sejumlah sektor mencakup sektor swasta, pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan pihak asing.

> Perubahan Signifikan [2-6]

Melalui kanal digital BCA, transformasi digital telah menghasilkan 99,5% dari total volume transaksi, sementara 0,5% dilakukan melalui cabang. Bank melihat pertumbuhan yang kuat dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* (m-BCA dan myBCA), layanan *internet banking* dan *contact center* HaloBCA. Adopsi layanan pembukaan rekening *online* telah menyumbang lebih dari 60% rekening baru serta mendorong pertumbuhan akuisisi nasabah baru. Tidak ada perubahan jumlah cabang yang signifikan sepanjang tahun 2022.

Digitalisasi menghasilkan potensi penghematan karbon sebesar 1.458,3 tCO₂eq, atau berkontribusi sebesar 73% terhadap total penghematan karbon dari operasional perbankan Bank yang ramah lingkungan. Total penghematan karbon untuk tahun 2022 tumbuh 125% YoY menjadi 1.995,8 tCO₂eq.

**Keanggotaan Asosiasi [2-28]**

No.	Nama Asosiasi
1	Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)
2	Asosiasi Bank Kustodian Indonesia (ABKI)
3	Asosiasi Pengelola Reksa Dana Indonesia (APRDI)
4	ACI Financial Market Association (ACI FMA)
5	Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)
6	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
7	Perhimpunan Pedagang Surat Utang Negara (HIMDASUN)
8	Indonesia Contact Center Association (ICCA)
9	The Institute of Internal Auditors (IIA)
10	Indonesia Chapter Ikatan Komite Audit Indonesia (IKAI)
11	Securities Investor Protection Fund (SIPF)
12	Asia Pacific Loan Market Association (APLMA)
13	European ATM Security Team (EAST)
14	International Monetary Conference (IMC)
15	Certified Information System Audition - Information Systems Audit & Control Association (CISA)
16	Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)
17	Konsorsium Data Kerugian Eksternal (KDKE)
18	Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI)



Membangun Budaya Keberlanjutan [2-22][2-24]

BCA menanamkan nilai-nilai dan menerapkan prinsip keberlanjutan dalam upaya mengembangkan budaya keberlanjutan di lingkungan Bank. Pengembangan budaya keberlanjutan bertujuan agar BCA dapat memaksimalkan segala potensinya untuk memberikan nilai tambah baik dalam kehidupan saat ini maupun di masa datang.

Nilai-nilai serta prinsip keberlanjutan selaras dengan pilar keberlanjutan BCA. Pilar tersebut mengandung tiga aspek penting yaitu lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Seluruh insan BCA bersinergi untuk menjalankan tata nilai perusahaan, pilar keberlanjutan, budaya peduli lingkungan, dan mencapai target LST. BCA mengharapkan agar setiap insan Bank dapat menjadi agen perubahan (*agent of change*) yang mampu mencerminkan budaya keberlanjutan dalam setiap tindak-tanduknya.

BCA menyelenggarakan program *Sustainability Awareness Month* dalam rangka meningkatkan

semangat dan keterlibatan seluruh pekerja dalam mengembangkan budaya keberlanjutan. Program tersebut berupa kampanye budaya keberlanjutan serta penerapan nilai-nilai dan prinsip keberlanjutan di lingkungan BCA. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pekerja akan budaya keberlanjutan sehingga menginspirasi mereka untuk melaksanakan aksi keberlanjutan. Kampanye budaya keberlanjutan terdiri atas tiga fase, yaitu *Awareness*, *Engagement*, dan *Retention*.

BCA juga aktif mensosialisasikan pemahaman akan Keuangan Berkelanjutan kepada seluruh pekerja melalui akun Instagram internal BCA @bcasemuaberes maupun berbagai media komunikasi internal lainnya. BCA mengkomunikasikan tema keberlanjutan antara lain hemat listrik, cara mengelola limbah masker, tips mengajak keluarga agar lebih ramah lingkungan, ide bingkisan ramah lingkungan dan ramah sampah, *earth hour*, hari bumi, ataupun kesetaraan gender.

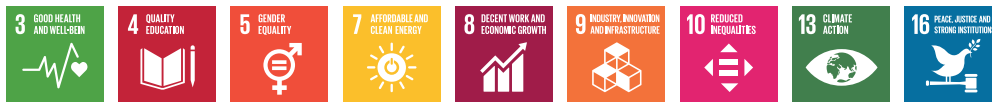





Meningkatkan kesadaran pekerja tentang Keberlanjutan di BCA.

Dukungan BCA pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)

Dukungan Prioritas

BCA memprioritaskan 9 dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) sebagai berikut:










TPB	Capaian 2022	Strategi Pencapaian	Target 2023
	<ul style="list-style-type: none"> Nihil kecelakaan <i>major</i> di tempat kerja 803 pasien operasi katarak 15.688 masyarakat mendapatkan layanan umum kesehatan & KB melalui klinik binaan BCA 273 kantong darah pelaksanaan donor darah karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan edukasi kesehatan melalui kampanye kesehatan Melakukan kegiatan bakti sosial Menedukasi masyarakat tentang kesehatan melalui seminar atau webinar 	<ul style="list-style-type: none"> Nihil kecelakaan <i>major</i> di tempat kerja Menyempurnakan kegiatan yang telah dilaksanakan pada 2022 Memastikan seluruh pekerja telah menjadi anggota BPJS dan sistem kesehatan swasta Melaksanakan edukasi, sosialisasi dan kampanye kesehatan secara berkala Melaksanakan bakti sosial operasi katarak untuk masyarakat (minimum 400 pasien) Melaksanakan donor darah karyawan (minimum 1.000 kantong darah)
	<ul style="list-style-type: none"> 100% pekerja mendapatkan pelatihan 43 pekerja mendapatkan beasiswa S1 dan S2 1.002 pekerja mengikuti pelatihan Keuangan Berkelanjutan 870 mahasiswa mendapatkan Beasiswa Bakti BCA 575 peserta PPBP dan PPTI 180 guru mengikuti pelatihan <i>Smart Teacher</i> 155.769 masyarakat (termasuk pelajar dan mahasiswa) mendapatkan edukasi literasi keuangan 	<ul style="list-style-type: none"> Mengembangkan program <i>e-learning</i>, <i>in-class training</i>, dan bekerja sama dengan lembaga pendidikan lain Menyeleksi dan memberikan beasiswa kepada mahasiswa sesuai kriteria dan memberikan pelatihan <i>softskill</i> Strategi PPBP: merekrut dan mengadakan sosialisasi ke SMA/SMK terkemuka di seluruh Indonesia Mengadakan pelatihan intensif mengenai <i>blended learning</i> dan pelatihan <i>softskills</i> kepada guru dengan metode kompetisi Menyelenggarakan edukasi literasi keuangan secara nasional yang berdampak positif sesuai SNLKI OJK dengan mengedepankan <i>volunteer</i> program yang dilaksanakan oleh pekerja 	<ul style="list-style-type: none"> 100% pekerja BCA telah mendapatkan pelatihan Keuangan Berkelanjutan Menerapkan Program Beasiswa Bakti BCA (minimum 800 mahasiswa) Melaksanakan peserta PPBP dan PPTI Meningkatkan jumlah dan kualitas edukasi literasi keuangan Memberikan beasiswa untuk anak-anak pekerja BCA (minimum 450 beasiswa) Memberikan beasiswa kepada pekerja BCA Menyelenggarakan forum edukasi dan pengetahuan secara rutin Menyelenggarakan program Penghargaan Pelestarian Budaya secara rutin Pekerja BCA mendapat program pelatihan dan pendidikan
	<ul style="list-style-type: none"> 61,7% pekerja perempuan dari total pekerja yang mendapatkan kesempatan promosi 16,7% perempuan menduduki posisi Direktur 954 pekerja perempuan menduduki posisi <i>middle-up</i> manager 30 perempuan penenun di Timor Tengah Selatan mengikuti pembinaan perwarnaan alam selama 6 bulan 	<ul style="list-style-type: none"> Penerapan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) bagian Mukadimah dan pasal 59 ayat 2 butir i terkait persamaan hak dan tidak diperkenankan adanya diskriminasi dalam bentuk apa pun terhadap pekerja Memberikan kesempatan yang setara dalam peningkatan karier hingga sampai level manajerial atau pun lebih Memberikan keterampilan dan penugasan kepada perempuan penenun untuk meningkatkan keterampilan/kesejahteraan hidup 	<ul style="list-style-type: none"> Mempertahankan persentase yang setara antara pekerja perempuan dan laki-laki dalam memperoleh kesempatan untuk menjabat sebagai kepala cabang dan menduduki posisi level manajerial atau lebih Meningkatkan kuantitas dan kualitas edukasi literasi keuangan Nihil kebijakan yang mendorong diskriminasi gender Nihil kasus pelanggaran persamaan hak dan diskriminasi terhadap pekerja Tidak ada kesenjangan remunerasi antara pekerja perempuan dan laki-laki Nihil laporan diskriminasi terhadap nasabah



TPB	Capaian 2022	Strategi Pencapaian	Target 2023
 	<ul style="list-style-type: none"> 14,9% peningkatan portofolio rata-rata pada pembiayaan Keuangan Berkelanjutan, termasuk debitur yang berwawasan lingkungan 3 gedung menggunakan panel surya Pengukuran emisi mencakup Kantor Pusat, Data Center, dan 850 kantor Cabang 74 Kantor Cabang menerapkan fitur gedung ramah lingkungan (<i>environmentally-friendly building features</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> Memetakan strategi mitigasi penurunan emisi CO₂ pada gedung BCA secara bertahap Mengembangkan perilaku adaptasi pada bangunan pintar (<i>smart buildings</i>), penerapan teknologi ramah lingkungan, budaya keberlanjutan, dan edukasi kepada pekerja melalui agen perubahan (<i>agents of change</i>) Pemberian kredit kepada usaha debitur yang berwawasan lingkungan 	<ul style="list-style-type: none"> Perhitungan data pengukuran emisi mencakup semua Kantor Cabang Mengurangi emisi melalui peremajaan sarana pendukung kantor Menggalakkan aksi ramah lingkungan bersama agen perubahan Memperluas target pengurangan gas rumah kaca (GRK) untuk lingkup 1, 2 dan 3 9% peningkatan portofolio pada KKUB, termasuk debitur yang berwawasan lingkungan Pemasangan panel surya di gedung milik BCA 30% pengelolaan kantor cabang berkategori boros menjadi cukup efisien (berdasarkan Intensitas Konsumsi Energi sebesar 18,5 kWh/m²/bulan) Mengurangi penggunaan kertas sebanyak 3% di Unit Kerja Kantor Pusat (UKKP) 100% pekerja telah mengikuti <i>e-learning</i> Pengenalan Perubahan Iklim Melaksanakan penggantian AC R22 ke R32 di cabang (sebanyak 30% cabang hingga tahun 2024)
 	<ul style="list-style-type: none"> 2.739 orang direkrut sebagai pekerja BCA Remunerasi pekerja pada tingkat terendah di Jakarta lebih tinggi dibandingkan UMR Jakarta 100% pekerja di Jakarta remunerasinya lebih besar daripada UMR setiap wilayah 126 orang pemegang yang direkrut lewat program Bakti BCA Peningkatan pembiayaan UMKM sebesar 15,9% Rp478,1 miliar realisasi KUR Lebih dari 1.250 <i>seller</i> UMKM ikut dalam UMKM Fest 155.769 peserta dalam kegiatan literasi dan inklusi keuangan 	<ul style="list-style-type: none"> Membuka lapangan pekerjaan untuk mendukung digitalisasi BCA dan <i>relationship</i> Mengembangkan peran dan kapabilitas <i>frontliner</i> BCA agar dapat memberikan solusi yang lebih komprehensif kepada nasabah Memperbanyak kerja sama <i>channeling</i> dengan <i>anchor</i> Membina dan mendampingi Kantor Cabang dalam penyaluran KUR Memperluas <i>line of business</i> yang dibiayai KUR Pemetaan layanan perbankan kepada masyarakat yang masuk kategori <i>unbankable</i> Bekerja sama dengan pengurus desa, masyarakat setempat, dan pemerintah daerah Merekrut calon pemegang Bakti BCA 	<ul style="list-style-type: none"> Rp1 triliun penyaluran KUR Rp119,2 triliun UMKM Mengembangkan program khusus untuk UMKM berbasis LST Melaksanakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja secara konsisten (tidak ada <i>major incident</i> di tempat kerja) Menyerap 100% lulusan PPBP & PPTI yang ingin bergabung dengan BCA 3.000 peserta mengikuti Magang Bakti BCA Target rekrutmen 2.740 orang
	<ul style="list-style-type: none"> 4,86 Indeks <i>Branch Service Quality</i> (BSQ) dari skala 5 4,73 <i>Customer Engagement</i> (CE) dari skala 5 4,2 juta rekening baru melalui perbankan digital sehingga total rekening mencapai 34,7 juta Rp56,2 triliun pembiayaan infrastruktur 	<ul style="list-style-type: none"> Mengembangkan inovasi digital Menerapkan <i>machine learning</i> dan kecerdasan buatan Menjalankan Pencegahan Kehilangan Data (<i>Data Loss Prevention/DLP</i>) dan sistem otentifikasi dua faktor untuk pengamanan informasi elektronik Membiayai pembangunan infrastruktur Mengedukasi dan mengadakan sosialisasi terkait keamanan data dan perbankan digital kepada nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> Indeks BSQ minimum 4,7 Indeks CE minimum 4,7 4,5 juta pembukaan rekening baru melalui perbankan digital Nihil kecurangan besar (<i>major fraud</i>) Nihil pengaduan terkait privasi dan keamanan data

TPB	Capaian 2022	Strategi Pencapaian	Target 2023
	<ul style="list-style-type: none"> Memenuhi indikator kepatuhan yaitu Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPM), <i>Non-Performing Loan</i> (NPL) Net, Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK), Giro Wajib Minimum (GWM) Rupiah & Valas, Penyangga Likuiditas Makroprudensial (PLM), Posisi Devisa Neto (PDN), Rasio Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM), dan <i>Liquidity Coverage Ratio</i> (LCR) Tingkat kesehatan bank adalah 1 Seluruh pekerja telah menandatangani pakta integritas Seluruh pekerja telah menandatangani kode etik Seluruh pekerja eselon 5 ke atas telah menandatangani <i>annual disclosure</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluasi atas semua kegiatan usaha sesuai dengan regulasi Mengefektifkan <i>whistleblowing system</i> Menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (<i>Good Corporate Governance/GCG</i>) Mematuhi peraturan perundang-undangan dan pasar modal Mengadopsi standar <i>best practice</i> yang relevan 	<ul style="list-style-type: none"> Memenuhi indikator kepatuhan Nihil pelaporan tindak korupsi yang dilakukan oleh Perusahaan Minimal tingkat kesehatan bank adalah 2 Tidak ada kasus hukum dan/atau sengketa yang material dan signifikan dengan nasabah Nihil kasus/laporan korupsi Risiko kepatuhan di level "<i>low to moderate</i>" 100% pengaduan <i>whistleblowing system</i> ditindak lanjuti Seluruh pekerja wajib menandatangani pakta integritas Seluruh pekerja wajib menandatangani kode etik Seluruh pekerja eselon 5 ke atas wajib menandatangani <i>annual disclosure</i>

> Dukungan BCA pada TPB Lainnya

TPB	Kegiatan Pendukung
	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan upah/gaji sesuai dengan ketentuan pemerintah Memberikan fasilitas pinjaman tanpa bunga untuk nominal tertentu kepada pekerja BCA Membuka lowongan pekerja untuk posisi pekerja maupun pemegang program Bakti BCA
	<ul style="list-style-type: none"> Lebih dari 15 ribu paket penyaluran sembako kepada masyarakat
	<ul style="list-style-type: none"> Bantuan sarana sanitasi kebersihan kepada desa binaan Pembiayaan kredit ke pengelolaan air 3 gedung BCA memiliki sistem pengelolaan air limbah termasuk <i>rain harvest tank</i> di Foresta
	<ul style="list-style-type: none"> Fasilitas <i>shuttle bus</i> kepada pekerjaan berlokasi di BLI-Sentul Bantuan program pembangunan infrastruktur, fasilitas umum dan fasilitas sosial pemerintah, serta desa binaan BCA
	<ul style="list-style-type: none"> Peralihan penggunaan kertas HVS dari 80 gsm menjadi 75 gsm Inisiatif untuk mematikan lampu di area kerja saat jam makan siang Penggunaan <i>i-sign</i> untuk mengurangi pemakaian kertas dalam proses persetujuan
	<ul style="list-style-type: none"> Rehabilitasi 5 orangutan, pelepasliaran 5 orangutan. 8 sekolah 939 siswa mengikuti program Orangutan Goes to School Perawatan total 4.000 pohon di area lahan kritis seluas total 10 ha Penanaman total 5.000 pohon di area lahan kritis seluas total 12,5 ha Penanaman 5.000 bibit <i>mangrove</i> seluas 0,3 ha di Parialau, Sulawesi Selatan dan 0,4 ha Teluk pangpang, Jawa Timur Penanaman pohon dalam rangka program BCA Go Bi6 Step sebanyak 14.631 pohon di 19 lokasi yang tersebar di seluruh Indonesia seluas total 37,4 ha
	<ul style="list-style-type: none"> Bekerja sama dengan WWF untuk melihat peluang/potensi terkait Keuangan Berkelanjutan Bekerja sama dengan BOSF untuk melindungi orangutan serta pemantauan penanaman pohon Bekerja sama dengan Nusantara Institute dan SENA WANGI untuk kegiatan pelestarian seni, budaya, dan tradisi nusantara Bekerja sama dengan SPBK Perdami, Dinas Kesehatan, Klinik Bakti Media, dan Klinik Duri Utara untuk mendukung peningkatan kesehatan masyarakat Bekerja sama dengan Perkumpulan Warna Alam Indonesia (WARLAMI) untuk pembinaan warna alam



Tata Kelola Keberlanjutan [2-13, 2-24]



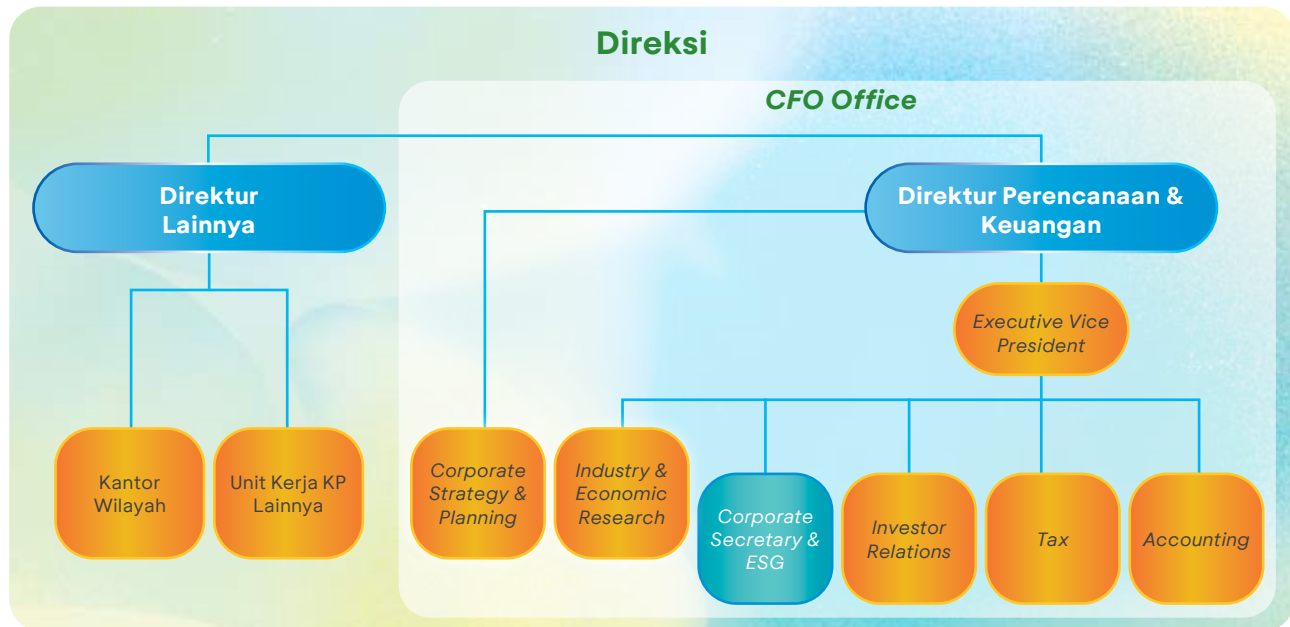
Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan BCA 2022

Seluruh unit kerja di BCA memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan aspek keberlanjutan dan diawasi oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Kebijakan tersebut menjadi bagian dari komitmen BCA untuk menanamkan prinsip LST dalam integrasi bisnis perbankan yang bertanggung jawab. Guna memastikan implementasi LST yang lebih terfokus, BCA melakukan penyesuaian struktur organisasi CFO Office - Grup *Environment Sustainability Governance* (ESG) melalui SK DIR No. 149/SK/DIR/2022 menjadi Grup ESG yang terpisah dari unit kerja lain dan bertanggung jawab ke *Executive Vice President CFO Office*, di bawah Direktorat Perencanaan & Keuangan. Dari Kepala Grup ESG, kinerja keberlanjutan BCA disampaikan kepada *Executive Vice President CFO Office* yang selanjutnya disampaikan kepada Direktur Perencanaan & Keuangan lalu kepada Presiden Direktur.

Kami memiliki *Key Performance Indicator* (KPI) terkait keberlanjutan di beberapa unit kerja. Selain itu, kami juga memiliki KPI bersama bagi seluruh jajaran Direksi untuk mendukung implementasi LST selaras dengan peta jalan OJK.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [2-9]

Posisi Grup *Environment Sustainability Governance* (ESG) pada Struktur Organisasi BCA



Informasi lengkap terkait komposisi badan tata kelola tertinggi dan komite dapat diakses pada <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/struktur-organisasi>, serta evaluasi kinerja organ tertinggi perusahaan dapat diakses pada <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Kebijakan-GCG/20190712-Final-Kebijakan-Self-Assessment-IN.pdf> dan juga disajikan dalam Laporan Tahunan 2022.

Fungsi dan Tugas Pokok Grup ESG [2-13][2-24]

Pelaporan kinerja ESG kepada seluruh Direksi termasuk kepada Presiden Direktur dilakukan oleh Group ESG setiap tiga bulanan.

Fungsi pokok Grup ESG, yaitu:

- Melindungi kepentingan *stakeholders* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan melalui penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*).
- Membangun budaya Keuangan Berkelanjutan serta melakukan sosialisasi kepada semua pihak terkait di perusahaan guna mencapai kinerja berkelanjutan (*Environment Sustainability Governance/ESG*).

Dengan tugas pokok antara lain:

a) *Corporate Secretary & Integrated GCG*:

- Memimpin implementasi pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan (*good corporate governance*) yakni transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independensi (*independency*), dan kewajaran (*fairness*) secara terintegrasi dalam konglomerasi keuangan.
- Memastikan *event* korporasi dijalankan sesuai rencana dan mengacu pada ketentuan berlaku.
- Menyelenggarakan dan mengadministrasikan kegiatan perusahaan publik di antaranya RUPS/LB, Laporan Tahunan Perusahaan, Aksi Korporasi, paparan publik perusahaan; memelihara pencatatan saham dan memonitor aktivitas terkait saham Perseroan.
- Menjalin komunikasi secara teratur serta mewakili Direksi dan Komisaris dalam hubungan dengan Otoritas Pasar Modal/OJK, Bursa Efek Indonesia, KSEI serta Lembaga lainnya baik pemerintah maupun swasta terkait kegiatan kesekretariatan perusahaan publik, tata kelola perusahaan, aksi korporasi dan transaksi penting lainnya.



- Memantau pelaksanaan, pemutakhiran kebijakan, melakukan *review* pelaksanaan secara berkala dan memastikan informasi di *website* maupun laporan GCG dilakukan dengan baik, informatif dan mudah diakses.
- Menjaga penerapan tata kelola perusahaan pada level yang baik termasuk penilaian dari pihak regulator dan lembaga survei yang kredibel.
- Menyampaikan dan/atau melaporkan kepada pihak otoritas terkait, di antaranya laporan tahunan, laporan keuangan publikasi, laporan hasil RUPS, aksi korporasi, laporan insidentil, kepemilikan saham Direksi dan Dewan Komisaris, informasi/fakta material yang terjadi serta informasi lain yang diwajibkan oleh pihak regulator.

b) *Economy & Environmental Sustainability:*

- Menerapkan peraturan regulator dan *best practice* (yang relevan bagi BCA) seperti *Greenhouse Gas Protocols*, *Task Force on Climate Related Financial Disclosure* (TCFD), *Environmental & Social Risk Assessment* (ESRA), dan lainnya.
- Menyusun strategi pengelolaan risiko perubahan iklim serta mengintegrasikan mitigasi dan adaptasi perubahan iklim ke dalam kegiatan bisnis bank.
- Memimpin pengembangan/pembaharuan kebijakan, sistem, prosedur, serta *framework* pelaksanaan antara lain Keuangan Berkelanjutan dan Aksi Penanganan Perubahan Iklim (*climate change action*).
- Merencanakan dan merancang arsitektur informasi di bidang keberlanjutan (*sustainability database*), dan membangun sistem akuntansi emisi gas rumah kaca berdasarkan *best practice* yang digunakan BCA.
- Mengidentifikasi dan mengkonsolidasikan seluruh kebutuhan otomasi di bidang keberlanjutan (*sustainability*) dan mengoptimalkan pemanfaatan IT guna meminimalkan proses manual.

c) *Social & Sustainability Governance:*

- Sesuai dengan *best practices*, BCA melakukan praktik bisnis yang memperhatikan hak asasi manusia, hubungan ketenagakerjaan yang baik, praktik operasi yang adil, ramah lingkungan, kepuasan pelanggan, dan melibatkan komunitas.
- Memimpin pengembangan/pembaharuan kebijakan, sistem dan prosedur serta kerangka pelaksanaan tanggung jawab sosial lingkungan/TJSL (*corporate social responsibility/CSR*).
- Menjalinkan kerja sama dengan unit kerja Kantor Pusat, regulator dan/atau lembaga baik nasional maupun internasional dalam implementasi, sosialisasi/pelatihan, dan *event*.
- Mengimplementasikan tata kelola keberlanjutan perusahaan sesuai prinsip Keuangan Berkelanjutan.
- Memimpin penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan Laporan Keberlanjutan (*Sustainability Report*) sesuai dengan peraturan OJK dan *best practice* seperti *Global Reporting Initiative* (GRI), *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), *Sustainability Banking Assessment* (SUSBA), dan lainnya.
- Menyusun strategi keberlanjutan BCA yang mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs).
- Menyusun strategi untuk membangun dan menerapkan *social sustainability* dalam kegiatan usaha Bank.

Tugas Direktur Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan [2-12][2-24]

Dalam struktur tata kelola keberlanjutan BCA, Presiden Direktur melaksanakan penerapan Keuangan Berkelanjutan bersama dengan Direktur lain yang dikoordinasi oleh Direktur Perencanaan & Keuangan. Direktur lain yang terlibat meliputi Direktur Kredit & Hukum, Direktur Perbankan Korporasi, Direktur Jaringan Wilayah & Cabang, Direktur Perbankan Komersial & SME, Direktur Sumber Daya Manusia, serta Direktur Manajemen Risiko.

Presiden Direktur, anggota Direksi lainnya, dan senior eksekutif turut berpartisipasi dalam mengawasi dan mengevaluasi perumusan kebijakan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Kegiatan pengawasan dan evaluasi bersifat insidental yang disesuaikan dengan pelaksanaan penyusunan kebijakan terkait.

Direktur Perencanaan & Keuangan berperan sebagai koordinator dan memiliki tanggung jawab serta tugas pokok sebagai berikut:

- Membangun dan menerapkan budaya Keuangan Berkelanjutan dalam berbagai aspek organisasi;
- Memastikan penerapan delapan prinsip Keuangan Berkelanjutan & implementasi RAKB;
- Bertanggung jawab atas publikasi Laporan Keberlanjutan; dan
- Mengikuti perkembangan isu Keuangan Berkelanjutan.

Pihak manajemen yang terlibat langsung dalam tata kelola keberlanjutan wajib melaksanakan fungsinya sesuai dengan Surat Keputusan Direksi No. 193/SK/DIR/2020 tanggal 14 Desember 2020 perihal Tata Kelola Keberlanjutan. Melalui penerapan tata kelola keberlanjutan yang selaras dengan peraturan terkait, denda maupun sanksi pelanggaran hukum yang dihadapi BCA dan/atau perusahaan anak sepanjang tahun 2022 yang bersifat material dan tidak berpengaruh terhadap kedudukan dan kelangsungan usaha BCA dan/atau perusahaan anak. [2-27][FN-CB-510a.1]

Kinerja keberlanjutan sangat diperhatikan oleh Manajemen BCA dan diinformasikan kepada seluruh pemangku kepentingan. Kepada pemegang saham, Manajemen BCA menyampaikan kinerja keberlanjutan secara rutin melalui *analyst meeting*, *public expose*, *investor call*, RUPS dan lainnya. Sampai saat ini BCA belum memiliki kebijakan khusus terkait pemberian suara untuk membahas isu LST. Walaupun demikian, seluruh pemegang saham memiliki hak suara yang sama untuk menyampaikan pendapat dalam RUPS. Dalam setiap RUPS, Direksi memastikan tidak adanya konflik kepentingan dengan manajemen dalam mengelola aspek LST. [FS12]

Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Sesuai dengan RAKB 5 tahunan (2019–2023), BCA menargetkan bahwa 100% dari total pekerja BCA telah mengikuti pelatihan Keuangan Berkelanjutan pada 2023. Sampai dengan 2022, hampir seluruh pekerja tetap BCA telah mendapatkan pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan dengan tema-tema berbeda secara berkesinambungan, salah satunya terkait risiko dan prosedur LST. Persentase tersebut telah memenuhi target yang telah ditetapkan dalam RAKB. Secara umum, pelatihan diberikan kepada semua pekerja, namun secara khusus BCA memprioritaskan pekerja di unit-unit kerja yang terkait langsung dengan penyaluran kredit, termasuk juga *three lines of defense* (yang mencakup Internal Audit, manajemen risiko dan kepatuhan) serta *management* untuk mendapatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan.

Pekerja BCA dapat mengikuti webinar yang diselenggarakan oleh internal BCA maupun pihak eksternal. Sepanjang periode pelaporan, sebanyak 1.002 pekerja BCA termasuk direksi dan komisaris telah mendapatkan pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan. Pelatihan eksternal yang diikuti oleh pekerja BCA di antaranya *Sustainable Finance Masterclass* yang diselenggarakan oleh The United Nations Environment Programme Finance (UNEP FI) bersama Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI). Pelatihan eksternal lainnya yaitu Penerapan Kebijakan LST untuk Pembiayaan Jalan Tol yang diselenggarakan oleh PT Sarana Multi Infrastruktur (SMI).



Selain pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan, BCA juga memberikan pelatihan internal melalui *e-learning*, webinar rutin internal, maupun webinar dengan tema-tema khusus lainnya. Webinar rutin dilaksanakan setahun sekali dengan tema pengembangan kapasitas terkait keuangan berkelanjutan untuk Dewan Komisaris dan Direksi BCA, anggota komite BCA, serta Direksi atau perwakilan dari anak perusahaan.

Pada 10 November 2022 dilaksanakan webinar dengan topik *Voluntary Carbon Market* yang diikuti oleh 10 orang Dewan Komisaris dan Direksi. Webinar tersebut juga melibatkan pihak manajemen seluruh perusahaan anak BCA sebagai bagian dari grup BCA. Tujuan webinar tersebut adalah memberikan pemutakhiran (*update*) dan wawasan terbaru terkait perkembangan LST di dunia.

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan berdasarkan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	Jumlah Peserta (orang)		
	2022	2021	2020
Dewan Komisaris	1	4	0
Direktur	9	11	6
Senior Manager	63	171	36
Middle Manager	147	4.607	306
Line Manager	221	6.847	341
Staf	561	10.921	185
Non staf	0	495	0
Jumlah	1.002	23.056	874



Secara rutin, pekerja BCA mengikuti *e-learning* wajib bertema perbankan berkelanjutan.

Pengembangan Modul Pelatihan [FS4]

Pada 2022, BCA telah mengembangkan modul pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan untuk diimplementasikan di tahun 2023, dimana penyusunan modul tersebut dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Modul tersebut menjadi salah satu sarana pengembangan kompetensi Keuangan Berkelanjutan di kalangan pekerja BCA.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan



BCA berkomitmen untuk mendampingi perkembangan perekonomian masyarakat Indonesia.

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB)

BCA telah membuat RAKB untuk periode lima tahunan yang dievaluasi setiap tahunnya. Realisasi RAKB 2022 telah mencapai target yang ditetapkan. RAKB mencakup tiga prioritas penerapan keuangan berkelanjutan yang disesuaikan dengan strategi bisnis Bank dan dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), yang disertai dengan rencana target, mekanisme pengawasan, serta evaluasinya. Tiga prioritas tersebut yakni:

- Penyediaan pembiayaan keuangan berkelanjutan;
- Pengembangan kapasitas internal;
- Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola dan/atau standar prosedur operasional.

Berbagai unit kerja, termasuk yang menangani manajemen risiko kredit bertugas mengawasi dan mengevaluasi realisasi RAKB. Pengawasan dan evaluasi terutama dilakukan pada kualitas kredit dan peringkat risiko debitur. Secara berkala, Grup ESG akan menerima laporan dan mengadakan pertemuan dengan unit kerja yang terkait dengan keuangan berkelanjutan sebagai bagian dari bentuk pengawasan.

Grup ESG bertanggung jawab untuk berkoordinasi dengan unit kerja lainnya dalam hal penyediaan data dan informasi dari penerapan keuangan berkelanjutan serta melaporkan keseluruhan kinerja LST dalam Laporan Keberlanjutan. BCA juga mengadakan audit berkala minimal tiga tahun sekali untuk memastikan bahwa kebijakan, prosedur, dan kinerja keberlanjutan sudah berjalan sesuai dengan target.



Prosedur Identifikasi Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

[2-23][FS2, FS9][FN-CB-410A.2]

BCA mengidentifikasi dan menganalisis risiko lingkungan dan sosial pada sektor industri dalam proses penyaluran kredit berwawasan LST. Pemantauan atas implementasi Keuangan Berkelanjutan dilakukan tiga bulan sekali dan dipaparkan dalam *Analyst Meeting* dengan memperhatikan capaian RAKB. Pengawasan atas pengelolaan kredit berwawasan LST dilakukan oleh Grup *Corporate Banking Transaction & Finance (GBKF)*, Divisi Bisnis Komersial & SME (DBKM), dan Grup Analisa Risiko Kredit (GARK), di bawah tanggung jawab Direktur Perbankan Korporasi & Tresuri, Direktur Perbankan Komersial & SME, dan Direktur Kredit & Hukum.

BCA terus berupaya meningkatkan kualitas pembiayaan kredit berwawasan LST dengan menerbitkan kebijakan untuk sektor industri yang berdampak terhadap lingkungan, menganalisis dampak lingkungan dan sosial pada pembiayaan serta mengadakan *engagement* dengan debitur untuk menerapkan praktik LST seperti perolehan sertifikasi yang sesuai dengan usahanya.

Satuan Kerja Manajemen Risiko secara berkala memantau portofolio kredit dan memastikan diversifikasi yang sesuai dengan selera risiko (*risk appetite*) Bank. Hasil pemantauan disampaikan kepada Direktur Manajemen Risiko dan/atau Direktur masing-masing unit bisnis. Dalam merespons risiko keberlanjutan, BCA melakukan *stress test* secara rutin untuk memastikan bahwa calon debitur memahami dinamika bisnis. [FN-CB-550a.2]

BCA mendorong debitur yang sudah mematuhi persyaratan dasar kredit tetapi baru memenuhi batas minum aspek-aspek LST untuk terus meningkatkan kinerjanya melalui rencana aksi dengan waktu terbatas (*time-bound action plan*).

Rencana aksi berisi permintaan komitmen debitur untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja LST dalam waktu yang sudah disesuaikan dengan kondisi masing-masing debitur. BCA mengawasi penerapan komitmen debitur dengan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun Tim Kredit BCA mengadakan pengawasan minimal satu tahun sekali bersamaan dengan proses perpanjangan dan/atau telaah fasilitas kredit.

Komitmen Kebijakan Pengelolaan Portofolio Kredit Hijau [2-23][FS2, FS3]

Perusahaan dan pemangku kepentingan hendaknya mengelola dampak lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) secara bersama-sama karena isu sosial dan lingkungan berpengaruh besar terhadap bisnis. BCA menerapkan keuangan berkelanjutan sebagai wujud pengelolaan dampak sosial dan lingkungan. Adapun Pengelolaan risiko LST pada penyaluran kredit merujuk pada Surat Keputusan Direksi No. 169/SK/DIR/2020 tanggal 23 Oktober 2020 terkait daftar pengecualian (*exclusion list*) atau kredit yang dilarang untuk kegiatan usaha yang dapat menimbulkan risiko LST.

BCA memahami bahwa kerusakan lingkungan dapat berdampak negatif pada kondisi ekonomi dan sosial. Dampak tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kegiatan usaha maupun kualitas hidup manusia. BCA mendorong debitur untuk memperhatikan aspek LST dari kegiatan usahanya, antara lain pencegahan penebangan hutan, pencemaran lingkungan, banjir, krisis air, kekeringan, hilangnya keanekaragaman hayati, serta memperhatikan HAM dan hak pekerja.

Selain itu, BCA mengidentifikasi risiko lingkungan dari usaha debitur sejalan dengan penerapan Taksonomi Hijau Indonesia (THI) dan dukungan pada Paris Agreement. Pada 2022, BCA telah mengembangkan kebijakan lingkungan kredit, yaitu kebijakan yang mengatur sektor-sektor tertentu, terutama yang

memiliki risiko tinggi pada lingkungan. Kebijakan tersebut yaitu kebijakan kredit terkait tambang yaitu sektor batu bara, sektor infrastruktur khususnya pembangunan jalan tol, industri semen dan besi baja dasar, dan industri kayu dan hasil hutan. BCA selalu berhati-hati dalam memberikan pembiayaan dan melakukan pemeriksaan kredibilitas debitur serta penggalan informasi, antara lain terkait upaya perlindungan dan pelestarian lingkungan, tidak melakukan penebangan hutan (*no deforestation*), memperhatikan nilai konservasi tinggi (*high conservation value/HCV*), dan stok karbon tinggi (*high carbon stock/HCS*) dalam kegiatan penanaman baru. Selanjutnya untuk memastikan bahwa tidak ada aktivitas pengubahan ekosistem alami (*conversion of natural ecosystems*) di area operasi debitur, maka sejalan dengan *accountability framework initiative*, unit kerja kredit akan melakukan kunjungan lapangan ke area operasi debitur terutama di sektor perkebunan.

Komitmen BCA terhadap pengelolaan aspek lingkungan pada proses kredit mencakup identifikasi risiko terhadap perubahan iklim. Penilaian tersebut menjadi salah satu kriteria dalam proses penyaluran kredit, terutama bagi debitur yang memiliki risiko tinggi terhadap lingkungan, seperti pertambangan, pengelolaan lahan, dan konstruksi. Penilaian aspek lingkungan juga mencakup identifikasi ada atau tidaknya pencemaran air, tanah, dan udara, serta ekosistem laut. Pada 2022, secara bertahap BCA telah mengidentifikasi dan memetakan risiko lingkungan berdasarkan klasifikasi Taksonomi Hijau Indonesia (THI). Kami memeriksa kelengkapan dokumen lingkungan yang menjadi persyaratan wajib, juga prestasi pengelolaan lingkungan di luar yang dipersyaratkan seperti hasil Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER), sertifikat *Indonesian Sustainable*

Palm Oil (ISPO) atau *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO) untuk perusahaan kelapa sawit; *Forest Stewardship Council* (FSC) dan *Programme for the Endorsement of Forest Certification* (PEFC) untuk perusahaan pengolahan kayu atau hutan; *International Sustainability and Carbon Certification* (ISCC) untuk produk energi terbarukan yaitu bahan bakarnabati (*biofuel*) dan bioenergi; *UTZ Certification* untuk produk kopi dan kakao; dan sertifikat *Green Building* untuk sektor bangunan.

Secara berkala, BCA meninjau ulang kebijakan LST yang telah diterapkan untuk setiap debitur sehingga kebijakan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik dan selalu mengikuti perkembangan bisnis. Peninjauan ulang terakhir dilakukan pada tahun 2022.

Saat ini, BCA sedang merumuskan dan menyusun *checklist Environmental & Social Risk Analysis* (ESRA) yang akan digunakan untuk meningkatkan penilaian risiko LST debitur. Penilaian risiko LST mencakup identifikasi dan mitigasi. Penerapan ESRA masih pada tahap uji coba pada pembiayaan sektor industri yang berisiko tinggi.

Mekanisme dan Kebijakan Proses Persetujuan Kredit

BCA menerapkan mekanisme proses persetujuan kredit dan memperhatikan hasil asesmen LST sebagai bahan pertimbangan persetujuan kredit. Melalui Komite Kredit, BCA juga menerapkan mekanisme eskalasi untuk persetujuan kredit yang membutuhkan analisis kredit yang mendalam dan komprehensif. Komite Kredit bertugas untuk memberikan pengarah, menganalisis, dan memberikan keputusan atau rekomendasi kepada debitur besar ataupun debitur yang beroperasi dalam industri spesifik.



Pelaksana

Tugas Pelaksana dalam Memitigasi Aspek Ekonomi dan LST



Kebijakan Manajemen Risiko LST [FS1, FS2, FS3]

Dalam bisnis perbankan, salah satu risiko LST yang signifikan terdapat pada area pembiayaan. Oleh sebab itu, BCA menggunakan pendekatan kehati-hatian (*precautionary approach*) dalam mengidentifikasi pemberian kredit sesuai dengan Manual Ketentuan Umum Kredit. Dalam upaya mengurangi dampak dari risiko LST yang berisiko tinggi, maka BCA melakukan mitigasi risiko sesuai kebijakan No. 169/SK/DIR/2020 tanggal 23 Oktober 2020 perihal Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB), serta kebijakan No.198/SK/DIR/2020 tanggal 22 Desember 2020 perihal Perubahan Ketentuan AMDAL dan Larangan Pemberian Kredit (*exclusion list*) yang di antaranya berisi kebijakan terkait keanekaragaman hayati. Selain itu, BCA juga telah menerapkan kebijakan kredit terkait penggunaan energi salah satunya dari sumber energi batu bara yang telah diperketat persyaratannya sesuai dengan Kebijakan Pembiayaan Sektor Industri Tambang.

Adapun kegiatan usaha yang dikecualikan (*exclusion list*) dalam pemberian kredit adalah:

- Pembalakan liar (*illegal logging*), produksi dan perdagangan kayu atau produk kehutanan lainnya dari hutan yang tidak dikelola secara lestari.
- Kegiatan yang melibatkan segala macam bentuk kerja paksa atau eksploitasi pada anak di bawah umur atau pelanggaran HAM.
- Produksi, perdagangan, pengiriman dan impor senjata di luar badan usaha/institusi resmi yang mendapat izin khusus/legalitas khusus dari pemerintah.
- Produksi, perdagangan narkoba, zat psikotropika, dan zat adiktif di luar badan usaha/institusi resmi yang mendapat izin/legalitas dari pemerintah.
- Kegiatan yang berdampak negatif pada Situs Warisan Dunia UNESCO (UNESCO World Heritage Sites) atau kawasan lindung nasional dan/atau internasional.

- Kegiatan yang melanggar hak-hak masyarakat setempat, seperti mengambil alih kepemilikan lahan dari masyarakat adat/penduduk asli tanpa persetujuan dari masyarakat/penduduk tersebut.
- Perdagangan satwa liar atau produk satwa liar (gading, tanduk, sirip hiu, dll).

BCA menerapkan kebijakan-kebijakan umum guna memastikan pengelolaan risiko LST pada proses pemberian kredit, sesuai dengan Panduan Implementasi Integrasi LST bagi Bank yang diterbitkan OJK tahun 2015; Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) BCA; serta Undang-undang No. 32 tahun 2009 perihal Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. BCA juga menerapkan kebijakan manajemen risiko LST dengan memastikan hal-hal berikut:

- Persyaratan bagi debitur/calon debitur dalam memenuhi peraturan lingkungan hidup, antara lain izin lingkungan yang disertai dokumen AMDAL, dan Upaya Pengelolaan Lingkungan/Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL/UPL).
- Hasil PROPER yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup. Jika hasil penilaian PROPER tersebut tidak memenuhi ketentuan lingkungan hidup, maka dimintakan informasi atas tindak lanjut debitur dan dipantau hasil PROPER berikutnya. Syarat minimum untuk mendapatkan pembiayaan adalah PROPER Biru yang merupakan hasil evaluasi atas kepatuhan pada semua regulasi lingkungan hidup, atau dengan pertimbangan *action plan* milik debitur.
- Pencegahan atas risiko perubahan iklim, salah satunya melalui pengelolaan manajemen risiko dan *three lines of defence*.
- BCA akan terus memantau komitmen debitur yang memiliki potensi risiko lingkungan dalam memitigasi risiko perubahan iklim, kerusakan hutan, dan keanekaragaman hayati.
- Pemantauan terhadap kualitas kredit secara rutin, baik per kategori kredit (Korporasi, Komersial, *Small & Medium Enterprise*/SME, Konsumen, dan Kartu Kredit) maupun portofolio kredit secara keseluruhan.
- Sistem pemeringkatan risiko debitur atau internal *credit risk rating/scoring system* yang terdiri atas sebelas kategori peringkat risiko mulai dari RR1 sampai dengan RR10, dan yang paling buruk (*loss*).

Mitigasi LST pada area pembiayaan dilakukan melalui perumusan dan uji coba ESRA serta pemetaan THI terhadap debitur-debitur korporasi.

Dalam rangka memperlancar upaya mitigasi ini, BCA menyelenggarakan sosialisasi kepada debitur tentang THI agar mendapatkan pemahaman yang sama antara kreditur dan debitur. Selain itu, BCA akan dilakukan penyesuaian sistem kredit untuk mengakomodasi data dan pelaporan THI.

Tantangan dan Peluang dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

BCA melihat beberapa tantangan penting dan peluang yang ada dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan sebagai berikut:

Tantangan

- Peningkatan ancaman keamanan siber.
- Akselerasi teknologi informasi dan persaingan dari industri teknologi finansial (*financial technology/fintech*).
- Perubahan model bisnis akibat pandemi COVID-19.
- Kebutuhan untuk terus memberikan dukungan terhadap pertumbuhan perekonomian nasional melalui pembiayaan terhadap sektor-sektor industri prioritas/esensial yang sering kali dianggap memiliki potensi risiko LST oleh negara-negara yang lebih matang dalam keuangan hijau (*green financing*).
- Banyaknya lembaga pemeringkat yang menuntut penerapan LST dengan standar yang berbeda-beda.
- Peningkatan risiko lingkungan, terutama perubahan cuaca yang memengaruhi usaha para debitur.
- Penerbitan Taksonomi Hijau Indonesia (THI).

Peluang

- Adanya perhatian yang semakin tinggi dari Pemerintah dan investor terkait penerapan bisnis berkelanjutan agar dapat menciptakan produk-produk berwawasan lingkungan.
- Banyaknya UMKM yang mulai menjalankan usahanya dengan memanfaatkan limbah.
- Kemunculan UMKM yang berbasis teknologi sehingga dapat mengurangi penggunaan transportasi atau kertas.
- Banyaknya dunia usaha yang mulai memperhatikan aspek lingkungan dalam melakukan bisnisnya.
- Terbukanya peluang pembiayaan untuk mendukung ekonomi rendah karbon antara lain sektor Energi Baru Terbarukan (EBT), kendaraan listrik, maupun daur ulang limbah.



02

Perbankan yang Bertanggung Jawab



DAFTAR ISI

Keamanan Data dan Menjaga Privasi Nasabah	46
Pencegahan Korupsi dan <i>Fraud</i>	53
Kinerja Ekonomi, Solusi Finansial, dan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab	56
Risiko Keuangan terkait Iklim Teknologi dan Digitalisasi	68
Melayani Pelanggan dan Masyarakat	71
Akses dan Keterjangkauan Produk dan Layanan Perbankan	76



BCA berkomitmen untuk menciptakan dampak positif pada aspek ekonomi, sosial, lingkungan, dan HAM bagi nasabah, mitra bisnis, maupun masyarakat di wilayah kerja BCA melalui produk dan layanan keuangan yang selaras dengan penerapan Keuangan Keberlanjutan.



Keamanan Data dan Menjaga Privasi Nasabah

Perlindungan privasi nasabah yang mencakup data pribadi, data simpanan, dan keamanan finansial merupakan dasar dari bisnis perbankan untuk mempertahankan kepercayaan nasabah. Keamanan data dan privasi nasabah dikelola sesuai dengan kode etik perbankan, kebijakan, dan peraturan yang berlaku.

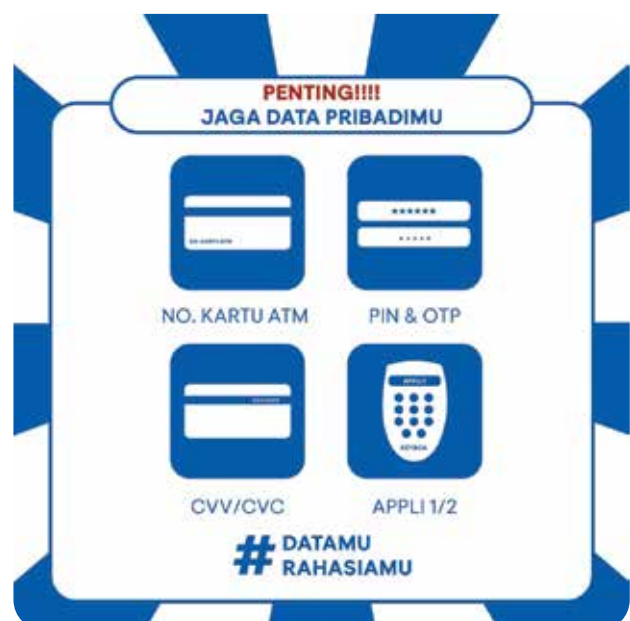
Manajemen Topik Material: Keamanan Data dan Privasi Nasabah [3-3]

Dampak, Komitmen, dan Kebijakan [FN-CB-230a.2]

BCA mempertahankan kepercayaan nasabah melalui perlindungan data pribadi dan privasi nasabah. Keamanan data dan privasi dikelola melalui sistem Teknologi Informasi (TI) yang memadai. Kebijakan perlindungan data pribadi berlaku dalam seluruh

kegiatan operasional Bank, termasuk kerja sama dengan mitra bisnis/pemasok/vendor. Keamanan data dan privasi nasabah merupakan bentuk komitmen BCA dalam menghormati HAM. Dampak dari lemahnya sistem keamanan di antaranya potensi terjadinya kebocoran data, *scam*, *fraud*, pengelabuan (*phishing*), dan *cybercrime*, sehingga BCA akan terus mengupayakan menjalankan sistem pengamanan yang mampu melindungi privasi seluruh nasabahnya. Manajemen terhadap sistem pengamanan data dan privasi nasabah mengacu pada kebijakan internal berikut ini:

- Surat Keputusan Direksi No. 011/SK/DIR/2019 tanggal 25 Januari 2019 perihal Revisi Kebijakan Pengamanan Informasi Kantor Pusat dan Kebijakan Pengamanan Informasi Kanwil – Cabang;



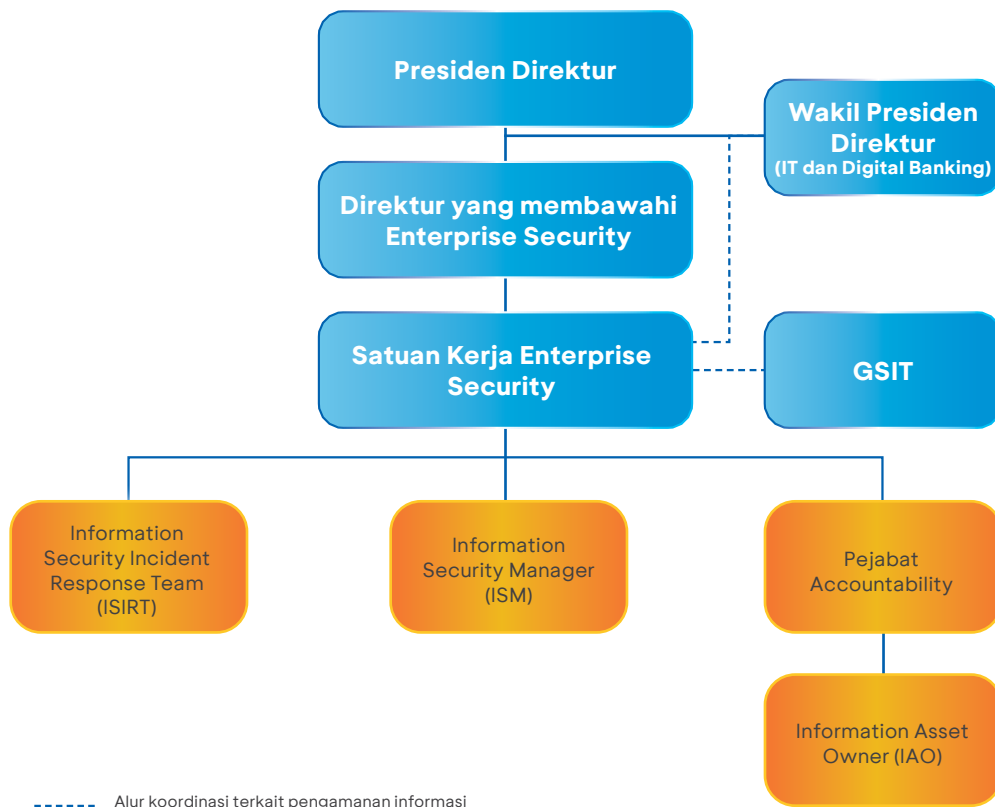
Campaign #AwasModus secara aktif disosialisasikan untuk melindungi data nasabah di tengah maraknya modus penipuan.

- Surat Keputusan Direksi 141/SK/DIR/2022 tanggal 16 September 2022 perihal Kebijakan Manajemen Risiko Operasional;
- Surat Edaran No. 154/SE/POL/2016 tanggal 8 Agustus 2016 perihal Penawaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan dengan Memperhatikan Prinsip Perlindungan Konsumen;
- Surat Keputusan Direksi No. 100/SK/DIR/2022 tanggal 19 Juli 2022 perihal Ketentuan Perlindungan Konsumen;
- Surat Edaran No. 257/SE/POL/2015 tanggal 11 Desember 2015 perihal Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah BCA;
- Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

Efektivitas Manajemen

Pengawasan atas privasi dan keamanan data nasabah dilakukan oleh manajemen di berbagai tingkatan, termasuk Satuan Kerja Enterprise Security melakukan tindak lanjut dan koordinasi dengan Group Strategic Information Technology (GSIT) serta Direktur bidang, kemudian menginformasikan hasilnya kepada Wakil Presiden Direktur yang membidangi IT dan *Digital Banking*. Pemeriksaan efektivitas implementasi kebijakan dan praktik keamanan siber dilakukan secara berkala untuk meningkatkan keamanan sistem perbankan BCA. Wakil Presiden Direktur yang membidangi IT dan Digital Banking turut memastikan keamanan layanan solusi perbankan dengan cara memeriksa laporan yang disampaikan oleh Satuan Kerja Enterprise Security secara berkala.

Struktur Penanggung Jawab Keamanan Data dan Privasi Nasabah





Upaya Menjaga Keamanan, Kerahasiaan Data, dan Privasi Nasabah [3-3] [FN-CB-230a.2]

BCA memberlakukan standar perlindungan informasi rahasia nasabah kepada seluruh pekerja sesuai dengan kode etik/perilaku yang berlaku. Kode etik BCA dapat diakses melalui <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index/Kebijakan/20210528-ASP-kode-etik-ID.pdf>. Kode etik BCA mengatur tentang larangan bagi pekerja untuk mengungkapkan rahasia perusahaan, baik secara sengaja ataupun tidak, termasuk di dalamnya informasi pelanggan, sistem informasi manajemen, data personel perusahaan, informasi pemasok/mitra, dan informasi perjanjian dengan pemerintah.

BCA melarang seluruh pekerja memperjualbelikan/menyebarluaskan data nasabah kepada pihak luar. BCA mematuhi UU Pelindungan Data Pribadi yang berlaku di Indonesia sebagai upaya menjaga keamanan informasi dan privasi nasabah. Informasi lebih lanjut terkait kebijakan privacy dan pengamanan (*online privacy and security*)–internet banking dapat diakses melalui <https://www.bca.co.id/id/informasi/Kebijakan>.

Dalam upaya menjaga keamanan data dan privasi nasabah di tengah ancaman siber mutakhir, BCA menerapkan kebijakan privasi dan meningkatkan kesadaran keamanan siber secara internal. BCA juga menyadari tingginya potensi ancaman siber seiring perkembangan TI dan digitalisasi, sehingga terus menerus memperkuat infrastruktur sistem keamanan sebagai bagian dari mitigasi.

Upaya-upaya mitigasi terhadap ancaman siber:



1. Meningkatkan kompetensi tim *Security Monitoring Center* (SMC) dan tim Enterprise Security.
2. Melakukan simulasi *phishing* secara rutin untuk seluruh pekerja hingga ke pihak ketiga.
3. Melakukan *cybersecurity culture assessment* untuk menguji tingkat kesadaran dan pengetahuan pekerja terhadap *cybersecurity*.
4. Menyelenggarakan pelatihan *cybersecurity* secara rutin, termasuk untuk jajaran komisaris dan direksi BCA.
5. Memberikan pelatihan *cybersecurity class* dengan tingkat pemahaman yang lebih teknis untuk tim IT terutama tim yang melakukan pengembangan aplikasi dan penyimpanan atau pemrosesan data.



1. Menjalankan proses Sistem Manajemen Keamanan Informasi sesuai dengan standar sertifikasi ISO 27001 untuk Sistem Jaringan, Data Center, dan Tim Enterprise Security.
2. Membuat dan memperbarui kebijakan terkait pengamanan informasi dan keamanan siber.
3. Mengkaji secara berkala penerapan pengamanan informasi di Unit Kerja Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan seluruh Kantor Cabang.
4. Meningkatkan jam operasional *Security Monitoring Center* (SMC) menjadi 24x7.
5. Melakukan proses *threat hunting* untuk menganalisa metode, teknik, taktik, dampak, dan *trend* serangan siber terhadap sistem TI BCA.
6. Melaksanakan *security incident drill* dan *tabletop exercise* secara berkala.
7. Menerapkan *standard patch management* untuk mencegah risiko serangan siber akibat kerentanan perangkat aset informasi.
8. Melakukan pengujian kerentanan, baik untuk aplikasi atau sistem TI baru maupun pengujian yang bersifat berkala.
9. Melakukan kerja sama dengan komunitas *white hacker* untuk dapat menguji kerentanan aplikasi sehingga dengan pengujian dari berbagai pihak dapat mengurangi risiko kerentanan aplikasi.
10. Melakukan proses identifikasi terhadap perangkat yang mendekati masa *end-of-life* atau *end-of-support* dan melakukan peremajaan perangkat tersebut.
11. Menjalankan proses *due dilligence* untuk pihak ketiga yang akan bekerja sama dengan BCA sebagai langkah awal untuk mengukur risiko yang akan dihadapi apabila dilanjutkan kerja sama dengan pihak ketiga tersebut.



1. Menerapkan proteksi terhadap kanal *Internet Banking* BCA untuk dapat mendeteksi *malware* pada komputer nasabah.
2. Menerapkan teknologi *data classification* di seluruh unit kerja Kantor Pusat dan cabang.
3. Mengembangkan teknologi proteksi data antara lain: *Data Loss Prevention* (DLP), *Database Activity Monitoring* (DAM), *data masking* untuk melindungi informasi sensitif dari akses pihak yang tidak berkepentingan, kontrol penggunaan *USB storage*, dan solusi yang dapat memisahkan data pribadi dan data pekerjaan pada perangkat *BYOD* (*Bring Your Own Device*).
4. Mengembangkan teknologi pengamanan jaringan yang dapat mendeteksi potensi serangan *malware* dan serangan *vulnerability exploit*.
5. Menerapkan perangkat *monitoring* lalu lintas data di jaringan BCA untuk bisa mengantisipasi indikasi serangan siber termasuk risiko *data breach* dan *Advance Persistent Threat* (APT) dan dapat melakukan respons yang cepat dan efektif.
6. Mengupayakan pengamanan sistem komputer termasuk *container* dengan *visibility cyber risk* yang lebih komprehensif dengan kemampuan deteksi dan respons secara otomatis.
7. Menerapkan proteksi aplikasi dengan kemampuan deteksi perilaku nasabah sehingga dapat mendeteksi transaksi anomali dengan pengembangan ke arah sistem deteksi *fraud*.
8. Menerapkan informasi keamanan dan *event management* dengan *event correlation* yang lebih baik dari berbagai sistem TI, serta memanfaatkan teknologi *machine learning* dan kecerdasan buatan.
9. Peningkatan kemampuan *web secure gateway* untuk dapat berintegrasi dengan solusi *Data Loss Prevention*, mendeteksi, dan mencegah akses ke situs-situs yang berbahaya.
10. Peningkatan keamanan jaringan dan *endpoint* dengan memastikan *compliance* perangkat-perangkat yang terkoneksi ke jaringan.
11. Pemanfaatan *threat intelligence* untuk dilakukan integrasi dengan perangkat-perangkat *security*.
12. Peremajaan perangkat-perangkat *security* yang mendekati *end-of-life/end-of-support*, serta perangkat yang telah *out-dated* atau tidak relevan lagi dalam menangani serangan siber.
13. Peningkatan solusi pengamanan *remote access* mulai dari penerapan multi *factor authentication*, pengamanan pada *endpoint* yang digunakan, pengamanan jaringan, serta pengamanan server yang diakses, dan juga pengamanan data yang diakses serta *monitoring* aktivitas *remote session*.
14. Penerapan ATM *end-to-end encryption* untuk membantu mencegah serangan *man-in-the-middle* pada perangkat ATM.
15. Peningkatan keamanan pada sistem API untuk memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.
16. Peningkatan keamanan penggunaan *privilege user id server* fisik, virtual, maupun *microservices* dengan adanya penerapan *privilege access management*.

Perlindungan Finansial bagi Pelanggan

BCA memberikan perhatian penuh pada perlindungan finansial pelanggan yang diterapkan melalui beberapa praktik yaitu:

- *Fair advertising policies*.
BCA memiliki prosedur dan kebijakan internal dalam hal komunikasi pemasaran. Kami selalu merilis iklan terkait produk tabungan, giro, pinjaman, maupun layanan finansial lainnya dengan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada nasabah.
- Kebijakan penagihan pinjaman.
BCA memiliki kebijakan yang mengatur tentang penagihan kredit macet dari debitur, dengan tetap menjaga kerahasiaan data finansial debitur.
- Opsi modifikasi pinjaman
BCA menerapkan kebijakan modifikasi pinjaman seperti perubahan tenor dan jaminan.



Keamanan Siber [FN-CB-230a.2]

Perkembangan TI dan sistem informasi yang semakin terintegrasi turut meningkatkan risiko kejahatan siber secara signifikan. Keamanan siber (*cyber security*) sebagai bagian dari bentuk perlindungan data dan privasi nasabah merupakan prioritas BCA. Kami memastikan pengamanan data yang andal melalui *Data Loss Prevention* (DLP) untuk meningkatkan keamanan informasi elektronik dari pencurian, penyalahgunaan, ataupun pengelabuan (*phishing*). Implementasi DLP mampu mencegah insiden keamanan data maupun kebocoran data.

Secara berkala akan dilakukan simulasi insiden keamanan data untuk memastikan semua pekerja waspada terhadap isu keamanan siber. BCA melengkapi pengamanan untuk *data center* selaku pusat data operasional layanan TI dan mengimplementasikan kode kata kunci satu waktu (*One Time Password/OTP*). Selain itu, upaya untuk mengatasi kejahatan siber juga dilakukan dengan menambah pengamanan berupa otentifikasi dua faktor (*two factor authentication*) dalam aplikasi digital guna memastikan bahwa aplikasi tersebut digunakan oleh pemilik akun/nasabah yang tepat.

Di sisi lain, BCA juga menyadari pentingnya pengelolaan dampak kejahatan siber melalui asuransi siber (*personal cyber insurance*). BCA melalui anak perusahaan, BCA Insurance, memiliki produk untuk melindungi nasabah dari kerugian dan pengeluaran finansial yang diakibatkan oleh serangan siber antara lain pembayaran via internet, belanja *online*, serta biaya administrasi pencurian identitas secara *online*.

BCA menyempurnakan sistem keamanan TI secara berkesinambungan guna mengantisipasi ancaman kejahatan siber, kelalaian, dan *fraud*. Pada dasarnya BCA menerapkan kebijakan keamanan data di semua unit kerja, namun entitas anak perusahaan tetap memiliki sistem kebijakan keamanan datanya masing-masing.

Sertifikasi terkait keamanan data BCA :

- ISO/IEC 27001:2013 untuk *data center network services* dan *data center operations services*
- ISO 9001:2015 untuk menjamin dan meningkatkan kualitas layanan
- ISO 20000-1:2018 untuk sistem manajemen layanan IT atau *service management system*
- Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) 3.2.1



BCA mendidik, melatih, dan menguji semua pekerja tentang cara mengidentifikasi potensi ancaman siber yang mutakhir serta pengetahuan tentang sistem keamanan informasi guna melindungi sumber daya dan informasi Bank. BCA menguji kesadaran pekerja terhadap keamanan siber melalui surel *phishing* dan *smishing test* secara berkala.

BCA mewajibkan seluruh pekerja mengikuti pelatihan terkait keamanan siber. Semua pekerja tetap Bank sudah memperoleh sosialisasi terkait keamanan siber melalui *e-mail blast* dan media komunikasi internal lainnya. Untuk pekerja yang baru bergabung dengan BCA diadakan pelatihan induksi khusus terkait kesadaran keamanan siber yang pada tahun 2022 ini telah diadakan sebanyak 39 sesi. Setiap bulannya rutin dilaksanakan *Cyber Security Month* untuk meningkatkan kesadaran pekerja. Selain pekerja, BCA juga berupaya meningkatkan kesadaran dan mengedukasi pihak-pihak eksternal yaitu nasabah dan debitur terkait *cybersecurity* melalui media digital, webinar, media sosial, serta kanal-kanal lainnya yang dapat diakses secara bebas. Bank juga meningkatkan kesadaran keamanan siber untuk masyarakat umum yang diadakan oleh perusahaan/ lembaga eksternal.

Pekerja yang Mendapatkan Pelatihan Keamanan Siber berdasarkan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	Jumlah Pekerja
Manajer	415
Staf	18.116
Nonstaf	7.635
Jumlah	26.166

BCA turut serta berpartisipasi dalam forum terkait security yang diselenggarakan antara lain: *Cloud Security Trends & How Do We Implement*; *Building Secure & Trusted Intelligent World "Supporting 2022 Indonesian Presidency G20"*; *Women in Cybersecurity*; Jaga Keamanan Akun BCA Anda dengan Menjaga Data Pribadi Anda; *Cybersecurity - Protect Your Business*; *Sertifikasi (SPR 1310) Technology Risk on Payment Systems (BI)*; *Personal Data Protection Constitution* dan *Personal Data Protection Law*.

BCA menerapkan manajemen risiko siber (*cyber risk management*) dengan merujuk pada standar *Federal Financial Institution Examination Council (FFIEC)* dan *Incident Response Framework* sebagaimana tergambar dalam bagan berikut:





BCA juga menerapkan manajemen risiko siber pihak ketiga (*third party cyber risk management*) melalui pengadaan TI dengan *due diligence* keamanan siber untuk pihak-pihak yang terkait dengan aset informasi kritikal dalam Bank.



- Penghargaan dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) untuk Pendukung Penguatan Keamanan Siber Sektor Perusahaan Swasta
- Penghargaan Chief Information Security Officer (CISO) of the year dari IndoSec Award 2022



Perlindungan Identitas Digital

BCA melakukan verifikasi identitas nasabah sebagai upaya melindungi keuangan, aset, dan privasi mereka. BCA akan meninjau dan menilai sistem verifikasi identitas secara berkesinambungan dengan pihak konsultan, membuat peta jalan pengembangan keamanan siber untuk aspek SDM, proses, dan teknologi. BCA juga mengamati tren, tantangan, dan peluang terkait dengan perlindungan identitas digital agar dapat mengeksplorasi teknologi mutakhir yang berpotensi memenuhi kebutuhan nasabah akan privasi. Selain itu BCA juga secara aktif melihat dan mempelajari aturan-aturan baik aturan standar perbankan maupun peraturan perundang-undangan secara umum terkait keamanan data dan privasi.

Tidak ada Kebocoran Data [418-1][FN-CB-230A1][2-25]

BCA menjalankan bisnis secara etis sesuai dengan standar perbankan dan peraturan yang berlaku. Kebijakan internal Bank mengatur tentang larangan pemberian data dan/atau informasi nasabah kepada pihak ketiga, kecuali dengan persetujuan tertulis nasabah dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Pada saat pembukaan rekening baru, nasabah diminta untuk menandatangani klausula yang memuat persetujuan terkait pemberian data kepada pihak lain.

Hingga akhir 2022, tidak ada kasus pelanggaran ataupun penyalahgunaan data dan privasi nasabah dan/atau badan pengawas yang bersifat material ataupun yang berpengaruh secara signifikan terhadap kelangsungan usaha BCA. Demikian juga tidak ada pengaduan berdampak material terkait keluhan pelanggaran privasi pelanggan dan kerugian pelanggan data, baik dari nasabah ataupun dari badan pengawas. BCA memiliki mekanisme eskalasi apabila terjadi pelanggaran terhadap privasi nasabah sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

BCA memiliki Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian (KPKK) yang memberikan rekomendasi kepada manajemen mengenai penyelesaian kasus agar memenuhi prinsip keadilan dan kesetaraan melalui penelaahan kasus pelanggaran dan/atau kejahatan yang dilakukan oleh pekerja.

Penanganan dan pelaporan kasus pelanggaran oleh pekerja BCA dilakukan melalui Aplikasi *Operational Risk Management Informasi System-Loss Event Database* (ORMIS-LED). Pekerja yang tidak menjaga (membocorkan) rahasia perusahaan dan rahasia nasabah (rahasia bank) yang didapat karena jabatannya maupun di dalam pergaulannya di lingkungan perusahaan merupakan pelanggaran yang bersifat material yang memiliki sanksi berupa demosi hingga diberhentikannya pekerja tersebut.

Pencegahan Korupsi dan *Fraud*

Korupsi dan *fraud* merupakan salah satu bentuk pelanggaran HAM dan dapat mengganggu kepercayaan publik kepada Bank. BCA memiliki kebijakan antikorupsi dan anti *fraud*, Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT).

Manajemen Topik Material: Antikorupsi dan Anti *fraud* [3-3] [FN-CB-230a.1]

Dampak, Komitmen, dan Kebijakan

BCA menjunjung etika bisnis dan menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance/GCG*). Praktik GCG di perbankan juga mencakup pengawasan internal untuk mengantisipasi segala bentuk korupsi maupun kecurangan. Oleh sebab itu, integritas dan kejujuran pekerja menjadi tantangan dalam bisnis perbankan. BCA senantiasa berupaya untuk meningkatkan kesadaran pekerja, nasabah, maupun mitra kerja (vendor) dalam menghindari segala bentuk korupsi maupun kecurangan.

Kebijakan internal BCA yang berkaitan dengan komitmen untuk menerapkan antikorupsi dan anti *fraud*, di antaranya:

- Surat Keputusan Direksi No. 269/SK/DIR/2021 tanggal 31 Desember 2021 perihal Kebijakan Antikorupsi dan Pengendalian Gratifikasi;
- Surat Keputusan Direksi No.139/SK/DIR/2020 tanggal 20 Juli 2020 perihal Deklarasi Anti *Fraud* dan Pakta Integritas;
- Surat Keputusan Direksi No. 114/SK/DIR/2021 tanggal 17 Juni 2021 perihal Penyesuaian Kebijakan Strategi Anti *Fraud*;
- Surat Keputusan Direksi No. 242/SK/DIR/2022 tanggal 23 Desember 2022 perihal Pedoman Penerapan Program APU dan PPT;
- Surat Keputusan Direksi No. 146/SK/DIR/2017 tanggal 1 November 2017 perihal Penerapan *Whistleblowing System* di BCA;
- Surat Keputusan Direksi No. 079/SK/DIR/2015 tanggal 18 Juni 2015 perihal Tata Nilai BCA;
- Surat Keputusan Direksi No. 219/SK/DIR/2003 tanggal 10 November 2003 perihal Ketentuan mengenai Benturan Kepentingan;
- Surat Keputusan Direksi No. 778/SK/DIR/1995 tanggal 24 Agustus 1995 perihal Kode Etik Bankir BCA;
- Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

Pakta Integritas

Sesuai SK Nomor 139/SK/DIR/2020

Pengisian Pakta Integritas oleh seluruh insan BCA merupakan bentuk komitmen bersama untuk menerapkan dan menumbuhkembangkan budaya anti *fraud* agar tercipta lingkungan BCA aman dan nyaman bagi semua.

**Fraud* adalah tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Bank, nasabah, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan Bank dan/atau menggunakan sarana Bank sehingga mengakibatkan Bank, nasabah atau pihak lain menderita kerugian dan/atau pelaku *fraud* memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.



Pekerja BCA diwajibkan mengisi Pakta Integritas setiap tahun.



Efektivitas Manajemen

Kami berkomitmen untuk terus menegakkan antikorupsi dan anti *fraud*, yang mengacu pada sistem pengendalian internal yang meliputi upaya pencegahan, deteksi, investigasi, dan pemantauan. Selain itu, BCA menjalankan *Whistleblowing System* (WBS), audit berkala minimal 3 tahun sekali, dan pertahanan 3 lapis (*three lines of defence*). Hasil pemantauan antikorupsi dan anti *fraud* akan dilaporkan ke manajemen secara berkala. Kebijakan anti *fraud* dan antikorupsi merupakan bagian dari penegakan HAM dan BCA berkomitmen untuk mencapai nihil *fraud* dan korupsi.

Penyadartahuan dan Penegakan Antikorupsi dan Anti *fraud*

Wujud komitmen BCA terhadap penegakan antikorupsi dan anti *fraud* adalah dengan menerbitkan kebijakan antikorupsi dan pengendalian gratifikasi serta Deklarasi Anti *fraud* dan Pakta Integritas. Deklarasi Anti *Fraud* ditandatangani oleh Direksi dan Dewan Komisaris. Kebijakan pengisian Pakta Integritas diberlakukan kepada seluruh pekerja. Setiap tahun, BCA mewajibkan seluruh jajaran organisasi meliputi Dewan Komisaris, Direksi, dan seluruh pekerja untuk menandatangani Pakta Integritas.

BCA memiliki Biro Anti *Fraud* yang bertugas untuk memantau pelaksanaan dan perkembangan penerapan kebijakan atau strategi anti *fraud* secara *bankwide*. Pemantauan meliputi pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan dan sanksi serta pemantauan evaluasi & tindak lanjut. Divisi Audit Internal melakukan pengawasan minimal tiga tahun sekali dengan skema prioritas berdasarkan hasil penilaian. Seluruh kantor wilayah, kantor cabang, dan unit kerja kantor pusat yang bersifat operasional, telah memiliki unit pengawasan internal. Pengawasan diutamakan pada fungsi-fungsi yang memiliki risiko korupsi dan/atau *fraud* yang tinggi, misalnya fungsi Teller atau CSO (*frontliner*). [205-1]

Upaya lain dalam penegakan antikorupsi dan anti *fraud* adalah melalui pelatihan maupun sosialisasi. Pada 2022, sebanyak 33.178 pekerja atau lebih dari 95% pekerja (termasuk magang bakti) telah mengikuti pelatihan anti *fraud*. Sementara itu, sosialisasi dilakukan melalui *e-mail blast* maupun media komunikasi internal lainnya sehingga 100% pekerja teredukasi. [205-2]

Pelatihan dan Penyadartahuan Antikorupsi dan/atau Anti *fraud* [205-2]

Jenjang Jabatan	Jumlah Pekerja
<i>In Class Training</i>	5.875
<i>e-Learning</i>	33.178

Catatan :

1. Termasuk pelatihan dan program-program yang diberikan kepada pekerja magang Bakti BCA.
2. Diestimasi pekerja yang mendapatkan penyadartahuan antikorupsi dan anti *fraud* lebih dari 98% yang mencakup pekerja tetap dan pekerja tidak tetap

BCA juga berupaya mengedukasi nasabah mengenai anti *fraud*, melalui situs web [bca.co.id](https://www.bca.co.id) dan berbagai media sosial milik BCA dengan adanya sosialisasi Awas Modus. Edukasi anti *fraud* bertujuan untuk meningkatkan kewaspadaan nasabah terhadap berbagai modus-modus kejahatan perbankan mutakhir. Konten sosialisasi Awas Modus dapat diakses melalui https://www.bca.co.id/id/informasi/awas-modus?funnel_source=searchpopular.

Sepanjang 2022, BCA tidak menemukan kasus *fraud* ataupun korupsi yang berdampak secara material ataupun berdampak secara signifikan terhadap kelangsungan bisnis BCA. Namun demikian, terdapat beberapa kasus internal dan eksternal yang tidak berpengaruh secara material atau signifikan. Selama tahun 2022, terdapat kasus *internal fraud* dengan frekuensi sebanyak 62, potensi kerugian Rp4,2 miliar dan realisasi kerugian Rp10 juta. Kasus eksternal *fraud* tahun 2022 dengan potensi kerugian Rp42,6 miliar dan kerugian *actual* Rp7,0 miliar. BCA turut memitigasi potensi *fraud* dari mitra kerja/vendor, dengan cara mitra/vendor wajib mengisi surat pernyataan dan kontrak untuk tidak melakukan korupsi dan/atau *fraud* sebelum kerja sama dilakukan. [205-3]

Sistem Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) [3-3][FN-CB-510a.2][2-26]

BCA menerapkan sistem pengaduan pelanggaran (*Whistleblowing System*/WBS) untuk mendeteksi dan mencegah tindak korupsi dan/atau *fraud* sedini mungkin. Pihak internal maupun eksternal Bank dapat menyampaikan pengaduan terkait korupsi, *fraud*, ataupun tindakan yang menyalahi kode etik perbankan. Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui situs web [bca.co.id](https://www.bca.co.id) dengan menyertakan data dan informasi yang jelas sesuai dengan prinsip 4W1H (*What, Who, When, Where dan How*). Pengelola WBS akan secara otomatis menerima laporan pengaduan untuk kemudian divalidasi, dan merahasiakan identitas pelapor.

Penyelesaian Laporan Pengaduan Pelanggaran [205-3][FN-CB-510a.2]

Tahun	Status	Jumlah	Keterangan
2022	Dalam proses (<i>open</i>) Sudah selesai (<i>closed</i>)	0 26	Terbukti (4), tidak terbukti (3), data tidak lengkap dan pelapor tidak memberikan informasi/data tambahan yang diminta (15), informasi (2), keluhan nasabah (2)
2021	Dalam proses (<i>open</i>) Sudah selesai (<i>closed</i>)	0 22	Terbukti (3), tidak terbukti (2), data tidak lengkap (7), informasi/keluhan nasabah (10)
2020	Dalam proses (<i>open</i>) Sudah selesai (<i>closed</i>)	0 22	Data tidak lengkap (6), informasi/keluhan nasabah (16)

Catatan:

Informasi lengkap terkait *Whistleblowing System* (WBS) terdapat dalam Laporan Tahunan 2022 dan Laporan *Whistleblowing* pada <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/Whistleblowing-System>.

Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU/PPT)

BCA membangun kesadaran pekerja untuk waspada terhadap praktik pencucian uang dan pendanaan terorisme. Seluruh pekerja atau setara dengan 100% pekerja telah mendapatkan sosialisasi tentang APU/PPT melalui *e-mail blast* dan media komunikasi internal lainnya. BCA juga menjalankan APU/PPT bagi seluruh transaksi bernilai besar maupun yang mencurigakan. Informasi lebih lengkap terkait APU/PPT dapat diakses melalui <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/Informasi-Lain/APU-PPT>.

Pelatihan APU/PPT Berdasarkan Level Jabatan

Jenjang Jabatan	Jumlah Pekerja
Pejabat Senior (termasuk Dewan Komisaris dan Direksi)	24
Manajer	2.721
Staf	4.163
Nonstaf	12.792
Jumlah	19.700



Kinerja Ekonomi, Solusi Finansial, dan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab



BCA senantiasa mendukung perkembangan sektor usaha berwawasan lingkungan.

Seiring pemulihan dan penguatan perekonomian nasional, BCA berhasil memberikan kinerja keuangan solid di tahun 2022. Kami bersyukur karena tahun 2022 memberi kami peluang yang sangat besar, memungkinkan kami mengimplementasikan inisiatif strategis utama dan membawa hasil yang positif, baik dari sisi aset dan kewajiban termasuk kontribusi dari Perusahaan Anak. BCA juga menyadari pentingnya ESG dalam menopang kinerja bisnis jangka panjang. Strategi bisnis diselaraskan dan diintegrasikan dengan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST). Salah satunya melalui portofolio pembiayaan berkelanjutan (*sustainable financing*) baik untuk pembiayaan hijau (*green financing*) maupun pembiayaan UMKM. Pembiayaan berkelanjutan (*sustainable financing*) berperan penting mendorong transisi menuju ekonomi hijau yang tangguh dan membawa pemulihan ekonomi, baik untuk kepentingan kita hari ini maupun untuk generasi selanjutnya. Oleh karena itu, BCA berfokus untuk meningkatkan portofolio dan kualitas

pembiayaan berkelanjutan, dengan menerapkan prinsip kehati-hatian, memperhatikan pelaksanaan kinerja LST debitur, melakukan identifikasi dan mitigasi risiko LST, serta turut memberikan edukasi terkait keberlanjutan.

Manajemen Topik Material: Kinerja Ekonomi dan Portofolio Kredit Hijau [3-3]

Dampak, Komitmen, dan Kebijakan

BCA memahami bahwa penerapan Keuangan Berkelanjutan memerlukan kerja sama dengan semua pemangku kepentingan dan konsistensi dalam monitoring serta evaluasi untuk mencapai dampak yang optimal. Selain itu, terdapat tantangan-tantangan yang perlu dihadapi bersama seperti transisi menuju ekonomi rendah karbon, risiko fisik dan transisi terkait perubahan iklim, regulasi terkait pembiayaan pada sektor ramah lingkungan, hingga pemahaman yang masih beragam tentang Keuangan Berkelanjutan baik dari sisi Bank maupun pemangku kepentingan.

Komitmen BCA terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan didukung oleh kebijakan-kebijakan internal berikut:

- Surat Keputusan Direksi No. 268/SK/DIR/2021 tanggal 31 Desember 2021 perihal Kebijakan Pembiayaan Perkebunan dan Industri Kelapa Sawit;
- Surat Keputusan Direksi No. 179/SK/DIR/2021 tanggal 22 September 2021 perihal Kebijakan Lingkungan PT Bank Central Asia Tbk;
- Surat Keputusan Direksi No. 196/SK/DIR/2019 tanggal 29 November 2019 perihal Ketentuan Keuangan Berkelanjutan;
- Surat Keputusan Direksi No. 198/SK/DIR/2022 tanggal 9 November 2022 perihal Kebijakan Lingkungan Sosial dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Tambang Batu Bara;
- Surat Keputusan Direksi No. 203/SK/DIR/2022 tanggal 16 November 2022 perihal Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Pembangunan Jalan Tol;
- Surat Keputusan Direksi No. 212/SK/DIR/2022 tanggal 29 November 2022 perihal Kebijakan Lingkungan Sosial dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Industri Kayu dan Hasil Hutan;
- Surat Keputusan Direksi No. 213/SK/DIR/2022 tanggal 29 November 2022 perihal Kebijakan Lingkungan Sosial dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Industri Semen dan Besi Baja Dasar.

Efektivitas Manajemen

Audit finansial dilakukan secara periodik oleh audit internal dan eksternal. Auditor eksternal pada tahun 2022 yaitu Kantor Akuntan Publik Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (firma anggota jaringan PwC Global). Pengawasan implementasi Keuangan Berkelanjutan dilakukan setiap tiga bulan, yaitu dengan melaporkan hasil implementasi kepada Direksi dan Dewan Komisaris termasuk kepada *stakeholders* melalui *Analyst Meeting*.

Dalam rangka mengoptimalkan portofolio kredit hijau, BCA senantiasa meningkatkan pembiayaan ke sektor-sektor hijau dan mengelola risiko LST kredit sesuai dengan kebijakan Keuangan Berkelanjutan di Indonesia. BCA selalu berupaya menyeimbangkan pengelolaan kinerja keuangan bank baik dari sisi pendanaan maupun pembiayaan, serta penerapan prinsip Keuangan Berkelanjutan pada kedua aspek tersebut termasuk dengan pengelolaan pada aspek perbankan lainnya.

Pencapaian kinerja ekonomi dan penerapan Keuangan Berkelanjutan termasuk pengelolaan portofolio kredit hijau yang menjadi topik material, diawasi langsung oleh Direktur Perencanaan dan Keuangan. BCA telah menjalankan RAKB yang salah satu prioritasnya adalah peningkatan pembiayaan kredit Keuangan Berkelanjutan sehingga unit kerja terkait telah dipetakan peran dan tanggung jawabnya untuk mendukung pencapaian indikator RAKB. Pihak-pihak yang terlibat di antaranya Grup Corporate Banking, Transaction & Finance; Grup Analisa Risiko Kredit; Divisi Bisnis Komersial dan SME; dan Satuan Kerja Manajemen Risiko.

Capaian Kinerja Ekonomi terhadap Target

Pendapatan operasional tahun 2022 sebesar Rp87,5 triliun atau meningkat 11,5% dibandingkan capaian tahun 2021 yang sebesar Rp78,5 triliun. Pendapatan operasional terdiri atas pendapatan bunga bersih dan pendapatan operasional lainnya. Pendapatan bunga mencapai 110,0% dari target, sedangkan pendapatan operasional lainnya 103,7% dari target. Laba bersih meningkat 29,6% menjadi Rp40,7 triliun dibandingkan tahun 2021 yang sebesar Rp31,4 triliun.

Pada tahun 2022, BCA berhasil menghimpun Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp1.030,5 triliun atau meningkat 6,4%. Perolehan tersebut mencapai target yang ditetapkan yakni sebesar 6-8%. Total kredit yang disalurkan pada 2022 sebesar Rp694,9 triliun atau meningkat 11,7% dibandingkan total kredit tahun 2021 yang sebesar Rp622,0 triliun. Persentase tersebut lebih tinggi jika dibandingkan target pertumbuhan yang ditetapkan berkisar 6-8%.



Kinerja dan Rasio Keuangan 2020–2022

Uraian	2022	2021	2020
Kinerja Keuangan (Rp miliar)			
Kredit yang Diberikan – Bruto	694.937	622.013	574.590
Dana Pihak Ketiga	1.030.452	968.607	834.284
Pendapatan Operasional	87.476	78.473	75.165
Beban Operasional	(32.483)	(30.308)	(29.969)
Laba Bersih	40.756	31.440	27.147
Rasio*) (%)			
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM)	25,8	25,7	25,8
Aset Produktif Bermasalah dan Aset Nonproduktif Bermasalah terhadap Aset Produktif dan Aset Nonproduktif	0,9	1,1	0,9
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) Aset Keuangan terhadap Aset Produktif	3,0	3,0	2,8
NPL Gross	1,7	2,2	1,8
NPL Nett	0,6	0,8	0,7
Return on Asset (ROA)	3,9	3,4	3,3
Return on Equity (ROE)	21,7	18,3	16,5
Net Interest Margin (NIM)	5,3	5,1	5,7
Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	46,5	54,2	63,5
Loan to Deposit Ratio (LDR)	65,2	62,0	65,8
Liquidity Coverage Ratio (LCR)	393,5	396,3	379,2

*) Induk perusahaan saja.

Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan (Rp juta) [201–1]

Uraian	2022	2021	2020
A. Nilai Ekonomi Dihasilkan			
Pendapatan Bunga dan Syariah – Bersih	72.241.191	65.626.976	65.403.161
Pendapatan Operasional Lainnya	23.486.808	22.337.794	21.004.028
Penghasilan (Beban) Komprehensif Lain	(3.322.718)	426.906	3.889.342
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung Dihasilkan	92.405.281	88.391.676	90.296.531
B. Nilai Ekonomi Didistribusikan			
Beban Bunga dan Syariah	8.251.682	9.491.401	11.241.891
Beban Operasional Lainnya (Biaya Tenaga Kerja dan Biaya Umum & Administrasi)	32.482.665	30.308.200	29.968.715
Beban Penyisihan Kerugian Penurunan Nilai Aset	4.526.619	9.323.995	11.628.076
Pembayaran Dividen	19.107.633	13.732.840	13.634.221
Pembayaran kepada Pemerintah	9.711.461	7.401.015	6.421.398
Pengeluaran untuk Masyarakat (bakti lingkungan)	143.096	136.205	116.772
Total Nilai Ekonomi Didistribusikan	74.223.156	70.393.656	73.011.073
C. Nilai Ekonomi Ditahan (A-B)	18.182.125	17.998.020	17.285.458

Portofolio Kredit Keuangan Berkelanjutan

Kinerja Pembiayaan Keuangan Berkelanjutan

Uraian	Satuan	2022	2021	2020
Jumlah produk yang memenuhi kategori kegiatan usaha berkelanjutan				
1. Penghimpunan dana	Jumlah Produk	-	-	-
2. Penyaluran dana*)	Jumlah Produk	2	3	1
Total aset produktif kegiatan usaha berkelanjutan				
3. Total Pembiayaan Kategori Kegiatan usaha Berkelanjutan	Rp miliar	183.225	159.486	127.626
4. Total Pembiayaan Kategori Non-Kegiatan Usaha Berkelanjutan	Rp miliar	536.906	484.856	446.964
Total Portofolio Kredit & Obligasi Korporasi	Rp miliar	720.131	644.342	574.590
Persentase total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan bank	%	25,4	24,8	22,2

Keterangan:

Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2020 dan 2021 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2022. Aset produktif terdiri dari pembiayaan pada Kredit dan Obligasi Korporasi (Induk Perusahaan)

*) Produk yang digunakan untuk penyaluran dana KKUB diintegrasikan dengan produk kredit yang sudah ada di BCA.

Komposisi Outstanding Portofolio Kredit KKUB berdasarkan Segmen Usaha [FS6]

Uraian	2022		2021		2020	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio KUBL	80.909	44,2	71.280	44,7	50.452	39,5
- Korporasi	78.903	43,1	70.052	43,9	49.431	38,7
- Komersial	1.354	0,7	1.208	0,8	1.020	0,8
- Konsumer	274	0,2	20	0,0	0	0,0
- Obligasi Hijau	379	0,2	0	0,0	0	0,0
Portofolio kredit UMKM	102.316	55,8	88.206	55,3	77.174	60,5
Total Portofolio KKUB	183.225	100,0	159.486	100,0	127.626	100,0

Keterangan:

Portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2020 dan 2021 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2022. Aset produktif terdiri dari pembiayaan pada Kredit dan Obligasi Korporasi (Induk Perusahaan)

Produk yang digunakan untuk penyaluran dana KKUB diintegrasikan dengan produk kredit yang sudah ada di BCA.

KKUB = Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan

KUBL = Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan

Portofolio KKUB tahun 2022 sebesar Rp183,2 triliun atau meningkat 14,9% dibandingkan tahun 2021 yang sebesar Rp159,5 triliun. Portofolio kredit KKUB terdiri atas KUBL sebesar 44,2%. Total portofolio kredit KKUB setara dengan 25,4% dari total portofolio tahun 2022. Persentase tersebut melebihi dari target pertumbuhan pembiayaan KKUB pada 2022 yang sebesar 7%. [FS10]



BCA senantiasa mendukung pengembangan energi terbarukan dan infrastruktur berkelanjutan.

Penjelasan terkait portofolio kredit secara keseluruhan yang dibagi berdasarkan sektor usaha, dan segmen (korporasi, komersial & UKM, dan konsumen) dapat dilihat secara lengkap pada Laporan Tahunan 2022. [\[FN-CB410A.1, FN-CB-000.B\]](#)

Portofolio Kredit KUBL Berdasarkan Sektor Usaha (Rp miliar) [FS6, FS8]

Jenis Usaha Berwawasan Lingkungan	2022	2021	2020
Energi Terbarukan	2.094	2.334	4.643
Efisiensi Energi	-	182	441
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	66.146	57.910	31.761
Transportasi Ramah Lingkungan	6.948	5.987	8.589
Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	818	885	1.014
Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (<i>Eco-efficient</i>)	4.448	3.901	3.925
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	77	81	77
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	379	-	-
Total	80.909	71.280	50.452

Keterangan:
Portofolio pembiayaan KUBL 31 Desember 2021 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio pembiayaan KKUB per 31 Desember 2022.

Pembiayaan Energi Terbarukan

BCA aktif dalam membiayai sektor energi terbarukan, antara lain proyek pembangkit listrik tenaga surya, air, minihidro, biogas, dan biomassa. Sebagai upaya untuk mendukung usaha pemerintah dalam penggunaan energi alternatif ramah lingkungan agar target penggunaan Energi Baru dan Terbarukan (EBT) sebesar 23% di tahun 2025 tercapai, BCA turut serta dalam pembiayaan proyek Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS) dengan target pemasangan *photovoltaic* (PV) berkapasitas sekurang-kurangnya 200 MWp. Adapun proyek tersebut berada di Pulau Jawa dan Kepulauan Riau (Batam).

Pembiayaan Sektor Sumber Daya Alam Hayati Berkelanjutan

BCA memiliki cukup banyak debitur dengan jenis usaha pengelolaan sumber daya alam hayati. KUBL didominasi oleh sektor pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan. Pada 2022, total pembiayaan ke sektor ini mencapai Rp66,2 triliun. Debitur yang termasuk dalam kategori ini salah satunya adalah usaha perkebunan kelapa sawit yang telah memiliki sertifikasi *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO) dan *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO). BCA juga sudah memiliki kebijakan untuk mengawasi dan mengelola portofolio kredit di sektor kelapa sawit, yaitu Surat Keputusan Direksi No. 268/SK/DIR/2021 tanggal 31 Desember 2021 perihal Kebijakan Pembiayaan Perkebunan dan Industri Kelapa Sawit untuk mencegah pemberian pembiayaan untuk calon debitur yang melakukan deforestasi dan pelanggaran HAM. Selain perkebunan kelapa sawit, BCA juga mengklasifikasikan usaha debitur di sektor perkebunan kayu yang memiliki sertifikat usaha berkelanjutan.

Pembiayaan pada Perusahaan Industri Kelapa Sawit yang Bersertifikasi [FS10, FS11]

Status Sertifikasi ISPO & RSPO	2022		2021		2020	
	Jumlah Perusahaan	Outstanding (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	Outstanding (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	Outstanding (Rp miliar)
Tersertifikasi ISPO	30	11.846	25	9.659	28	7.749
Tersertifikasi RSPO	16	19.848	15	19.624	12	8.208
Tersertifikasi ISPO dan RSPO	13	7.728	13	6.088	8	5.810
TOTAL	59	39.422	53	35.371	48	21.767

Keterangan:

Seluruh perusahaan yang memperoleh sertifikasi merupakan debitur korporasi, berjumlah 59 perusahaan atau sekitar 65,6% dari total debitur korporasi dengan *outstanding* 68,1% dari total *outstanding* yang bergerak di sektor Perkebunan Kelapa Sawit dan Industri Minyak Kelapa Sawit.



Pembiayaan Infrastruktur [203-1, 203-2]

BCA berkontribusi untuk memberikan dampak ekonomi tidak langsung kepada masyarakat, salah satunya melalui pembiayaan infrastruktur di Indonesia. BCA memberikan pembiayaan untuk proyek jalan tol, kelistrikan, kereta api, menara telekomunikasi, bandara dan pelabuhan, serta air minum dan sanitasi yang bersifat komersial. Pada 2022, total penyaluran kredit untuk infrastruktur, termasuk kredit nontunai, mencapai Rp56,2 triliun atau meningkat 2,4% dari tahun 2021.



Pembiayaan Infrastruktur (Rp miliar) [FS6]

Uraian	2022	2021	2020
Jalan Tol	1.248	889	3.780
Kelistrikan	2.019	1.945	1.690
Kereta Api	2.667	2.318	1.955
Bandara dan Pelabuhan Eksekutif	2.759	2.760	2.855
Air dan Sanitasi	818	892	1.014
Total	9.510	8.804	11.295

Keterangan:

Data per 31 Desember 2020 dan 2021 disajikan kembali untuk menyesuaikan dengan hasil identifikasi portofolio 31 Desember 2022

Pembiayaan Infrastruktur (termasuk Kredit NonTunai)

Sektor	2022		2021		2020	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
- Jalan Tol	28.955	51,5	24.171	44,0	17.293	38,0
- Kelistrikan	10.510	18,7	10.170	18,5	14.498	31,9
- Kereta Api	3.365	6,0	4.067	7,4	3.353	7,4
- Menara Telekomunikasi	9.553	17,0	12.591	22,9	6.408	14,1
- Bandara dan Pelabuhan	2.890	5,1	2.897	5,3	2.904	6,4
- Air Minum dan Sanitasi	906	1,6	986	1,8	1.014	2,2
Portofolio Pembiayaan Infrastruktur (termasuk Kredit Nontunai)	56.179	100,0	54.882	100,0	45.470	100,0

Portofolio Pembiayaan Sektor Kelistrikan Berwawasan LST Berdasarkan Wilayah (Rp miliar) [FS6]

Uraian	2022	2021	2020
Sumatera	1.085	1.141	1.103
Jawa	494	546	353
Nusa Tenggara	45	73	49
Sulawesi	53	81	54
Kalimantan	92	104	131
Total	1.769	1.945	1.690

Keterangan:

Total pembiayaan 2022 tidak termasuk obligasi sebesar Rp250 miliar

Portofolio Kredit UMKM

BCA menyalurkan kredit ke sektor UMKM sebesar Rp102,3 triliun atau mencapai 14,7% dari total kredit yang disalurkan pada 2022.

Uraian	2022		2021		2020	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio kredit UMKM	102.316	55,8	88.206	55,3	77.174	60,5

Catatan : Persentase terhadap total KKUB

Portofolio Kredit UMKM Berbasis LST [FS8]

[FN-CB-240a.1]

UMKM memiliki posisi penting dalam perekonomian Indonesia karena mampu menyerap tenaga kerja dan menggerakkan ekonomi lokal. BCA mengadopsi Rasio Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM) yang telah diluncurkan oleh Bank Indonesia di tahun 2021 sebagai bentuk dukungan untuk pergerakan perekonomian di Indonesia. Kebijakan ditujukan kepada Bank untuk turut serta berpartisipasi dalam inklusi ekonomi dan memperkuat UMKM dalam pemulihan ekonomi. Secara bertahap, kebijakan pemenuhan RPIM sudah ditetapkan mulai paling sedikit dengan rasio sebesar 20% pada 2022, 25% pada 2023, dan 30% pada 2024. Adapun, tahun 2022, pertumbuhan target RPIM pada BCA saat ini sudah sebesar 20,4%. Seiring dengan pertumbuhannya, BCA tetap melakukan evaluasi terhadap rasio RPIM dan pengawasannya dilakukan oleh manajemen.

BCA mendukung sektor UMKM melalui penyaluran kredit yang mencapai Rp102,3 triliun pada 2022 atau sekitar 14,7% dari total kredit. BCA juga mengembangkan program khusus kredit UMKM berwawasan LST dengan memberikan bunga yang lebih ringan. Hingga akhir 2022, portofolio Program Kredit UMKM berbasis LST yang telah disalurkan mencapai Rp17,5 miliar kepada debitur yang mayoritas bergerak dalam bidang usaha pengolahan limbah.

Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Pada 2022, BCA menyalurkan KUR sebesar Rp478 miliar, atau naik 131,6% dibandingkan dengan tahun 2021 yang sebesar Rp206,4 miliar. BCA membiayai beberapa KUR yang memberikan dampak ekonomi langsung kepada masyarakat, yakni mampu meningkatkan aktivitas dan kreativitas masyarakat di daerah tertinggal. Jenis usaha rakyat yang mendapatkan KUR di antaranya usaha kerajinan tangan, produk olahan hasil bumi, peternakan, dan pembibitan. [FS7][FN-CB-240a.1]

BCA memiliki prosedur yang perlu dilalui calon debitur KUR. Calon debitur harus memenuhi persyaratan kredit yang sudah ditetapkan, termasuk *screening* untuk manajemen aspek sosial dan lingkungan. BCA menerapkan prinsip kesetaraan dalam menyaring calon debitur. BCA tidak membedakan latar belakang calon debitur dalam penyaluran kredit. Beberapa debitur KUR merupakan mitra binaan BCA yang sebelumnya telah mendapatkan pendampingan dan pelatihan terkait LST untuk membantu kelancaran transaksi usaha.

Selain itu, BCA berkomitmen untuk menyalurkan KUR dalam sektor produksi, BCA bekerja sama dengan Pemkab Lombok Timur untuk penyaluran KUR kepada 200 orang peternak sapi untuk pembelian sapi dengan jangka waktu 12 bulan. [FS5]

Untuk memudahkan pengajuan KUR, BCA mengembangkan digitalisasi melalui *e-form* yang dirilis pada bulan Februari 2022. Realisasi pengajuan melalui *e-form* sampai dengan November 2022 sebesar Rp15,2 miliar (67 aplikasi). BCA juga sedang mengembangkan pengajuan KUR secara *end to end* melalui aplikasi LOUISE, di mana mulai dari pengajuan KUR, penandatanganan Perjanjian Kredit (PK), sampai realisasi kredit akan dilakukan secara digital.

BCA menjalankan strategi kerja sama dengan skema *off-taker* dan *channeling* untuk menjangkau usaha-usaha produktif skala rakyat dan meningkatkan portofolio KUR. Pada 2022, nilai NPL KUR BCA sebesar Rp2,9 miliar atau 0,6%. Jumlah tersebut di bawah batas maksimum yaitu 5% per tahun. [FN-CB-240a.2]

Upaya-Upaya untuk Mendukung Pelaku UMKM

Dalam rangka meningkatkan *awareness* UMKM di tahun 2022, BCA berkolaborasi dengan beberapa instansi pemerintahan maupun swasta untuk menyelenggarakan *event* secara *offline* yang tersebar di beberapa tempat, di antaranya:

Penyaluran KUR [FS6][FN-CB-240a.1]

Jenis KUR	Jumlah Debitur	Pembiayaan Maksimal (Rp miliar)	Komposisi (%)
Mikro	430	29,6	6,2
Ritel	1.581	448,6	93,8
Jumlah	2.011	478,1	100,0



Business Matching (Kementerian Koperasi UKM) pada tanggal 21-24 Maret 2022 dan berlokasi di hotel Grand Hyatt Bali. BCA berkontribusi sebagai *sponsorship* senilai Rp50 Juta. Dalam event ini terdapat 24 *tenant* binaan UKM dengan jumlah pengunjung mencapai 1.482 orang.



KUR Fintech (Kementerian Koordinator bidang Perekonomian) pada tanggal 18-19 Mei 2022 dan berlokasi di Solo Technopark, Surakarta. BCA berkontribusi sebagai *sponsorship* senilai Rp30 Juta. Event ini terdiri dari 38 *booth* dengan jumlah pengunjung mencapai 1.000 orang.



Indonesia Maju Expo dan Forum 2022 (Kementerian dalam Negeri) pada tanggal 26-29 Mei 2022 dan berlokasi Jakarta Convention Center. BCA berkontribusi sebagai *sponsorship* senilai Rp100 Juta. Event ini terdapat 135 *tenant UKM* dengan jumlah pengunjung mencapai 5.185 orang.



Karya Kreatif Banten 2022 (Bank Indonesia) pada tanggal 20-22 Mei 2022 dan berlokasi Summarecon Mall Serpong. Event ini terdiri dari 100 *tenant UKM* dengan jumlah pengunjung mencapai 40.000 orang.



Jakarta Fair 2022 pada tanggal 9-17 Juni 2022 dan berlokasi di Jakarta Convention Center. Event ini terdiri dari 1.500 *tenant* dimana 35% *tenant* merupakan UKM dengan jumlah pengunjung *booth* BCA mencapai 500 orang.



Likupang Tourism Festival 2022 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif) pada tanggal 30 Juli 2022 dan berlokasi Desa Wisata Marinsow, Likupang Timur, Minahasa Utara, Sulawesi Utara. Event ini terdiri dari 38 *tenant* dengan jumlah pengunjung mencapai 500 orang.



UMKM Fest 2022 BCA pada tanggal 10-14 Agustus 2022 dan berlokasi di Gandaria City. *Event* ini terdiri dari 52 *tenant* dengan jumlah pengunjung *booth* BCA mencapai 100 orang.



Coaching Clinic KUR 2022 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif) pada tanggal 9 Sept 2022 dan berlokasi di Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur. *Event* ini terdiri dari 20 *tenant* dengan jumlah pengunjung *booth* BCA mencapai 15 orang.



KUR Festival dan UMKM Goes to Capital Market (Kementerian Koordinator bidang Perekonomian) pada tanggal 28-29 September 2022 dan berlokasi di Manado Town Square, Sulawesi Utara. *Event* ini terdiri dari 15 *tenant* dengan jumlah pengunjung *booth* BCA mencapai 41 orang.



Gerakan Kemitraan Inklusif untuk UMKM Naik Kelas (Kamar Dagang dan Industri Indonesia/Kadin) pada tanggal 3 Oktober 2022 dan berlokasi di Gedung Smesco, Jakarta. *Event* ini terdiri dari 15 UKM dengan jumlah pengunjung mencapai 300 orang.



Jelajah Kopi Indonesia (Ottten Coffee Indonesia) pada 07 Oktober 2022 dan berlokasi di Ottten Coffee Bandung. *Event* ini terdiri dari 7 UKM binaan Ottten dengan jumlah pengunjung mencapai 60 orang.



Financial Expo/FinEXPO 2022 (Lembaga Jasa Keuangan) pada tanggal 26-30 Oktober 2022 dan berlokasi di Central Park Mall, Jakarta. *Event* ini terdiri dari 78 *tenant* (perbankan, Asuransi, Pembiayaan, dan Pasar Modal).



Program Bangga Lokal



BCA mengembangkan program Bangga Lokal sebagai bentuk dukungan untuk membantu UMKM dalam mengembangkan bisnis. Program ini merupakan inisiatif dari Divisi Pengembangan Bisnis dan Pemasaran Transaksi Perbankan. BCA membantu UMKM yang lolos seleksi dalam promosi dan pemasaran, serta memberikan edukasi dan kesempatan pembiayaan modal kerja. BCA juga memiliki program pengembangan melalui webinar dengan topik yang relevan untuk bisnis, kolaborasi UMKM dengan kreator untuk pengembangan produk baru, dan *coaching clinic*. Per Desember 2022, terdapat 1.477 UMKM baru yang bergabung di program Bangga Lokal. Jumlah tersebut meningkat jika dibandingkan dengan tahun 2021 yang sebanyak 745 UMKM.

UMKM Fest 2022 Dukungan BCA dalam Membina Pelaku UMKM



BCA mendukung Gerakan Nasional 'Bangga Buatan Indonesia' melalui kegiatan 'BCA UMKM Fest' secara *Hybrid* (*Offline* dan *Online*). Kegiatan diselenggarakan di Mall Gandaria City secara *offline*, juga secara *online* melalui *platform* Grab dan Blibli, dengan *campaign* korporasi menggunakan *hashtag* #BanggaLokal. Kegiatan BCA UMKM Fest diikuti oleh 1.250 *seller* UMKM di seluruh Indonesia yang merupakan debitur dan nasabah BCA serta Mitra UMKM dari Kementerian. UMKM Fest mendorong penjualan *online* secara retail. Selain itu, dilaksanakan kegiatan *business matching* yang diikuti oleh 86 *seller* dan telah terjadi 60 kali pertemuan antara *seller* dengan *buyer* di luar negeri.

Beberapa dukungan lain BCA terhadap UMKM melalui UMKM Fest, yaitu:

- Webinar khusus untuk *merchant* UMKM Fest;
- Diskon pembelian untuk pembeli yang belanja di Merchant BCA UMKM Fest dan pembayaran menggunakan produk BCA;
- *Mentorship* untuk membangun usaha secara *online*;
- Menyelenggarakan *webinar* inspiratif dengan berbagai topik menarik.

Selain dukungan melalui UMKM Fest, dukungan BCA lainnya untuk *campaign* #DariBCA untuk UMKM Indonesia berupa:

- *Webinar* Penawaran Spesial Solusi Perbankan UMKM Dengan Pembicara BCA dan Anak Perusahaan BCA (BCA Syariah, BCA Digital, BCA Insurance, BCA Finance, BCA Life, dan BCA Multifinance).
- Kredit Usaha BCA Program Khusus *Seller* Peserta BCA UMKM Fest Tahun 2022



Sepanjang tahun 2022, BCA konsisten mendukung UMKM salah satunya melalui gelaran UMKM Fest dan Pameran Adi Wastra Nusantara.

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

Komitmen BCA dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan antara lain diwujudkan dengan menyesuaikan solusi perbankan yang ditawarkan sehingga turut memerhatikan aspek LST. BCA melakukan screening aspek LST pada usaha calon debitur untuk mengidentifikasi risiko yang mungkin timbul. Upaya ini disertai dengan penyampaian literasi/edukasi risiko LST kepada calon debitur.

BCA merasakan dampak positif dari penerapan prinsip Keuangan Berkelanjutan. Pada aspek ekonomi, terjadi peningkatan jumlah debitur yang termasuk dalam portofolio KKUB. Pada aspek lingkungan, pembiayaan kepada usaha berwawasan LST berdampak pada pelestarian kawasan berbasis lahan, proses usaha yang menggunakan energi secara lebih efisien, serta pengurangan emisi GRK. Pada aspek sosial, solusi perbankan BCA mendukung usaha dari kelompok marginal, kelompok perempuan, dan penyandang disabilitas. BCA memberikan solusi bagi nasabah berkebutuhan khusus berupa ATM Wicara yang kini berjumlah 17 dan tersebar di 13 kota besar. [FS14]

BCA juga mengidentifikasi dampak negatif dari produk dan/atau layanan perbankan, yakni kemungkinan timbulnya risiko ekonomi, lingkungan, dan sosial pada penyaluran kredit terutama di sektor berbasis lahan (kelapa sawit) dimana BCA memiliki portofolio yang cukup signifikan. Risiko ekonomi yang mungkin ditimbulkan adalah proses rantai pasok, fluktuasi harga minyak sawit mentah (*crude palm oil*), likuiditas, volatilitas harga valuta asing, dan fluktuasi tingkat suku bunga pinjaman. Pada aspek lingkungan, BCA mengidentifikasi potensi deforestasi, kebakaran hutan dan lahan, risiko ketelusuran, dan risiko perubahan cuaca. Sebagai upaya mitigasi risiko, BCA menerapkan *due diligence* sesuai prinsip kehati-hatian, termasuk mendorong debitur untuk memiliki sertifikasi ISPO dan/atau RSPO, serta laporan keuangan yang sudah diaudit.

Untuk risiko sosial, BCA mengidentifikasi adanya potensi tenaga kerja di bawah umur, pemberian upah di bawah upah minimum, atau risiko pelanggaran HAM pada jenis usaha industri padat karya maupun UMKM. BCA memitigasi risiko sosial ini dengan cara memberlakukan prinsip kehati-hatian dan meningkatkan pengawasan survei lapangan.



Risiko Keuangan Terkait Iklim ^[201-21]

BCA turut mengambil tanggung jawab untuk mengurangi pemanasan global. Dalam menilai risiko keuangan terkait perubahan iklim, BCA merujuk pada standar internasional dan pedoman Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Untuk memitigasi risiko keuangan terkait iklim, BCA menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran kredit terutama pada sektor yang memiliki risiko tinggi terhadap lingkungan dan perubahan iklim. BCA telah mengembangkan kebijakan pemberian kredit sektoral, yaitu untuk sektor kelapa sawit, sektor tambang batu bara, sektor pembangunan jalan tol, sektor hasil kayu dan hutan, serta sektor semen dan besi baja dasar. Di samping itu, BCA akan mengimplementasikan secara bertahap kebijakan pemberian kredit terhadap risiko LST dengan menerapkan Environmental & Social Risk Analysis (ESRA).

Teknologi dan Digitalisasi



Digitalisasi untuk solusi perbankan aman dan inklusif.



Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi kini semakin dirasakan, seperti meningkatnya akses keuangan kepada masyarakat, pengurangan penggunaan kertas dan energi, serta penghematan bahan bakar transportasi yang berdampak polusi yang lebih rendah. Sementara kantor cabang kini lebih berperan untuk membangun hubungan dan keterikatan dengan nasabah, dan semakin sedikit melayani transaksi keuangan.

Dunia perbankan terus berkembang dan berevolusi dengan cepat. Kondisi lingkungan eksternal maupun internal perbankan yang bergerak sangat cepat dan dinamis turut mempengaruhi respons Bank terhadap perubahan tersebut. BCA menyadari bahwa industri perbankan dituntut untuk tetap *agile* dan inovatif sehingga tetap menjadi perusahaan yang terdepan, khususnya saat ini di mana hampir seluruh aktivitas sehari-hari sudah serba digital.

Dengan pertimbangan ke arah digitalisasi maka perlu dilakukan perubahan teknologi yang lebih *reliable*, *scalable*, dan *flexible*.

Dalam mencapai digitalisasi maka dari sisi IT dilakukan dengan cara:

1. Menciptakan produk digital yang inovatif untuk menarik lebih banyak nasabah baru dan meningkatkan pengalaman digital yang tepat sasaran bagi nasabah Bank yang sudah ada.
2. Membangun kapabilitas dan kapasitas infrastruktur dan sistem teknologi yang handal.
3. Melakukan modernisasi komponen sistem *legacy* dan perangkat pendukungnya yang dianggap sudah tidak relevan lagi dengan kondisi saat ini.
4. Merekrut/melatih kembali staf ahli untuk memenuhi kebutuhan yang dinamis dan menjaga sumber daya manusia yang handal untuk memberikan layanan yang lebih baik ke nasabah.

5. Meningkatkan kemampuan *data analytics* untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang beragam secara tepat.
6. Meningkatkan pengawasan dan pengamanan terhadap seluruh proses pengembangan dan pengelolaan IT
7. Mengotomatisasi berbagai aspek kerja baik di kantor pusat maupun cabang untuk meningkatkan efektivitas biaya operasi/pelanggan.
8. Bekerja sama dengan perusahaan *Fintech* dalam bidang kerja sama teknologi untuk memudahkan transaksi nasabah maupun mendapatkan nasabah baru

Inisiatif Perbankan Rendah Karbon

Upaya BCA untuk berkontribusi pada penurunan emisi karbon dilakukan dalam solusi sistem kerja internal antar lini bisnis yang lebih ramah lingkungan. Secara ringkas, solusi tersebut mencakup sistem *digital approval/e-sign*, implementasi IT HUB, *sharing desk*, dan *e-branch*. Selain itu, internal bank juga melakukan modernisasi infrastruktur tempat kerja untuk mendukung konsumsi listrik yang lebih rendah, termasuk melakukan *server upgrade*, *storage upgrade*, dan menggunakan *green software*.



Digital Payment

Untuk memberikan kemudahan bagi nasabah BCA dalam bertransaksi maupun berinvestasi, banyak dilakukan inisiatif ke arah digitalisasi khususnya dalam bidang *payment*. Dengan digitalisasi *payment* seperti QRIS, BI Fast, dan Virtual Card, nasabah dapat melakukan transaksi dengan lebih aman dan lebih mudah. Proses pembukaan rekening untuk menunjang proses *digital payment*, saat ini sudah bisa dilakukan secara *online*. Proses ini berdampak positif pada berkurangnya penggunaan formulir yang perlu dicetak. Hal ini membantu menghilangkan jejak karbon yang sebelumnya berasal dari transaksi secara fisik menjadi digital.



Potensi Penurunan Emisi dari Transaksi di Kantor Cabang

Inovasi dalam perbankan digital meningkatkan jumlah transaksi digital BCA. Sampai akhir tahun 2022, transaksi keuangan di kantor cabang menurun sekitar 4 juta transaksi YoY, sehingga saat ini jumlah frekuensi transaksi di cabang berkontribusi hanya sekitar 0,45% dari total transaksi BCA. Sejak pandemi COVID-19, nasabah menjadi lebih nyaman bertransaksi secara digital melalui #BankingFromHome. Transaksi digital secara tidak langsung berkontribusi dalam penurunan emisi karbon karena mobilitas transportasi ke kantor cabang otomatis berkurang.

1 Frekuensi Transaksi Mobile Banking



2022	15.205 Juta
2021	10.109 Juta
2020	6.321 Juta

2 Frekuensi Transaksi ATM



2022	2.156 Juta
2021	1.957 Juta
2020	1.862 Juta

3 Frekuensi Transaksi Internet Banking



2022	4.874 Juta
2021	4.252 Juta
2020	3.264 Juta

4 Frekuensi Transaksi Kantor Cabang



2022	101 Juta
2021	105 Juta
2020	120 Juta

Melayani Pelanggan dan Masyarakat



BCA bertanggung jawab dalam menyediakan produk dan/atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan sesuai dengan peraturan perbankan yang berlaku. Setiap solusi perbankan yang akan diluncurkan sudah melalui serangkaian proses evaluasi dan persetujuan dari pihak berwenang.

Manajemen Topik Material: Tanggung Jawab Produk dan Jasa [3-3][FS15]

Dampak, Komitmen, dan Kebijakan

BCA menjalankan usahanya dengan berpegang teguh pada etika dan integritas. Setiap produk dan jasa perbankan yang kami luncurkan dan tawarkan telah dilaporkan dan mendapat persetujuan dari regulator. Selain itu, BCA juga memberikan pelayanan yang setara, aman, dan nyaman sebagai wujud dari penghormatan terhadap HAM. Komitmen ini senantiasa dilakukan sehingga akan memberi dampak positif bagi kelancaran transaksi pelanggan dan bisnis mereka, serta meningkatkan kepercayaan nasabah kepada Bank.

BCA senantiasa mengedukasi nasabah terkait produk dan/atau jasa keuangan serta termasuk *digital banking* yang mereka gunakan dengan akurat untuk meminimalkan kesalahan teknis jika nasabah bertransaksi secara pribadi.

BCA menerapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 18/POJK.03/2016 perihal Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dan peraturan pelaksanaannya dan Surat Keputusan Direksi No. 080/SK/DIR/2015 tanggal 18 Juni 2015 perihal Penerbitan Produk/Aktivitas dan Penyediaan Sistem Teknologi Informasi Pendukungnya. BCA juga mendukung Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2016 perihal Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) dengan meluncurkan produk dan/atau jasa keuangan yang ditujukan untuk menjangkau masyarakat yang belum *bankable*.



Dalam tanggung jawab produk dan jasa keuangan, BCA menghadapi tantangan yaitu kebijakan pemerintah untuk menerapkan Keuangan Berkelanjutan yang mendorong Bank untuk dapat mengembangkan produk dan jasa keuangan yang berwawasan lingkungan. Pemerintah telah mengeluarkan beberapa kebijakan untuk mendorong Lembaga Jasa Keuangan (LJK) untuk mengelola aspek LST. Untuk menghadapi tantangan tersebut, BCA telah melaporkan pembiayaan Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL), melakukan investasi hijau yaitu *green bond*, namun belum sampai pada tahap mengembangkan produk baru. Tantangan lainnya berasal dari perubahan perilaku dan preferensi nasabah ke arah digital perbankan seiring dengan perkembangan teknologi yang cepat. Untuk menghadapi tantangan-tantangan, BCA telah mematuhi peraturan pemerintah dan menerapkan Keuangan Berkelanjutan, serta terus meningkatkan performa *digital banking* untuk mengimbangi permintaan pasar.

Efektivitas Manajemen

Setiap terdapat produk dan/atau jasa keuangan baru yang akan diluncurkan akan dievaluasi oleh pemilik produk (*owner*), melalui penilaian risiko (*risk assessment*) oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko, uji kepatuhan oleh Satuan Kerja Kepatuhan yang diawasi oleh Direktur Kepatuhan. Selain itu juga akan dilakukan penerapan *user acceptance test* dan sertifikasi. BCA memiliki Divisi Pengembangan Produk Transaksi Perbankan dan Operation Strategy & Development Group yang akan terus mengelola dan mengembangkan produk dan layanan perbankan guna memenuhi kebutuhan perbankan masa kini.

Sementara itu, tanggung jawab terhadap produk dan jasa keuangan yang bersifat eksisting terus diawasi kinerjanya oleh Divisi Pengembangan Produk Transaksi Perbankan dan ditingkatkan dengan inovasi-inovasi untuk menyesuaikan kebutuhan nasabah seiring perkembangan era digital.

Prosedur Evaluasi Produk Baru [417-1, 417-2]

BCA memastikan bahwa seluruh produk dan/atau jasa keuangan maupun solusi perbankan yang diluncurkan telah memperoleh persetujuan Bank Indonesia maupun OJK. Hingga saat ini, tidak terdapat produk dan/atau jasa keuangan solusi perbankan yang ditangguhkan atau ditarik kembali setelah diluncurkan.

Penutupan Produk dan/atau Jasa Keuangan

Di 2022, BCA menutup produk Laku BCA per 28 Juli 2022, Duit per 20 September 2022, dan layanan QRku per 1 November 2022. Pertimbangan dari penarikan kembali produk dan layanan tersebut adalah pertimbangan bisnis serta penyesuaian dengan standar dari OJK (QRIS). Informasi penutupan produk dan/atau jasa keuangan disampaikan melalui *website* BCA dan media komunikasi eksternal lainnya. Penutupan berjalan lancar dan per akhir 2022 tidak ada pengaduan maupun keluhan terkait penutupan produk dan layanan tersebut.

Komunikasi Pemasaran Produk dan/atau Jasa Keuangan [417-3]

Melalui *Know Your Customer* (KYC), BCA dapat mengetahui profil nasabah dan menggali kebutuhannya, sehingga dapat menawarkan solusi yang sesuai. Proses komunikasi dan pengenalan nasabah dapat dilakukan secara langsung oleh petugas bank dan BCA selalu menekankan etika berkomunikasi. BCA senantiasa menjaga kerahasiaan privasi nasabah sesuai dengan kode etik bankir. Untuk keperluan tertentu, BCA akan meminta persetujuan nasabah (*customer consent*) untuk menggunakan datanya sebagai materi promosi (*cross selling*).

Selain komunikasi secara langsung, BCA juga melakukan komunikasi pemasaran produk dan/atau jasa keuangan melalui media digital, media cetak, dan *cross selling*. Materi komunikasi pemasaran untuk solusi keuangan melalui media digital selalu disesuaikan dengan kode etik periklanan berdasarkan peraturan yang berlaku.

Pada periode pelaporan tidak terdapat insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran.

Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan

BCA melibatkan pekerja untuk menyumbangkan ide-ide kreatif dan inovatif dalam mengembangkan dan menyempurnakan berbagai solusi perbankan melalui ajang BCA Innovation Award (BIA). Pekerja didorong untuk berinovasi dengan solusi perbankan berwawasan LST, seperti proses operasional yang lebih efisien, mendukung kemudahan akses, kenyamanan, serta perilaku ramah lingkungan.

Memberikan Pelayanan yang Setara

BCA memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh nasabah dengan mempertimbangkan kenyamanan bertransaksi, konsultasi terkait solusi perbankan, serta kepuasan nasabah. Pelayanan yang ditawarkan juga mencakup kenyamanan dan kemudahan melalui *digital banking* dengan sistem keamanan yang tersertifikasi. Selain itu, pelayanan secara langsung dan *engagement* dari petugas bank yang profesional kepada nasabah tetap menjadi kunci yang dapat meningkatkan loyalitas mereka.

Sebagai wujud penghormatan terhadap HAM, BCA menghendaki seluruh pekerja untuk memperlakukan nasabah ataupun siapa saja yang datang ke bank secara adil dan bijaksana. Kepada pekerja, BCA menanamkan cara berkomunikasi yang transparan, penjelasan produk dan layanan perbankan dengan cara yang inklusif, dan penghormatan pada keberagaman pelanggan.

Pelayanan yang prima yang menjadi salah satu fokus BCA. Namun terdapat beberapa tantangan yang perlu dikelola untuk mewujudkan pelayanan prima yang berkesinambungan, seperti kompetensi pekerja terkait pengetahuan produk dan jasa perbankan, cara penanganan keluhan, hingga cara berkomunikasi, dan empati kepada nasabah. BCA terus mendorong pekerja untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan menerapkan standar layanan BCA yaitu *SMART SOLUTION*.

SMART SOLUTION

Service excellence merupakan salah satu target BCA. Untuk mencapai *service excellence*, BCA melayani nasabah maupun klien lainnya sesuai standar SMART SOLUTIONS (Sigap, Menarik, Antusias, Ramah, Teliti, Simak, *Openminded*, Lengkap, Utamakan kebutuhan nasabah, *Telling solutions*, Inisiatif, dan *On-time follow up*). Selain itu, tata nilai perusahaan juga ditanamkan kepada pekerja guna menjaga sinergi internal perusahaan yang mencakup:

- Fokus pada nasabah
- Integritas
- Kerjasama tim
- Berusaha mencapai yang terbaik

Pekerja BCA diharapkan dapat berinteraksi, berkomunikasi dan menggali kebutuhan solusi perbankan nasabah agar mereka memperoleh produk dan/atau layanan keuangan yang tepat. Prinsip ini ditanamkan kepada para pekerja, terutama *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah. Untuk meningkatkan kemampuan melayani pelanggan, BCA juga membekali pekerja *frontliner* dengan berbagai pelatihan terkait konsultasi dan komunikasi.

BCA menerapkan *refreshment* secara berkala kepada pekerja dalam bentuk sosialisasi kebijakan, prosedur, dan standar layanan kepada pelanggan. Secara berkala, dilakukan pengukuran untuk mempertahankan kualitas layanan dengan menggunakan survei *customer engagement* dan survei *branch service quality* yang menjadi indikator dari survei kepuasan nasabah.



Survei Kepuasan Nasabah

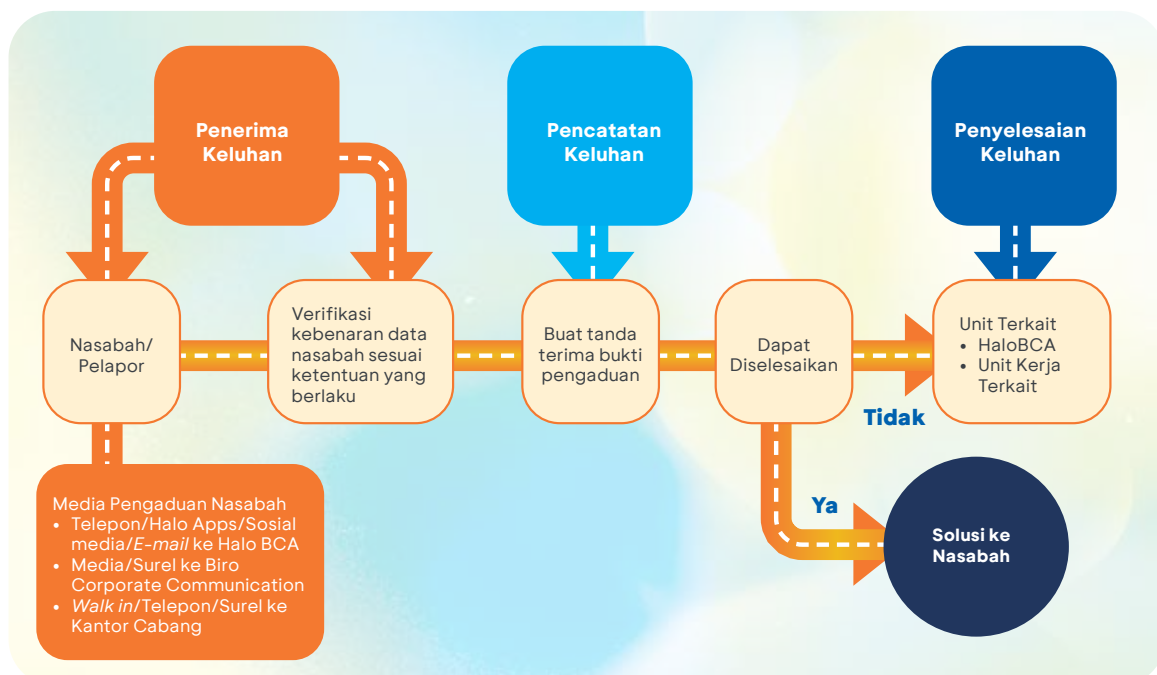


Penanganan Keluhan Nasabah [2-25]

Penanganan keluhan nasabah ditangani dengan berpedoman pada:

- Surat Edaran OJK No. 17/SEOJK.07/2018 perihal Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan,
- POJK No. 18/POJK.07/2018 perihal Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan,
- POJK No. 6 /POJK.07/2022 perihal Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan,
- Surat Edaran Bank Indonesia PADG No. 23/17/PADG/2021 perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
- Peraturan Bank Indonesia No 22/20/PBI/2020 perihal Perlindungan Konsumen Bank Indonesia,
- Surat Keputusan Direksi Bank BCA No.100/SK/DIR/2022 tanggal 19 Juli 2022 perihal Perlindungan Konsumen
- Surat Edaran No.115/SE/POL/2019 tanggal 11 Juni 2019 perihal Penanganan Pengaduan Nasabah.

BCA mengelola setiap keluhan nasabah melalui aplikasi CRM (Customer Relationship Management). Setiap keluhan maupun pengaduan yang masuk ke HaloBCA akan diproses sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) dengan waktu berbeda-beda untuk setiap jenis permasalahan. Adapun mekanisme pengaduan dan penyelesaian keluhan sebagaimana digambarkan dalam diagram berikut.



Pada tahun 2022, pengaduan yang masuk ke BCA, terdiri atas 7,7% keluhan, 40,3% permintaan, 52,0% kebutuhan atas informasi solusi perbankan, dan 0,01% saran. BCA menerapkan dua pendekatan dalam mengurangi keluhan internal dan eksternal. Dalam pendekatan internal, BCA meningkatkan sistem manajemen kualitas layanan.

Dalam pendekatan eksternal, BCA mengedukasi nasabah terkait penggunaan solusi perbankan, beserta kelengkapan dan fitur-fiturnya. Tujuannya adalah untuk meminimalkan kesalahan penggunaan solusi perbankan oleh nasabah, sebagai bentuk sosialisasi tips keamanan bertransaksi, serta mendorong nasabah untuk senantiasa waspada terhadap modus kejahatan perbankan. Sarana edukasi tersedia di berbagai media sosial resmi BCA.

Penyelesaian Keluhan Masuk

Tahun	Jumlah Keluhan (dalam ribu)	Keluhan Diselesaikan sesuai SLA (dalam ribu)	Persentase Penyelesaian (%)
2022	1.082	1.061	98,1%
2021	1.772	1.763	99,5%
2020	1.796	1.784	99,3%

Penanganan Pengaduan yang Berkaitan dengan Finansial

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 21/9/PBI/2019 perihal laporan Bank Umum Terintegrasi, Surat Pemberitahuan OJK No. S.60/EP.12/2019 perihal Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang Wajib Dipatuhi oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan Peraturan Bank Indonesia No. 23/17/PADG/2021 perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, bahwa setiap 3 bulan sekali BCA menyampaikan Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen, baik yang berkaitan dengan finansial nasabah, kepada Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Laporan yang diberikan ke regulator terdiri atas:

- Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Antasena-BI);
- Laporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen (siPeduli-OJK);
- Laporan Penanganan Pengaduan Konsumen Terkait Penyetoran dan/atau Penarikan Uang (BI) (*Hard Copy*).

Berdasarkan Peraturan OJK No. 31/POJK.07/2020 perihal Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Surat Edaran BCA No. 183/SE/POL/2020 tanggal 15 Juli 2020 perihal Perubahan Ketentuan Penanganan Pengaduan Nasabah, apabila terdapat kasus nasabah tidak puas dengan penyelesaian dari pihak BCA, nasabah diberi kesempatan untuk melakukan mediasi ke BI atau ke LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa) yang sudah terdaftar. Unit kerja HaloBCA bersama unit terkait akan membantu proses mediasi agar mendapatkan solusi terbaik untuk kedua belah pihak.



Akses dan Keterjangkauan Produk dan Layanan Perbankan



Seiring dengan tuntutan teknologi dan inklusivitas, BCA mengutamakan inovasi layanan perbankan *offline*, *digital*, maupun *hybrid*.

BCA berupaya memaksimalkan akses dan keterjangkauan produk dan jasa keuangan bagi seluruh nasabah baik di Indonesia maupun di luar negeri. Akses akan solusi perbankan secara fisik maupun *digital banking* menjadi strategi kami agar nasabah mendapatkan akses di mana pun dan kapan pun.

Manajemen Topik Material: Akses dan Keterjangkauan [3-3]

Dampak, Komitmen, dan Kebijakan

Akses dan keterjangkauan layanan merupakan hak pemangku kepentingan. BCA memaksimalkan akses dan keterjangkauan layanan melalui perbankan digital. Seiring dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi, pelayanan perbankan akan lebih mudah diakses oleh siapa saja dan di mana saja. Namun demikian, masih ada wilayah yang belum *bankable* yang perlu dijangkau serta masyarakat berkebutuhan khusus yang juga memerlukan solusi layanan perbankan yang khusus pula. Oleh sebab itu, BCA berupaya mendukung penerapan Peraturan OJK

No. 76/POJK.07/2017 perihal Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat serta Peraturan OJK No. 19/POJK.03/2014 perihal Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka keuangan inklusif.

Beberapa tantangan yang terus dikelola oleh BCA terkait aspek akses dan keterjangkauan layanan perbankan yaitu:

- Jangkauan akses produk dan/atau jasa keuangan ke seluruh wilayah di Indonesia;
- Penerima literasi keuangan yang belum merata di seluruh wilayah di Indonesia;
- Ketersediaan jaringan komunikasi yang belum merata di seluruh wilayah di Indonesia.

Solusi yang telah diupayakan untuk menjawab tantangan tersebut yaitu memperluas dan menambah jumlah ATM di pelosok negeri, bekerjasama dengan *link* ATM BERSAMA, menjalankan *digital banking*, menghadirkan ATM wicara untuk nasabah berkebutuhan khusus.

Efektivitas Manajemen

Perbankan digital merupakan salah satu strategi BCA dalam perluasan jangkauan akses solusi perbankan. Peningkatan jangkauan akses merupakan komitmen BCA dalam mewujudkan layanan perbankan yang inklusif dan adil bagi seluruh masyarakat. BCA melengkapi layanan perbankan digital dengan sistem keamanan data yang andal melalui penerapan standar ISO 27001. BCA melaporkan target dan realisasi triwulanan Rencana Bisnis Bank (RBB) ke OJK terkait dengan program layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif. Divisi yang bertanggung jawab untuk memastikan BCA dapat diakses dan dijangkau oleh nasabah maupun masyarakat yaitu Operation Strategy & Development Group dan Divisi Manajemen Jaringan & Pengembangan Wilayah.

Akses Informasi Produk dan Layanan

Nasabah maupun masyarakat luas dapat mengakses informasi produk dan layanan keuangan melalui *website* BCA di www.bca.co.id, publikasi laporan tahunan, kantor-kantor BCA, maupun aplikasi *digital banking*. BCA memberikan informasi lengkap mengenai produk dan layanan keuangan yang informatif mengenai nama produk, jenis, manfaat, persyaratan, biaya yang melekat, perhitungan bunga, serta jangka waktu berlakunya produk/layanan tersebut.

Di sisi lain, Bank juga memberikan *update* terhadap informasi terkini melalui beberapa *platform*, di antaranya media sosial, *Video Banking* di myBCA, dan *Video Call* di kantor-kantor cabang utama. Solusi perbankan terbaik juga diberikan oleh BCA melalui akses sarana komunikasi, yakni melalui Halo BCA yang senantiasa memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses informasi BCA, sebagai mekanisme pelaporan, dan/atau penyelesaian masalah. Fasilitas lainnya untuk membantu memudahkan permasalahan perbankan pelanggan yaitu tersedianya *Solution Assistant* (SOLA) yang merupakan PIC *Relationship* melakukan fungsi akuisisi dan *monitoring* nasabah BCA secara nasional dengan kriteria tertentu.

Akses Kantor Cabang dan Sarana Layanan Perbankan

Sebagai salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia, BCA terus berupaya untuk melayani negeri dan menjadi pilihan solusi masyarakat. Oleh sebab itu, BCA perlu mempertahankan kemudahan akses produk dan layanannya. BCA memiliki kantor-kantor cabang, perwakilan, dan ATM yang tersebar di kota-kota di seluruh Indonesia.

Seluruh gedung yang dimiliki BCA dikelola oleh tim *Building Office Management* (BOM) di bawah divisi DLOG untuk memastikan integritas aset sehingga layak digunakan untuk menunjang kegiatan operasional BCA. Demikian juga dengan aset lainnya seperti kantor cabang, kantor kas dan *data center*. Selanjutnya, untuk aset lain yang mendukung transaksi nasabah seperti mesin ATM dikelola oleh Divisi Manajemen Jaringan & Pengembangan Wilayah. Di samping itu, BCA juga memiliki HaloBCA di Semarang dan sedang membangun *data center* baru untuk menunjang perkembangan transaksi *digital*.



Sebaran jaringan
kantor cabang
BCA

32 Provinsi

229 Kota/Kabupaten

2 Kantor Perwakilan
di Luar Negeri



BCA memiliki

138 Kantor Cabang
Utama

880 Kantor Cabang
Pembantu

18.268 ATM



03

Dampak Budaya Keberlanjutan



DAFTAR ISI

Penerapan Operasi yang Adil	80
Manajemen Risiko dan Penilaian Dampak HAM	82
<i>Talent Development Management</i>	83
Aksi Iklim dan Respons BCA terhadap Dampak Perubahan Iklim	97
Dampak Operasi Ramah Lingkungan dan Pengurangan Jejak Karbon	102

BCA berupaya untuk menciptakan dampak positif yang signifikan dalam mengelola isu-isu lingkungan, sosial, dan HAM melalui implementasi budaya keberlanjutan bekerja sama dengan pekerja, mitra bisnis, nasabah, dan masyarakat.



Penerapan Operasi yang Adil

Bank berpedoman pada etika bisnis dalam menjalankan usahanya, dan melakukan sosialisasi kepada setiap karyawan melalui pemutaran video dalam jangkar waktu tertentu. Sosialisasi ini merupakan bagian dari *Key Performance Indicator* (KPI) karyawan. Kami juga telah menerapkan praktik operasi yang adil dengan cara mematuhi undang-undang, peraturan, norma sosial, dan kode etik perbankan. Melalui penerapan operasi yang adil, Bank dapat mengelola aset intelektual secara efektif, membangun dan memelihara hubungan yang adil dengan pemangku kepentingan, menghilangkan konflik kepentingan dengan pemasok ataupun pihak-pihak terkait lainnya, serta bersaing secara sehat dengan mematuhi cara undang-undang antimonopoli.

Beberapa bentuk penerapan program etika bisnis, yang telah dilakukan BCA, yaitu:

- Tidak terlibat dalam kegiatan politik;
- Membangun, memelihara, dan memperkuat tata kelola, termasuk pembayaran pajak;
- Menghormati dan mendukung perlindungan pada kekayaan intelektual;
- Menerapkan praktik usaha yang adil dan tidak ada monopoli;
- Menegakkan antikorupsi, pengendalian gratifikasi, dan anti *fraud*;
- Menjaga keberlanjutan dalam rantai nilai di berbagai bidang dan merumuskan kebijakan-kebijakan untuk menangani isu keamanan data, hak asasi manusia, hingga pelestarian lingkungan.

Manajemen Topik Material: Manajemen Rantai Pasokan [2-6] [3-3]

Dampak, Komitmen, dan Kebijakan

BCA mengutamakan pemasok maupun mitra kerja lokal dalam rantai pasokan guna mendukung peningkatan perekonomian di Indonesia. Pemasok dan mitra BCA antara lain kantor akuntan publik, vendor pengembang IT, pemasok pengadaan barang, jasa, termasuk transportasi, kontraktor perbaikan dan pemeliharaan gedung/kantor cabang, serta penyedia peralatan elektronik. Hubungan bisnis antara BCA dan vendor bersifat kontraktual.

Praktik operasi yang adil juga mencakup manajemen rantai pasokan yang transparan. BCA menerapkan praktik pengadaan yang adil dan melakukan penilaian terhadap aspek sosial dan lingkungan secara bertahap terhadap vendor. BCA dan vendor terlibat dalam inisiatif bisnis maupun aspek keberlanjutan melalui kerja sama yang jelas, mengisi Surat Pernyataan Kepatuhan Rekanan BCA yang mencakup poin-poin berupa: komitmen bebas dari praktik korupsi dan/atau gratifikasi; bebas dari pekerja anak dan pekerja paksa serta memperhatikan aspek K3 kepada para pekerja bagi pekerja dari rekanan BCA yang akan memberikan pelayanan ke BCA. Lebih dari itu, BCA telah memiliki kebijakan HAM yang berlaku tidak hanya bagi pekerja namun juga pemangku kepentingan termasuk vendor.

Efektivitas Manajemen

BCA menggunakan aplikasi Enterprise Backoffice Integration (EBI) untuk mengelola sistem pengadaan mencakup proses pembuatan anggaran (*budgeting*), pesanan pembelian (*purchase order*)/kontrak, sewa-menyewa, pemeliharaan gedung, sampai dengan pembayaran. Kebijakan pengadaan di BCA mengacu pada Panduan Kerja Digital (PAKAR) – Pengadaan Barang dan Jasa. Kebijakan tersebut memuat informasi strategi dan proses pengadaan, kompetensi calon vendor, serta kepatuhan terhadap kode etik.

Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2022 [204-1]

Jenis Pemasok/ Mitra Kerja	Jumlah Pemasok/ Mitra Kerja	Nilai Pengadaan Barang (Rp miliar)	Nilai Pengadaan Jasa (Rp miliar)	Total Nilai Pengadaan (Rp miliar)
Lokal	59.400	5.672	7.825	13.497
Luar Negeri	142	169	107	276
Total	59.542	5.842	7.932	13.773

Due Diligence HAM

BCA senantiasa berupaya untuk meminimalkan risiko pelanggaran HAM. Pada tahun 2021, BCA telah mengadakan uji tuntas (*due diligence*) HAM terhadap para vendor dalam rantai pasokan Bank melalui wawancara langsung. Kemudian pada tahun 2022, BCA mengadakan *due diligence* HAM kepada pekerja.

BCA memastikan untuk bekerja sama hanya dengan vendor yang menghormati prinsip-prinsip HAM di dalam kegiatan operasionalnya. Dalam menyeleksi calon vendor, BCA meminta kepada para vendor untuk mematuhi prinsip HAM.

BCA mendorong mitra kerja atau rantai pasok untuk menghormati HAM dalam kegiatan kerja sama, antara lain dengan cara:

- Menyusun dan menjalankan kebijakan maupun prosedur yang memperhatikan HAM ketika menyeleksi ataupun bekerja sama dengan mitra kerja dan/atau rantai pasok;
- Mendorong setiap rekanan BCA untuk memberikan pernyataan kepatuhan terkait penerapan K3, nihil tenaga kerja anak dan tenaga kerja paksa;
- Mengawasi mitra kerja dan/atau rantai pasok guna memastikan tidak adanya insiden HAM;
- Merespons dampak negatif yang terjadi jika terdapat insiden HAM signifikan yang dilakukan oleh mitra kerja dan/atau rantai pasok.



Manajemen Risiko dan Penilaian Dampak HAM

Manajemen Topik Material: HAM [3-3]

Untuk menghormati hak-hak dan nilai-nilai yang melekat pada manusia, BCA menerapkan Kebijakan HAM. Pemangku kepentingan dapat mengakses kebijakan ini pada <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index/Kebijakan/20210521Kebijakan-HAM-IND.pdf>.

Isu HAM dalam Rantai Nilai BCA

	Sebagai Penyedia Jasa	Sebagai Kreditur	Sebagai Pemberi Kerja	Sebagai Pengguna Jasa
Area	Praktik Pelayanan Perbankan	Praktik Bisnis dan Pembiayaan	Praktik Ketenagakerjaan	Manajemen Rantai Pasokan
Isu dan Risiko	<ul style="list-style-type: none"> Privasi dan keamanan data Solusi perbankan yang tidak sesuai kebutuhan nasabah Pelayanan yang tidak merata 	<ul style="list-style-type: none"> Risiko sosial pada usaha debitur (pekerja anak, pekerja paksa, upah di bawah standar minimum, fasilitas kesehatan) Implementasi K3 Tata waktu kerja dan istirahat yang tidak jelas 	<ul style="list-style-type: none"> Diskriminasi di tempat kerja oleh sesama pekerja Kondisi tempat kerja Kebebasan berpendapat dan berorganisasi Kesesuaian dalam pemenuhan Hak Normatif Pekerja Penentuan syarat kerja Keikutsertaan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) 	<ul style="list-style-type: none"> Risiko sosial pada usaha vendor (pekerja anak, pekerja paksa, upah di bawah standar minimum, fasilitas kesehatan) Praktik pengendalian mutu produk/jasa
Aksi Mitigasi	<ul style="list-style-type: none"> BCA menjamin kerahasiaan data dan privasi nasabah dengan menerapkan sistem pengamanan data yang handal Menjelaskan solusi perbankan yang tepat sesuai kebutuhan nasabah Memberikan pelayanan dengan adil 	<ul style="list-style-type: none"> Mempertimbangkan aspek sosial usaha debitur dalam memberikan pinjaman Melakukan asesmen pada investasi yang berisiko terjadinya pelanggaran HAM Merespons dampak negatif yang terjadi pada debitur jika terdapat pelanggaran HAM 	<ul style="list-style-type: none"> Menjalankan Kebijakan HAM dan menegakkan kesetaraan Menyediakan saluran pengaduan Membangun budaya kerja yang sehat dan nyaman Mendukung pekerja untuk mengembangkan diri dan menyalurkan bakat/minat Tidak adanya larangan atau intimidasi terhadap pekerja untuk berserikat Hak, kewajiban dan syarat kerja antara Perusahaan dan Pekerja sudah tertuang dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Semua Pekerja diikutsertakan dalam BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. 	<ul style="list-style-type: none"> Mengevaluasi kinerja vendor secara berkala Mendorong setiap rekanan untuk menerapkan K3, manajemen, ketenagakerjaan yang beretika, dan menghormati HAM

Monitoring dan Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan HAM

Pelaksanaan kebijakan HAM untuk masing-masing ruang lingkup dikoordinir, dimonitor, dan dievaluasi oleh Unit Kerja Kantor Pusat (UKKP) terkait. Kinerja penerapan Kebijakan HAM dilaporkan oleh Grup Environment Sustainability Governance (ESG) setiap tahun kepada Direksi, Dewan Komisaris dan seluruh pemangku kepentingan dalam Laporan Keberlanjutan. BCA dapat meminta pihak independen eksternal untuk melakukan penilaian terhadap kinerja HAM secara objektif sesuai dengan standar tertentu. Kebijakan HAM ini dievaluasi dan jika diperlukan dapat direvisi sesuai dengan perkembangan aspek HAM dan konteks bisnis BCA.



Talent Development Management

Keberlanjutan usaha BCA didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang unggul. BCA senantiasa menerapkan manajemen ketenagakerjaan dan talenta dengan adil. Setiap insan berhak mendapatkan kesempatan yang setara dalam meningkatkan kompetensi dan karier mereka.

Para Pekerja dan Manajemen BCA [2-7]

Jumlah Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan

Status Pekerja	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Tetap	8.506	13.785	8.590	13.937	8.913	14.280
Tidak tetap (kontrak, percobaan, trainee)	957	1.260	595	830	617	793
Jumlah berdasarkan gender	9.463	15.045	9.185	14.767	9.530	15.073
Jumlah keseluruhan	24.508		23.952		24.603	

Jumlah Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	5	0	5	0	5	0
Direktur	10	2	10	2	10	2
Senior Manager	103	89	104	85	105	81
Middle Manager	872	863	854	811	843	795
Line Manager	3.786	6.380	3.679	6.136	3.678	6.068
Staf	4.121	7.207	3.869	7.251	4.096	7.719
Non Staf	566	504	664	482	793	408
Jumlah berdasarkan gender	9.463	15.045	9.185	14.767	9.530	15.073
Jumlah keseluruhan	24.508		23.952		24.603	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Masa Kerja

Masa Kerja	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
> 20 tahun	3.369	5.139	3.860	5.537	4.434	5.991
> 15-20 tahun	239	320	222	372	292	532
> 10-15 tahun	604	956	467	695	380	528
> 5-10 tahun	2.106	4.492	2.022	4.408	1.782	3.806
> 1-5 tahun	1.977	2.721	1.923	2.885	1.990	3.328
≤ 1 tahun	1.168	1.417	691	870	652	888
Jumlah berdasarkan gender	9.463	15.045	9.185	14.767	9.530	15.073
Jumlah keseluruhan	24.508		23.952		24.603	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Wilayah Kerja

Wilayah Kerja	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jabodetabek (Kantor Pusat)	5.527	7.763	5.486	7.853	5.537	8.038
Jawa Barat (selain Jabodetabek)	892	1.563	535	1.088	535	1.021
Jawa Tengah & DIY	542	1.111	551	1.128	624	1.177
Jawa Timur	1.090	1.959	1.142	2.010	1.229	2.062
Sumatera	712	1.257	741	1.296	815	1.372
Kalimantan	229	476	242	475	257	489
Indonesia Timur	471	916	488	917	533	914
Jumlah berdasarkan gender	9.463	15.045	9.185	14.767	9.530	15.073
Jumlah keseluruhan	24.508		23.952		24.603	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
S3	10	4	9	3	6	1
S2	547	504	530	470	499	433
S1	7.354	12.279	6.824	11.862	6.758	11.841
Diploma (D1-D4)	323	913	374	1.004	439	1.174
SMA (jenjang lebih rendah)	1.229	1.345	1.448	1.428	1.828	1.624
Jumlah berdasarkan gender	9.463	15.045	9.185	16.767	9.530	15.073
Jumlah keseluruhan	24.508		23.952		24.603	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Rentang Usia

Rentang Usia	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 25 Tahun	1.707	2.033	1.302	1.706	1.181	1.786
> 25-29 Tahun	1.949	3.438	1.885	3.696	1.972	3.967
> 30-34 Tahun	1.652	3.346	1.462	2.822	1.240	2.278
> 35-39 Tahun	574	861	476	714	408	622
> 40-44 Tahun	465	997	605	1.330	845	1.710
> 45-50 Tahun	1.292	2.383	1.527	2.588	1.827	2.805
> 50 Tahun	1.824	1.987	1.928	1.911	2.057	1.905
Jumlah berdasarkan gender	9.463	15.045	9.185	14.767	9.530	15.073
Jumlah keseluruhan	24.508		23.952		24.603	

Pekerja Non Karyawan [2-8]

Pada tahun 2022, jumlah pekerja non karyawan BCA mencakup pekerja kontrak, percobaan, dan *trainee* berjumlah 2.217 orang atau setara dengan 9% jika dibandingkan dengan total pekerja berstatus karyawan.



Rekrutmen, Pekerja Keluar, dan Tingkat Perputaran [401-1]

BCA menghormati HAM dalam proses rekrutmen dengan memastikan tidak ada diskriminasi dan setiap orang mendapatkan kesempatan yang sama. Pada tahun 2022, BCA merekrut 2.739 orang pekerja baru.

Pekerja Baru berdasarkan Gender dan Jabatan

Jenjang Jabatan	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	0	0	0	0	0	0
Direktur	0	0	1	0	0	0
Senior Manager	3	0	2	4	5	2
Middle Manager	5	3	5	1	7	7
Line Manager	23	17	18	12	23	18
Staf	1.134	1.283	568	669	593	797
Non Staf	91	180	159	255	133	191
Jumlah berdasarkan gender	1.256	1.483	753	941	761	1.015
Jumlah keseluruhan	2.739		1.694		1.776	

Pekerja Baru berdasarkan Gender dan Rentang Usia

Rentang Usia	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 30 Tahun	1.173	1.356	659	798	670	899
30-50 Tahun	77	120	89	137	81	107
> 50 Tahun	6	7	5	6	10	9
Jumlah berdasarkan gender	1.256	1.483	753	941	761	1.015
Jumlah keseluruhan	2.739		1.694		1.776	

Pekerja Baru berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan

Wilayah Penempatan	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jabodetabek (Kantor Pusat)	755	751	683	787	672	812
Jawa Barat (selain Jabodetabek)	394	532	10	19	18	39
Jawa Tengah & DIY	18	31	5	22	21	24
Jawa Timur	41	67	25	39	17	39
Sumatera	25	33	2	5	25	454
Kalimantan	6	26	21	32	1	30
Indonesia Timur	17	43	7	37	7	26
Jumlah berdasarkan gender	1.256	1.483	753	941	761	1.015
Jumlah keseluruhan	2.739		1.694		1.776	

Pekerja Keluar berdasarkan Gender dan Jabatan

Jenjang Jabatan	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	0	0	0	0	0	0
Direktur	1	0	2	0	0	1
Senior Manager	2	2	5	5	4	4
Middle Manager	21	14	31	19	26	16
Line Manager	169	279	193	276	130	204
Staf	327	445	286	438	219	368
Non-staf	121	157	217	181	171	150
Jumlah berdasarkan gender	641	897	734	919	550	743
Jumlah keseluruhan	1.538		1.653		1.293	

Pekerja Keluar berdasarkan Gender dan Rentang Usia

Rentang Usia	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 30 Tahun	295	365	229	279	186	264
30-50 Tahun	167	367	279	447	214	347
> 50 Tahun	179	165	229	193	150	132
Jumlah berdasarkan gender	641	897	734	919	550	743
Jumlah keseluruhan	1.538		1.653		1.293	

Pekerja Keluar berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan

Wilayah Penempatan	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jabodetabek (Kantor Pusat)	459	606	462	600	376	533
Jawa Barat (selain Jabodetabek)	41	69	52	65	40	42
Jawa Tengah & DIY	25	39	42	52	32	42
Jawa Timur	62	74	90	79	42	43
Sumatera	38	59	60	85	32	45
Kalimantan	6	22	8	13	7	16
Indonesia Timur	10	28	20	25	21	12
Jumlah berdasarkan gender	641	897	734	919	550	743
Jumlah keseluruhan	1.538		1.653		1.293	



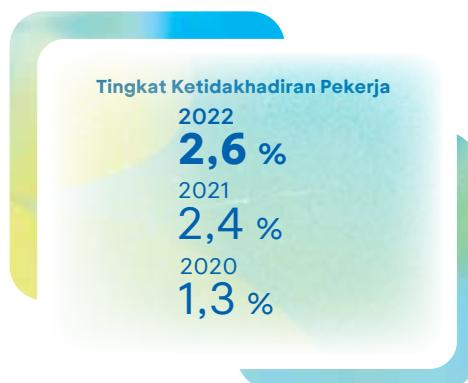
Tingkat Perputaran

Pada tahun 2022, tingkat perputaran (*turnover rate*) pekerja BCA sebesar 4,8% dengan memperhitungkan pekerja pensiun (baik pensiun normal, pensiun dini maupun pensiun *frontliner*). Tanpa memperhitungkan pekerja pensiun, tingkat perputaran pekerja BCA adalah sebesar 2,9%.



Persentase Tingkat Ketidakhadiran Seluruh Pekerja

Pada tahun 2022, persentase tingkat ketidakhadiran seluruh pekerja BCA sebesar 2,6% atau mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. Ketidakhadiran pekerja mencakup sakit, cuti, mangkir dan keperluan lainnya.

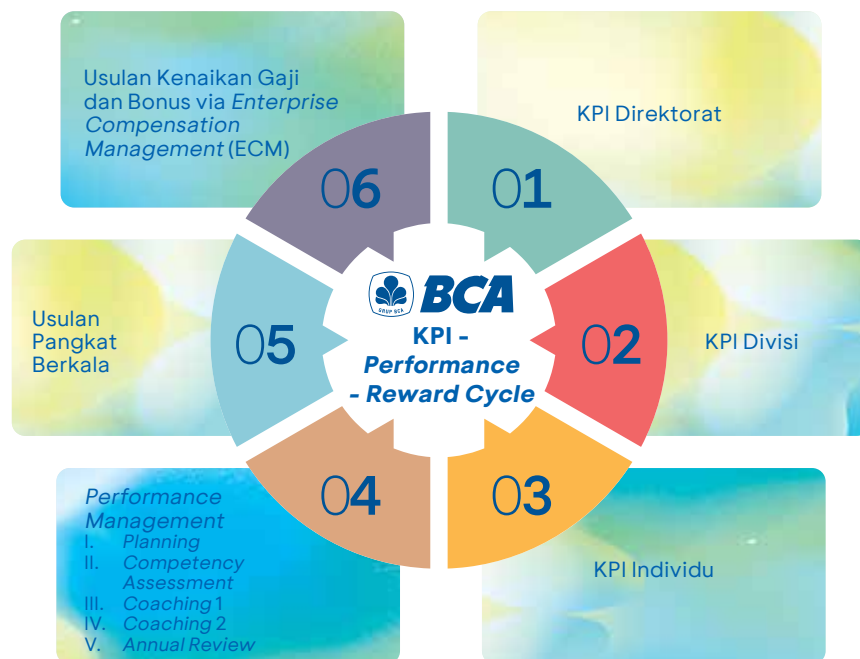


Evaluasi dan Penilaian Kinerja [404-3]

Kontribusi pekerja diukur dengan pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah ditentukan sesuai dengan tujuan/arrah pengembangan bisnis ke depan. Penilaian pekerja dilakukan dengan cara menghitung hasil formulir *Performance Appraisal* (PA) dan *Performance Management* (PM) yang telah diisi oleh masing-masing individu pekerja. Pada tahun 2022, 100% pekerja BCA sudah mendapatkan evaluasi dan penilaian kinerja. BCA menggunakan hasil penilaian kinerja sebagai rekomendasi pertimbangan promosi kenaikan jabatan serta penyesuaian remunerasi, bonus, dan jenjang karier.

Pekerja yang Mendapatkan Promosi berdasarkan Gender dan Wilayah Kerja

Wilayah Kerja	2022		2021		2020	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Kantor Pusat	574	614	408	468	433	495
Kantor Cabang & Wilayah	569	1.225	562	1.079	581	1.318
Jumlah berdasarkan gender	1.143	1.839	970	1.547	1.014	1.813
Jumlah keseluruhan	2.982		2.517		2.827	



Keterikatan Pekerja

BCA mengembangkan budaya kerja yang positif melalui program *Team Engagement* (TE) yang bertujuan agar pekerja merasa menjadi satu kesatuan yang utuh. BCA menerapkan program TE dalam berbagai cara, termasuk dalam kegiatan menyenangkan yang dilakukan pekerja secara bersama-sama. Bank juga secara rutin mengadakan survei untuk mengukur tingkat keterikatan (*engagement*) pekerja. Di tahun 2022, BCA menyelenggarakan survei Team Engagement Checkpoint yang ditujukan bagi pekerja tetap untuk mengetahui kondisi *team engagement* di setiap lini. Melalui survei tersebut, BCA mampu meraih skor 4,68 dari nilai maksimal 5.

BCA menyuarakan slogan “*One BCA: One Goal, One Soul, One Joy*” sebagai semangat kerja sama lintas tim. BCA menyosialisasikan slogan ini dengan tujuan mengurangi *silo* antar unit kerja, sehingga setiap pekerja tetap dapat berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama.





Di tahun 2022, BCA terus menggaungkan semangat One BCA untuk menjaga kolaborasi antar unit kerja serta semangat pendampingan melalui SENADA.

Slogan SENADA yang merupakan akronim dari SENAntiasa di Sisi Anda. Ada tiga nilai yang terkandung di dalam slogan tersebut, yakni SETia, NAungi, dan DAmplingi. Melalui slogan SENADA, BCA berharap dapat tumbuh bersama pemangku kepentingan serta menghadapi tantangan yang ada.

Nilai **SETIA** berlandaskan ketulusan dan kesungguhan untuk selalu memberikan yang terbaik dalam menjalankan komitmen bersama, sehingga akan tumbuh rasa percaya yang tinggi antarpihak untuk membangun hubungan jangka panjang yang sehat.

Nilai **NAUNGI** bermakna peduli untuk membimbing dan mendukung sesama insan di rumah BCA dengan cara banyak mendengar dan mengayomi. Setiap insan Bank diharapkan mau terus belajar, menjadi maju, dan berkembang, sehingga tetap bisa unggul dalam segala tantangan dan perubahan. Insan BCA hendaknya selalu siap, tangkas, dan memiliki pola pikir berkembang (*growth mindset*) dalam mengelola perubahan.

Nilai **DAMPINGI** berarti menanamkan nilai-nilai BCA kepada segenap insan Bank dalam sikap dan tindakan sehari-hari, serta menjaga agar BCA senantiasa lebih baik dengan tetap berpegang pada nilai-nilai BCA.

Untuk mempersiapkan *leader* yang berkompeten, BCA menggaungkan konsep BCA Leader+ yang mengedepankan 10 karakter unggulan yang perlu dimiliki. Karakter tersebut menjadi hal yang penting untuk terus ditanamkan bagi para *leader* maupun generasi penerus.



Pengembangan Kompetensi Pekerja

BCA senantiasa berupaya untuk menciptakan SDM yang unggul melalui pemberian berbagai jenis pelatihan dan mendukung para pekerja untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Hal pekerja untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan termuat dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) tahun 2022 - 2024 Bab XXIV tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan Surat Edaran No. 049/SE/HCM/2022 tanggal 19 Januari 2022 perihal Pelaksanaan Program Beasiswa Pekerja, No. 051/SE/HCM/2022 tanggal 19 Januari 2022 perihal Program Pengembangan Pramukarya, No. 050/SE/HCM/2022 tanggal 19 Januari 2022 perihal Pengembangan Pekerja Eselon S7A (P2Pratama).

Realisasi Pelatihan [404-1]

Uraian	2022	2021	2020
Biaya Pelatihan (Rp Juta)	263.243	193.417	208.954
Jumlah peserta (orang)	53.294	47.706	30.579
Laki-laki	21.180	19.291	12.300
Perempuan	32.114	28.415	18.279
Jumlah jam pelatihan setahun	950.297	673.040	600.266
Laki-laki	402.624	286.573	252.400
Perempuan	547.673	386.467	347.866
Rerata jam pelatihan per pekerja per tahun	38,8	28,1	24,4
Laki-laki	42,5	31,2	26,5
Perempuan	36,4	26,2	23,1

Jenis materi-materi pendidikan maupun pelatihan mencakup pengetahuan produk dan jasa, *soft skill* seperti kepemimpinan, dan komunikasi yang baik, *technical skill* untuk menjalankan sistem-sistem yang digunakan dalam perbankan, hingga materi khusus untuk meningkatkan pemahaman pekerja maupun manajemen tentang Keuangan Berkelanjutan, mitigasi dampak perubahan iklim, risiko keuangan terkait iklim, hingga perkembangan LST dan pengelolaannya.

Pelatihan diadakan secara tatap muka maupun virtual. Metode yang digunakan untuk mengembangkan kompetensi pekerja di antaranya melalui *webinar*, pelatihan, *e-learning*, *video learning*, *video conference*, *gamification*, dan *micro learning*, serta *coaching* secara langsung di tempat kerja. BCA mengukur efektivitas program pelatihan dengan menggunakan model *Kirkpatrick* (model empat level evaluasi). *Monitoring* dan evaluasi atas efektivitas pelatihan melibatkan Divisi Learning and Development (DPP) yang kemudian hasil evaluasinya dilaporkan ke masing-masing biro atau unit kerja yang menjadi program *owner* agar dapat ditindaklanjuti lebih lanjut secara periodik. [404-2]

Pelatihan bagi Pekerja yang Memasuki Masa Purnabakti [404-2]

BCA memerhatikan kesejahteraan pekerja yang akan memasuki usia pensiun melalui beberapa program pelatihan yang berkaitan dengan kesehatan, pengelolaan keuangan, ataupun keterampilan. Program tersebut terbagi dalam dua tahap, yaitu *Ring the Bell* untuk pekerja berusia 50 tahun dan *Beautiful Life* untuk pekerja yang berusia 54 tahun. Pekerja yang memasuki masa purnabakti juga diberikan kesempatan khusus, misalnya untuk mengikuti pelatihan di luar program BCA dengan bantuan dana dari BCA. Dengan demikian, diharapkan pekerja purnabakti dapat mengisi masa pensiun dengan kegiatan yang produktif atau mengembangkan usaha.

BCA memberikan kesempatan kepada para pensiunan yang masih ingin aktif berkarya melalui kerja sama, seperti di antaranya mewakili BCA dalam penandatanganan akad kredit saat proses kredit konsumen, ataupun memberikan pendampingan, motivasi, serta *sharing knowledge* kepada para pekerja di Kantor Cabang. Selain itu, para pensiunan dari level manajerial berkesempatan untuk bekerja kembali antara lain sebagai staf ahli yang membantu komite di bawah Dewan Komisaris. Kerja sama tersebut diberikan dengan mempertimbangkan prestasi selama bekerja, jenjang karier di BCA, serta kebutuhan perusahaan.



Manfaat bagi Pekerja [401-2]

BCA memberikan remunerasi kepada pekerja sebagai penghargaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja. Pemberian remunerasi tidak didasarkan pada perbedaan gender, suku, ras, agama, maupun golongan. Pemberian remunerasi disesuaikan dengan kemampuan perusahaan serta ketentuan upah yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia.

Adapun bentuk remunerasi yang diberikan adalah gaji, tunjangan, dan bonus. Bonus yang diberikan dalam bentuk tunai dan sebagian berupa saham BCA yang dikunci selama tiga tahun. Pemberian saham terutama bertujuan untuk meningkatkan rasa kepemilikan pekerja terhadap perusahaan.

Tunjangan Pekerja Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Jenis Tunjangan	Pekerja Tetap	Pekerja Kontrak	Trainee
1. Tunjangan Hari Raya	√	√	√
2. Tunjangan Akhir Tahun	√	N/A	√
3. Tunjangan Khusus Hari Raya Keagamaan	√	N/A	√
4. Tunjangan Jabatan	√	N/A	N/A
5. Bantuan Lainnya	√	√	√

Besaran gaji pokok setiap pekerja tidak dibedakan berdasarkan jenis kelamin, tetapi berdasarkan kinerja pada setiap level jabatan. Setiap pekerja menerima hak dan kewajiban yang setara. Besaran gaji pokok pekerja pada level terendah di BCA masih lebih besar daripada Upah Minimum Provinsi (UMP) yang berlaku di seluruh wilayah kantor cabang di Indonesia.

Perbandingan Rata-Rata Gaji Pekerja Perempuan dan Laki-Laki (Rp juta)

Jenjang Jabatan	Pekerja Tetap		Pekerja Kontrak	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Staf	11,0	11,1	8,0	8,1
Non Staf	9,3	9,2	4,5	4,6
Cakupan data (% terhadap total pekerja)	50,6%			

BCA menyediakan wadah bagi pekerja untuk menyalurkan minat dan bakat. Hal ini bertujuan untuk mendukung *work life balance* dan *well-being* setiap pekerja. Realisasinya berupa pengembangan komunitas untuk menyalurkan minat dan bakat pekerja di antaranya yaitu komunitas fotografi, memancing, bersepeda, pecinta budaya wayang, musik, ataupun daki gunung. Bank juga bekerja sama dengan para profesional atau psikolog berpengalaman untuk menyediakan fasilitas layanan konseling bagi pekerja agar dapat berkonsultasi dengan para konselor sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Selain itu, BCA juga menyelenggarakan beberapa *event* yang memberikan edukasi dalam bidang kesehatan, bekerja sama dengan perusahaan penyedia jasa konsultasi kesehatan *online*, serta mengembangkan budaya apresiasi dan rekognisi antar pekerja tetap.

Kebijakan Tabungan Hari Tua [201-3]

Kebijakan tabungan hari tua bagi pekerja mengacu pada skema pembayaran iuran yang ditanggung oleh pekerja dan perusahaan. Program dana pensiun diberikan kepada pekerja yang telah bekerja di BCA lebih dari setahun. Kontribusi pembayaran berupa 5% iuran pasti (*fixed pay*) ditanggung oleh perusahaan dan 3% x *fixed pay* ditanggung oleh pekerja. Program tabungan hari tua dikelola oleh lembaga dana pensiun yang didirikan oleh BCA. Program ini berlaku bagi seluruh pekerja BCA mulai dari level staf hingga Executive Vice President (EVP).

BCA juga menyertakan seluruh pekerja dalam program BPJS Ketenagakerjaan hari tua dan pensiun. Skema pembayaran bulanan ditanggung oleh perusahaan dan pekerja. Persentase pembayaran disesuaikan dengan arahan pemerintah. Persentase BPJS Ketenagakerjaan untuk jaminan hari tua adalah 3,7% ditanggung perusahaan dan 2% ditanggung oleh pekerja. Sementara itu, persentase pembayaran jaminan pensiun BPJS adalah 2% ditanggung perusahaan dan 1% ditanggung oleh pekerja.

Mendukung Inklusivitas di Tempat Kerja

Kebijakan dasar BCA dalam manajemen SDM adalah memberikan kesempatan yang sama bagi setiap pekerja tanpa memandang suku, agama, ras, golongan, dan gender. Salah satu aksi untuk menghormati HAM adalah dengan mendukung inklusivitas dan meningkatkan peran perempuan dalam kepemimpinan.

Keberagaman dan Kesetaraan

Dalam penempatan pekerja senantiasa ditekankan kepada kinerja dan kompetensi individu yang bersangkutan. Demikian juga, komposisi organ tata kelola telah mencerminkan keberagaman anggotanya, baik dalam hal gender, pendidikan, pengalaman kerja, usia, maupun keahlian. BCA tidak mentolerir segala bentuk diskriminasi. Hal ini sejalan dengan kebijakan nondiskriminasi yang tertuang dalam SK HAM BCA No. 214/SK/DIR/2021, serta *code of conduct* BCA, dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Secara berkala BCA melakukan sosialisasi atau edukasi terkait anti diskriminasi dan anti pelecehan bagi para pekerja. Informasi lebih lengkap terkait *code of conduct* kami dapat diakses melalui <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index/Kebijakan/20210528-ASP-kode-etik-ID.pdf>.

Representasi Perempuan di BCA

Persentase pekerja perempuan di BCA sebesar 61,4% dari total pekerja di tahun 2022. Di lingkungan kerja BCA, representasi perempuan telah menunjukkan kesetaraan yang didukung oleh kemampuan mereka dalam mengampu suatu jabatan. Untuk mempertahankan inklusivitas ini, BCA terus mempromosikan kesetaraan gender di lingkungan kerja dan meningkatkan peran perempuan di level Senior Manajer dan Direktur.

Representasi Perempuan

Jabatan	2022	2021	2020
Direktur	16,7%	16,7%	16,7%
Senior Manager	46,4%	45,0%	43,5%
Middle Manager	49,7%	48,7%	48,5%
Line Manager	62,8%	62,5%	62,3%
Staf	63,6%	65,2%	65,3%

Setiap pekerja memiliki kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir dan mengisi posisi, dengan mengacu pada penilaian kinerja yang objektif. Untuk terus meningkatkan peran perempuan, BCA mengupayakan kenyamanan tempat kerja dan fasilitas yang mendukung produktivitas pekerja perempuan, seperti menyediakan ruangan khusus menyusui bagi pekerja perempuan.



Produktivitas pekerja ditunjang oleh kesempatan yang setara dan fasilitas memadai.

Kesempatan Kerja bagi Penyandang Disabilitas

BCA menghormati hak-hak mereka yang memiliki keterbatasan fisik (difabel) dengan cara memberikan kesempatan bekerja di BCA. Kesempatan tersebut merupakan wujud dukungan BCA dalam meningkatkan kesejahteraan penyandang disabilitas sesuai Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 1998 tentang Usaha Meningkatkan Kesejahteraan bagi Kaum Disabilitas. Sampai dengan tahun 2022, 13 orang tenaga kerja alih daya penyandang disabilitas bergabung sebagai pegawai *Call Center* di Sentra Layanan Digital.

Serikat Pekerja dan Perjanjian Kerja Bersama [2-30]

BCA menghormati hak pekerja untuk bebas menyampaikan pendapat, berserikat, dan berkumpul. Untuk itu, BCA memberikan kebebasan kepada pekerja untuk bergabung ke dalam Serikat Pekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. BCA meyakini bahwa Serikat Pekerja merupakan mitra strategis manajemen dalam membina hubungan yang baik dengan pekerja, sehingga akan tercipta iklim kerja yang baik dan dapat mengoptimalkan produktivitas pekerja. Perwakilan pekerja yang menjadi anggota Serikat Pekerja adalah sebanyak 69,7% dari total pekerja.

BCA memiliki Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang akan ditinjau setiap dua tahun sekali oleh perwakilan dari Serikat Pekerja bersama dengan manajemen. Sebanyak 100% pekerja tetap di BCA terlindungi hak dan kewajibannya melalui PKB.

Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman [403-1]

Penerapan Sistem Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

BCA telah menerapkan lingkungan kerja yang sehat, layak dan aman untuk melindungi keselamatan seluruh pekerja, nasabah, mitra kerja dan pemangku kepentingan lainnya dengan mengimplementasikan kebijakan K3. Penerapan K3 dilakukan untuk meminimalkan potensi kecelakaan kerja serta potensi ketidakhadiran pekerja karena sakit. Pengawasan implementasi K3 dilakukan oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) dan dilaporkan kepada Direktur Manajemen Risiko.

Penerapan K3 di lingkungan kantor BCA tercermin melalui penataan ruang kantor yang mengacu pada kelengkapan dan kelayakan lingkungan kerja serta sarana pengamanan. Secara berkala, BCA bekerja sama dengan pengelola gedung mengadakan sosialisasi dan simulasi kebakaran serta bencana alam. BCA juga melengkapi infrastruktur gedung kantor dengan sarana pengamanan di antaranya APAR (alat pemadam api ringan) dan alarm sebagai alat peringatan dini dalam upaya meningkatkan kewaspadaan serta mencegah timbulnya korban. [403-5]

Untuk Pekerja Tetap dengan status Pramukarya yang menjalankan tugas sebagai ekspedisi/*messenger*/kurir, BCA menyediakan perlengkapan keselamatan kerja berupa helm berstandar SNI, jaket, jas hujan dan tas serta biaya pembuatan/perpanjangan untuk surat izin mengemudi.

BCA Touchpoint

Inisiatif BCA untuk memberikan fleksibilitas kerja kepada para pekerja BCA adalah melalui BCA Touchpoint yang mulai diimplementasikan pada 1 Desember 2022. BCA Touchpoint merupakan area kerja di luar kantor utama yang berfungsi sebagai alternatif lokasi kerja. Pekerja dapat mengakses BCA Touchpoint aplikasi, melakukan registrasi, pengajuan hingga persetujuan pemesanan *seat*, informasi rencana kerja, pengaturan hari kolaborasi, maupun informasi jadwal anggota tim. Divisi Logistik dan Gedung (LOG) bertanggung jawab atas pengelolaan gedung dan penyediaan fasilitas pendukung di BCA Touchpoint, sedangkan Divisi Human Capital Management (HCM) bertanggung jawab untuk memonitor dampak penggunaan BCA Touchpoint terhadap kinerja pekerja.

Akses Fasilitas Kesehatan [403-3, 403-6]

BCA memberikan fasilitas kesehatan kepada pekerja tetap beserta keluarga pekerja dan pekerja kontrak berupa asuransi kesehatan, klinik kesehatan, edukasi kesehatan tentang pola hidup sehat (*health awareness*), serta layanan konseling. Pekerja menikmati manfaat kesehatan lain berupa rawat inap, rawat jalan, biaya persalinan, kacamata, perawatan gigi, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan medis berkala, dan *pap smear*.

BCA juga memberikan fasilitas *medical check up* (MCU) setahun sekali kepada pekerja berusia 40 tahun ke atas. MCU dapat dilakukan di rumah sakit/klinik/laboratorium yang bekerja sama dengan BCA. BCA juga bekerja sama dengan beberapa rumah sakit dalam menyediakan dokter rujukan untuk pekerja berkonsultasi.

Edukasi tentang kesehatan secara rutin diberikan oleh BCA kepada seluruh pekerja dengan memanfaatkan media komunikasi internal seperti *e-mail* dan Online Community of Practice (COP) Series. Tema yang disampaikan di COP Series sepanjang tahun 2022 antara lain “*Mental Health at Work*”, “Menenal Demensia Alzheimer”, “Kenali Gejala Hepatitis Akut Misterius pada Anak”, “Kebanyakan *Scrolling* Bikin *Ne-Think?*”, “*Stay Productive with Healthy Knees & Spine*”, “*Parental Burnout: Blurred Line Between Work & Home*.”

BCA memetakan jenis-jenis penyakit yang ditimbulkan dalam bekerja yang sering diderita oleh pekerja melalui konsultan independen. Berdasarkan hasil pemetaan pada tahun 2022, ditemukan beberapa penyakit dan nyeri punggung bawah (*Low Back Pain/LBP*). Untuk mengatasi penyakit ini, BCA menggunakan meja dan kursi yang ergonomis untuk kenyamanan pekerja, mengingatkan pekerja untuk bergerak dan melakukan peregangan, serta edukasi kesehatan. Selain itu, dalam menunjang pola kerja yang seimbang, para pekerja juga turut berpartisipasi dalam Badan Koordinasi Olahraga, Seni dan Hobi (BAKORSENI).



BCA menerapkan langkah-langkah untuk mendorong kesehatan dan kesejahteraan pekerja sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut:

01	Inisiatif Kesehatan dan Kesejahteraan Jam kerja fleksibel	Deskripsi Program Diterapkan untuk seluruh pekerja di Kantor Pusat kecuali unit Sentra Layanan.
02	Inisiatif Kesehatan dan Kesejahteraan Bekerja dari rumah (<i>work from home</i> /WFH)	Deskripsi Program Dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dari pemerintah selama pandemi.
03	Inisiatif Kesehatan dan Kesejahteraan Bekerja dari hub BCA Touchpoint (<i>work from Touchpoint</i> /WFT)	Deskripsi Program Diterapkan untuk pekerja di Kantor Pusat yang tidak bersifat operasional.
04	Inisiatif Kesehatan dan Kesejahteraan Fleksibilitas tempat kerja bagi pekerja perempuan yang sedang hamil	Deskripsi Program Pekerja perempuan yang sedang hamil dapat bekerja dari rumah sesuai dengan ketentuan dan kondisi.
05	Inisiatif Kesehatan dan Kesejahteraan Izin bagi pekerja laki-laki untuk mendampingi istri melahirkan/keguguran	Deskripsi Program Pekerja laki-laki diizinkan untuk cuti selama 3 hari kerja untuk mendampingi istri sah melahirkan dan 4 hari kerja jika istri sah mengalami keguguran. Jumlah hari cuti ini melebihi ketentuan yang diberikan oleh Pemerintah.
06	Inisiatif Kesehatan dan Kesejahteraan Fasilitas rekreasi	Deskripsi Program Setiap tahun pekerja mendapatkan sejumlah dana tertentu untuk dapat digunakan dalam acara kebersamaan di unit kerja.

Direksi dan Departemen K3 mengadakan pertemuan rutin untuk mendiskusikan isu kesehatan dan KPI untuk kinerja K3 di masing-masing unit kerja. Hasil KPI menjadi dasar untuk menyusun program K3 selanjutnya. Kinerja K3 menjadi tanggung jawab dan menjadi KPI Manajer *Human Capital Management* (HCM) dan K3.

Tidak Ada Pekerja Anak dan Pekerja Paksa

BCA menghindari keterlibatan secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan atau aktivitas yang melanggar HAM seperti perdagangan orang, prostitusi, dan penyelundupan tenaga kerja. BCA tidak mempekerjakan pekerja di bawah umur maupun pekerja paksa sebagaimana tertuang dalam PKB Pasal 7 ayat 2 huruf b.

Seluruh pekerja BCA bekerja penuh waktu yaitu pukul 08.00 sampai 17.00 dengan diselingi waktu istirahat selama 1 jam, selama 5 hari dalam seminggu. BCA mengatur perihal jam kerja pekerja sebagai wujud komitmen noneksplotasi pekerja. Kebijakan perihal jam kerja diatur dalam PKB Pasal 13, Pasal 14, Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21.

Hak Cuti Orang Tua [401-3]

PKB mengatur hak dasar seluruh pekerja termasuk hak untuk cuti. Pekerja perempuan berhak atas cuti melahirkan selama 3 bulan. Adapun cuti melahirkan tidak mengurangi cuti tahunan mereka. Bagi pekerja perempuan yang mengalami keguguran tidak disengaja (*abortus provocatus*) dengan alasan medis mendapatkan cuti keguguran selama 1,5 bulan.

Sementara itu, pekerja laki-laki yang mendampingi istri sah melahirkan diberikan izin tidak masuk kerja selama 3 hari kerja tanpa mengurangi cuti tahunannya. Apabila istrinya mengalami keguguran, pekerja laki-laki akan diberikan izin tidak masuk kerja selama empat hari kerja.

Uraian	2022	2021	2020
Pekerja yang berhak mengambil cuti melahirkan	14.678	15.207	15.984
- Perempuan	9.164	9.380	9.667
- Laki-laki	5.514	5.827	6.317
Pekerja yang mengambil cuti melahirkan	1.267	1.301	1.273
- Perempuan	897	972	875
- Laki-laki	370	329	398
Pekerja yang kembali dari cuti melahirkan	1.231	1.268	1.262
- Perempuan	868	945	865
- Laki-laki	363	323	397
Persentase kembali bekerja	97,2%	97,5%	99,1%
Persentase pekerja yang dipertahankan	98,9%	96,4%	98,0%

Saluran Komunikasi dan Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan

Dalam rangka melindungi hak-hak pekerja, BCA menjaga komunikasi dengan mereka melalui Halo SDM (6690000) dan beberapa sarana lainnya. Pekerja dapat menghubungi nomor tersebut untuk mendapatkan informasi tentang ketenagakerjaan atau hubungan industrial. Sarana tersebut dapat diakses melalui jaringan telepon internal BCA. Bank menjamin kerahasiaan informasi penelepon.

BCA menerapkan sistem pelaporan pelanggaran/ *whistleblowing system* (WBS) sebagai saluran untuk melaporkan segala bentuk pelanggaran ataupun ketidakpatuhan yang dilakukan oleh pekerja. Identitas pelapor akan dirahasiakan sehingga mereka tidak perlu merasa terintimidasi. BCA akan menindak tegas dan memberikan sanksi atas segala kasus pelanggaran sesuai dengan ketentuan dalam PKB, di antaranya berupa surat peringatan, demosi, hingga pemutusan hubungan kerja. WBS dikelola oleh Biro Anti *Fraud*.

Bank juga melarang adanya tindak pelecehan seksual maupun nonseksual di lingkungan kerja, dan tidak akan memberikan toleransi terhadap perilaku tersebut. Apabila terdapat pekerja telah dilecehkan dan/atau diintimidasi atau melihat perilaku yang melanggar norma kesusilaan, pekerja dapat melapor kepada atasan langsungnya atau unit kerja Sumber Daya Manusia di kantor wilayah/kantor pusat. Sepanjang tahun 2022 tidak terdapat laporan ataupun kasus terkait pelanggaran kode etik, norma kesusilaan, ataupun pelecehan.

Untuk kasus-kasus yang berkaitan dengan diskriminasi, pelecehan, ataupun gangguan lainnya (*harassment*) maka akan diselesaikan melalui mekanisme eskalasi yang melibatkan Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian (KPKK). Komite ini berada di bawah pengawasan Direksi, yang diketuai oleh Kepala Divisi Human Capital Management. Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian bertugas untuk memberikan rekomendasi secara independen kepada Direksi, mengenai penyelesaian kasus dengan memenuhi prinsip keadilan dan kesetaraan, melalui penelaahan kasus pelanggaran dan/atau kejahatan yang dilakukan pekerja.



Aksi Iklim dan Respons BCA terhadap Dampak Perubahan Iklim

Manajemen Topik Material: Aksi Iklim [3-3]

Dampak, Komitmen, dan Kebijakan

BCA memahami dampak dari perubahan iklim yang sedang terjadi saat ini. Dalam melakukan kegiatan operasional maupun pengembangan bisnis, BCA terus menerus berupaya untuk mencapai kegiatan operasional yang ramah lingkungan. BCA juga telah melakukan analisis mengenai risiko dan dampak iklim terhadap portofolio Bank. Risiko iklim menjadi salah satu dari bagian sistem manajemen risiko bank terutama kaitannya dengan pembiayaan ke sektor-sektor yang memiliki potensi dampak negatif terhadap iklim.

Disisilain, pemerintah dan investor memiliki perhatian lebih pada risiko keuangan terkait iklim (*climate-related financial risk*) dan tindakan mitigasi untuk mencapai ketahanan iklim (*climate resilience*). BCA menyadari tanggung jawabnya untuk mendukung pemerintah Indonesia dalam mengimplementasikan Paris Agreement dengan mengurangi eksposur terhadap risiko iklim. Oleh karena itu, BCA menyusun laporan strategi perubahan iklim yang memiliki empat bagian utama yaitu:

1. Proses asesmen pengembangan *roadmap* strategi perubahan iklim yang selaras dengan Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).
2. Menyelaraskan inisiatif atau program-program dengan aspek tata kelola; strategi; penilaian risiko; serta metrik dan target.
3. Menganalisis kemungkinan adaptasi terhadap risiko transisi dan risiko fisik.
4. Menjalankan *roadmap* perubahan iklim.

Selain itu, BCA juga akan meningkatkan pengelolaan risiko iklim dari sisi pembiayaan dan memperketat analisis risiko LST debitur. Bank akan mengembangkan produk dan layanan yang mendorong adaptasi terhadap perubahan iklim untuk menciptakan keseimbangan antara manajemen risiko dan peluang bisnis, sekaligus mendukung transisi ke arah pasar rendah karbon.

Efektivitas Manajemen

Direktur Keuangan dan Perencanaan bertanggung jawab dalam memimpin integrasi aksi iklim dengan didukung oleh unit-unit kerja yang terlibat dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan. Unit-unit tersebut juga memantau data perubahan iklim, mengembangkan strategi terkait perubahan iklim, dan memaparkan hasil kajian kepada manajemen yang lebih tinggi.

Selama periode berjalan, pelaksanaan *screening* terhadap debitur yang berpotensi memiliki dampak terhadap perubahan iklim telah diperketat. Salah satu parameter yang digunakan yaitu kriteria Taksonomi Hijau Indonesia. Selain itu, Bank berupaya meningkatkan pembiayaan ke usaha-usaha yang bergerak dalam pengembangan energi baru dan terbarukan, menghasilkan sedikit polusi, efisiensi energi, dan pengelolaan limbah.

Sementara dari sisi operasional perbankan, BCA menerapkan *green lifestyle*, mengumpulkan dan menganalisis data inventarisasi emisi gas rumah kaca (GRK) dari lingkup 1, 2, dan 3. Untuk memperkirakan dampak fisik dari iklim, inventarisasi emisi GRK dikumpulkan dari kegiatan operasional gedung. Sebagai asesmen awal, BCA mulai mengumpulkan data portofolio kredit pembiayaan dari sektor terpilih yang memiliki andil besar dalam pelepasan emisi GRK di Indonesia.

Implementasi Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Dalam menerapkan Strategi Perubahan Iklim, BCA mengadopsi rekomendasi TCFD yang bermanfaat untuk memberikan arahan kepada lembaga jasa keuangan dalam mengintegrasikan aspek-aspek terkait perubahan iklim ke dalam operasi bisnis mereka. Hal ini memungkinkan pemangku kepentingan untuk lebih memahami konsentrasi aset terkait karbon di sektor keuangan dan paparan risiko terkait iklim pada sistem keuangan. Terdapat empat area rekomendasi penerapan TCFD, yaitu:

Tata Kelola

BCA memetakan tanggung jawab manajemen untuk menilai risiko terkait iklim. Departemen yang terlibat dalam analisis terkait perubahan iklim dan perkembangan strategis yaitu: GBKF; DBKK; DBKM;

DLOG; GPOL; SKK; GARK; dan Grup ESG. Secara kelembagaan, inisiatif perubahan iklim berada di bawah Direktur Perencanaan dan Keuangan, yang bertugas mengintegrasikan perubahan iklim sebagai salah satu aspek utama LST ke dalam strategi dan pelaporan secara berkala.

Strategi

Bagian ini mengungkapkan dampak aktual dan potensial dari risiko dan peluang terkait iklim pada bisnis, strategi, dan perencanaan keuangan organisasi; serta di mana informasi itu dianggap bersifat material. BCA memiliki *roadmap* perubahan iklim untuk memandu langkah dalam memasukkan isu perubahan iklim ke dalam perencanaan keuangan dan operasionalnya.

Roadmap Perubahan Iklim BCA





Pengelolaan Risiko

BCA bekerja sama dengan konsultan dalam mempelajari dan menilai risiko yang berkaitan dengan perubahan iklim, baik dari segi risiko fisik dan risiko transisi. Penilaian dari kedua risiko ini dilakukan pada operasional BCA dan pada sektor industri dibiayai yang termasuk rentan terhadap perubahan iklim. Strategi BCA untuk mengontrol dan meminimalisir risiko yang berkaitan dengan perubahan iklim, yaitu dengan secara bertahap mengimplementasikan kebijakan pemberian kredit terhadap risiko LST serta menyusun Environmental & Social Risk Analysis (ESRA). Tahap selanjutnya, BCA akan memetakan risiko finansial akibat perubahan iklim.

Dari analisa risiko transisi, BCA telah menggarisbawahi dan menganalisa secara bertahap sektor-sektor industri dalam portofolio pembiayaan yang sensitif dan rentan terhadap perubahan kebijakan pemerintah, transisi teknologi, permintaan pasar dan reputasi disebabkan karena perubahan iklim.

Metrik dan Target

BCA mulai mengidentifikasi risiko transisi, mengumpulkan data, dan melakukan analisis skenario iklim terutama pada sektor industri yang rentan terhadap dampak perubahan kebijakan iklim, teknologi, pasar, dan reputasi yang mendukung pembangunan rendah karbon. Target yang diharapkan setiap tahun adalah BCA bisa memperbaharui data terkait dengan risiko transisi perubahan iklim.

Analisis Risiko Fisik dan Risiko Transisi Iklim untuk Operasional dan Sektor Industri yang Dibiayai

BCA mulai mengidentifikasi dan menilai dampak risiko transisi iklim dalam bisnisnya. BCA mulai mengidentifikasi risiko transisi dan melakukan analisis skenario iklim terutama pada sektor industri yang terkena dampak perubahan kebijakan iklim, teknologi, pasar, dan reputasi. BCA mempertimbangkan sektor-sektor industri yang berisiko tinggi seperti industri kelapa sawit, tambang batu bara, serta *pulp and paper* sebagai titik awal analisis.

1. Analisis Risiko Iklim pada Operasional

Terdapat provinsi yang terdampak perubahan iklim cukup tinggi yaitu Provinsi Banten, Bengkulu, dan Maluku Utara sehingga menyebabkan peningkatan curah hujan tinggi. Tercatat terdapat 90 unit cabang yang akan terdampak.

2. Analisis Risiko Iklim pada Kegiatan Pembiayaan

a) Risiko Fisik

Adanya peningkatan suhu berpotensi mempengaruhi usaha di sektor perkebunan kelapa sawit yang memiliki kerentanan terhadap kenaikan suhu (memicu kebakaran dan kekeringan) dan sektor pertambangan batu bara memiliki kerentanan terhadap curah hujan (longsor dan banjir).

b) Risiko Transisi

Analisis awal terhadap risiko iklim pada sektor yang dibiayai dilakukan dengan pendekatan sektoral dan pengujian tingkat *stress* (*stress testing*). Hasil asesmen risiko transisi menunjukkan bahwa sektor perkebunan dan industri kelapa sawit tetap bisa bersaing dimasa yang akan datang sepanjang memenuhi persyaratan sertifikasi ISPO dan/ atau RSPO. Di sisi lain, sektor pertambangan batubara diperkirakan akan bisa bertahan untuk mendukung pembangunan infrastruktur dan kebutuhan energi di dalam negeri.

Data Inventarisasi Emisi GRK [305-1, 305-2, 305-3]

Inventarisasi GRK merupakan salah satu cara untuk mengukur dan memantau risiko terkait perubahan iklim sesuai rekomendasi TCFD. Pada tahun 2022, cakupan inventarisasi GRK dilakukan di 864 lokasi dengan perincian; 9 lokasi kantor pusat, 5 *data center*, 120 Kantor Cabang Utama (KCU) dan 730 Kantor Cabang Pembantu (KCP). Dalam data yang disajikan terlihat peningkatan emisi GRK karena dipengaruhi oleh luasan cakupan pengumpulan data pada tahun 2022 bertambah.



Fasilitas hijau di beberapa kantor BCA, di antaranya mencakup solar panel dan SPKLU.



Hasil Inventarisasi Emisi GRK [305-1, 305-2, 305-3]

Emisi GRK (tCO ₂ eq)	2022	2021	2020
Cakupan 1			
A.1. Genset gedung (gedung KCU + KP)	416	401	Data Belum Tersedia
A.2. Kebocoran refrigeran AC dari penggantian unit R22 lama (KCU)	390	N/A	N/A
TOTAL	806	401	N/A
Cakupan 2			
B.1. Listrik yang dibeli ^{a)}			
Kantor Pusat (KP)	20.170	19.346	13.742
Data Center KP	17.357	17.286	16.995
KCU	48.689	39.278	39.465
Lainnya (KCP, KK)	50.803	26.606	N/A
B.2. Emisi reduksi - produksi listrik dari panel surya	(23)	(13)	N/A
TOTAL	136.996	102.503	70.202
Cakupan 3			
C.1. Penerbangan dinas	202 ^{d)}	40	480
C.2. <i>Car pooling</i>	4.345 ^{c)}	1.148	236
C.3. Penggunaan <i>printer pooling</i>	411	382 ^{b)}	128
TOTAL	4.958	1.570	844
Emisi reduksi - penanaman pohon bakau	(40)	(32)	N/A
Total Emisi GRK (Cakupan 1 + 2 + 3)	142.720	104.442	71.046

Keterangan:

a) Terdapat perbedaan cakupan data tahun 2020, 2021, dan 2022. Cakupan data tahun 2022 dari kantor pusat, *data center*, 120 KCU, dan 730 KCP. Tahun 2021 terdiri dari kantor pusat, *data center*, dan 603 KCU/KCP. Tahun 2020 terdiri dari kantor pusat, *data center*, dan 115 KCU.

b) Terdapat penambahan cakupan penggunaan *printer* pada 2022 dan 2021 yang meliputi Kantor Pusat dan Kantor Cabang.

c) Terdapat penambahan cakupan perhitungan *car pooling* pada tahun 2022 yang meliputi Kantor Pusat dan 430 Kantor Cabang.

d) Karena keterbatasan dalam kumpulan data, hanya sekitar 3.000 dari 8.000 perjalanan bisnis tahun 2022 yang telah dicatat.

Dampak Operasi Ramah Lingkungan dan Pengurangan Jejak Karbon



Wisma BCA Foresta meraih Subroto Award dari Kementerian ESDM di tahun 2022.

BCA terus membudayakan operasi ramah lingkungan dan berinovasi untuk mendukung bisnis rendah karbon. Sampai dengan tahun 2022, BCA telah mengimplementasikan sejumlah program ramah lingkungan, yaitu:

1. Produk dan solusi perbankan digital yang memudahkan akses perbankan bagi nasabah untuk bertransaksi #BankingFromHome dengan terus melakukan inovasi-inovasi produk digital diantaranya: aplikasi myBCA, Welma, HaloBCA apps, dll. Dampak dari inovasi digital diestimasikan dapat mengurangi emisi yang dihasilkan sebesar 973,3 tCO₂eq.
2. *Digital workplace* yang memaksimalkan teknologi serta fitur-fitur digital dalam kegiatan operasional di lingkungan internal perusahaan. Inisiatif ini diestimasikan dapat mengurangi emisi yang dihasilkan sebesar 485,0 tCO₂eq di antaranya:
 - Penerapan *work from hub* yang memungkinkan pekerja dapat bekerja di area kerja fleksibel yang lokasinya lebih dekat dari rumah.
 - Pengurangan pemakaian kertas dengan mengganti ketebalan kertas yang digunakan dari 80 gram menjadi 75 gram untuk seluruh kantor cabang BCA senasional.
 - Penerapan tanda tangan digital (*e-sign*) untuk memudahkan pekerja dalam proses persetujuan dokumen, serta mengurangi pencetakan dokumen kertas.
3. Inisiatif gedung ramah lingkungan dengan melakukan sejumlah inisiatif fitur bangunan hijau yang diestimasikan dapat mengurangi emisi sebesar 497,8 tCO₂eq di antaranya:
 - Program efisiensi energi, antara lain: Melakukan efisiensi yang lebih baik untuk *data center*; melakukan peremajaan AC; menurunkan konsumsi listrik dengan memperbaiki perilaku pekerja.
 - Penggantian AC tipe R22 yang lebih ramah lingkungan.
 - Pelaksanaan program efisiensi listrik pada Cabang yang teridentifikasi memiliki angka Intensitas Konsumsi Energi kategori boros.



- *Dashboard monitoring* energi Cabang dan Kantor Pusat BCA, untuk memonitor penggunaan listrik, air, bahan bakar, kertas, dan lain-lain.
 - Pengurangan penggunaan mobil pribadi untuk transportasi ke lokasi BCA tertentu dengan sistem *carpooling*.
 - Manajemen sampah untuk didaur ulang di 71 gedung kantor cabang, dan pemasangan solar panel di 3 gedung BCA.
 - BCA Foresta, salah satu bangunan hijau BCA telah memperoleh sertifikasi Platinum dari Green Building Council Indonesia, serta memenangkan juara ke-1 Penghargaan Subroto Bidang Efisiensi Energi (PSBE) dari Kementerian ESDM.
4. Konservasi keanekaragaman hayati dengan melakukan sejumlah penanaman serta perawatan pohon di 22 lokasi di Indonesia berpotensi mampu menyerap emisi 39,7 tCO₂eq/tahun.

Agen Perubahan (*agent of change*) dan Budaya Ramah Lingkungan



Inisiatif insan BCA sebagai *Agent of Change* salah satunya diwujudkan melalui gerakan BCA #SDGArmy.

Agent of Change (AOC) diperankan oleh pekerja di setiap kantor-kantor BCA. Keberadaan AOC diharapkan akan membawa perubahan di perwakilan kantor atau unit kerja di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan Kantor Cabang di seluruh Indonesia serta di anak perusahaan BCA.

BCA bersama AOC memiliki tujuan bersama mewujudkan budaya ramah lingkungan dengan cara ikut dalam aksi penanaman pohon, menghemat penggunaan listrik dan air, mengurangi pemakaian kertas, memilah sampah, menghindari pemakaian *styrofoam*, berpartisipasi di dalam gerakan *Earth Hour*, dan membudidayakan tanaman di kantor atau unit kerja.

Dampak sosial yang dihasilkan dari program *Green Office* adalah perubahan kesadaran dan perilaku pekerja BCA dalam mengurangi dan mencegah dampak perubahan iklim. Sedangkan dampak ekonomi adalah menurunkan biaya operasional BCA secara signifikan, terutama untuk listrik, air, pembelian kertas, dan kantong plastik.

Pengukuran Dampak Program Green Lifestyle

Uraian	2020
Nilai SROI	6,05*)

Keterangan:

*) SROI 6,05 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp6,05
Pengukuran dampak program CSR dilakukan tahun 2021

Dampak Sosial

Perubahan kesadaran dan perilaku pekerja BCA untuk berkontribusi mengurangi dan mencegah dampak perubahan iklim.

Dampak Ekonomi

Menurunkan biaya operasional BCA secara signifikan terutama untuk listrik, air, pembelian dan penggunaan kertas dan kantong plastik.

Inisiatif Perbankan Hijau (Green Banking)



Energi Listrik

- Menggunakan inverter AC dan lampu LED.
- Mengatur jadwal on/off AC dan lampu penerangan.
- Mengawasi pemakaian listrik.
- Target mencapai standar Intensitas Konsumsi Energi (IKE).



Air

- Memeriksa instalasi air dan keran.
- Edukasi penghematan air.
- Mengawasi penggunaan air,



Emisi

- Menerapkan teknologi ramah lingkungan.
- Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada pekerja yang ada di dalam gedung melalui *Agent of Change* dan *e-learning*.
- Menghitung emisi yang dihasilkan.



Limbah Sampah Plastik

- Mendorong pekerja untuk menggunakan *tumbler* dan gelas kaca.
- Menghindari penggunaan air minum dalam kemasan plastik.
- Melakukan pemilahan sampah di gedung BCA.
- Bekerja sama dengan organisasi pengelolaan sampah untuk mendaur ulang sampah plastik.

Pengelolaan Energi dan Pengurangan Jejak Karbon

BCA mengelola pemakaian energi di lingkungan Bank dalam upaya mendukung pelestarian lingkungan sekaligus sebagai bentuk mitigasi perubahan iklim. Sejumlah inisiatif Bank dalam mengurangi pemakaian listrik adalah sebagai berikut:

- Mengatur jadwal operasional AC, lampu dan *lift* secara bertahap;
- Penggantian lampu LED;
- Mengadakan kampanye #BCASWITCHOFF di Instagram untuk meningkatkan kesadaran mematikan lampu dan peralatan elektronik lainnya saat tidak dipakai;
- Mencabut stop kontak dispenser saat malam hari.



Penggunaan energi listrik yang dilaporkan pada 2022 lebih tinggi jika dibandingkan tahun 2021 karena ada penambahan jumlah Kantor Cabang. Perhitungan data mencakup pemakaian energi listrik di 9 Kantor Pusat, 5 *data center*, 120 Kantor Cabang Utama (KCU), 730 Kantor Cabang (KCP) dan KCP Kas. BCA mencatat intensitas energi listrik 139 kWh/m² per tahun. Angka tersebut masih memenuhi kategori 'Efisien' menurut SNI 03-6196-2000 tentang Intensitas Konsumsi Energi Gedung Indonesia.

Intensitas Energi Listrik berdasarkan Luas Ruang [302-1, 302-3]

Uraian	2022	2021	2020
Jumlah pemakaian listrik (kWh)	156.040.072	118.611.628	80.048.325
Luas ruangan (m ²)	1.121.385	746.672	433.492
Intensitas penggunaan energi (kWh/m ²)	139	159	185

Keterangan:

Terdapat perbedaan cakupan data tahun 2020, 2021, dan 2022. Cakupan data tahun 2022 dari kantor pusat, *data center*, 120 KCU, dan 730 KCP. Tahun 2021 terdiri dari kantor pusat, *data center*, dan 603 KCU/KCP. Tahun 2020 terdiri dari kantor pusat, *data center*, dan 115 KCU.

Intensitas Energi Listrik berdasarkan Jumlah Pekerja [302-1, 302-3]

Uraian	2022
Jumlah pemakaian listrik (kWh)	156.040.072
Jumlah pekerja (proporsional sesuai lokasi kerja yang diambil data listriknya)	19.413
Intensitas penggunaan energi (kWh/ pekerja)	8.038

Intensitas Energi Listrik berdasarkan Jumlah Transaksi [302-1, 302-3]

Uraian	2022
Jumlah pemakaian listrik (kWh)	156.040.072
Jumlah transaksi (juta)	22.337
Intensitas penggunaan energi (kWh/transaksi)	0,007

BCA memanfaatkan energi terbarukan dengan cara memasang panel surya di Wisma Asia II, KCU Gading Serpong, dan Wisma BCA BSB (per Desember 2022). Teknologi *on grid* pada panel surya akan menangkap sinar matahari untuk diubah menjadi energi listrik. Pada tahun 2022, pemakaian energi dari panel surya di gedung Wisma Asia II sebesar 7.586 kWh dan di gedung KCU Gading Serpong sebesar 7.853 kWh, dan gedung Wisma BCA BSB sebesar 11.547 kWh. Jumlah tersebut lebih tinggi jika dibandingkan 2021.

Bangunan Hijau (Green Building)

BCA memiliki kantor ramah lingkungan yang menerapkan prinsip bangunan pintar (*smart building*) dengan fitur *Building Automation System* (BAS) dan konsep bangunan hijau. Gedung milik BCA yang menerapkan konsep bangunan hijau di antaranya, Wisma BCA Foresta. Wisma BCA Foresta yang telah mendapatkan sertifikasi Platinum pada awal penilaian. Selain itu, Wisma BCA Foresta juga memenangkan Subroto Awards untuk kategori efisiensi energi dan berhak mewakili BCA pada ajang ASEAN Energy Awards di tahun 2023. Performa *green* perlu untuk senantiasa dipertahankan setelah mendapatkan sertifikat. Saat ini Gedung Wisma BCA (BSB) Semarang sedang dalam proses persiapan sertifikasi di tahun 2023.

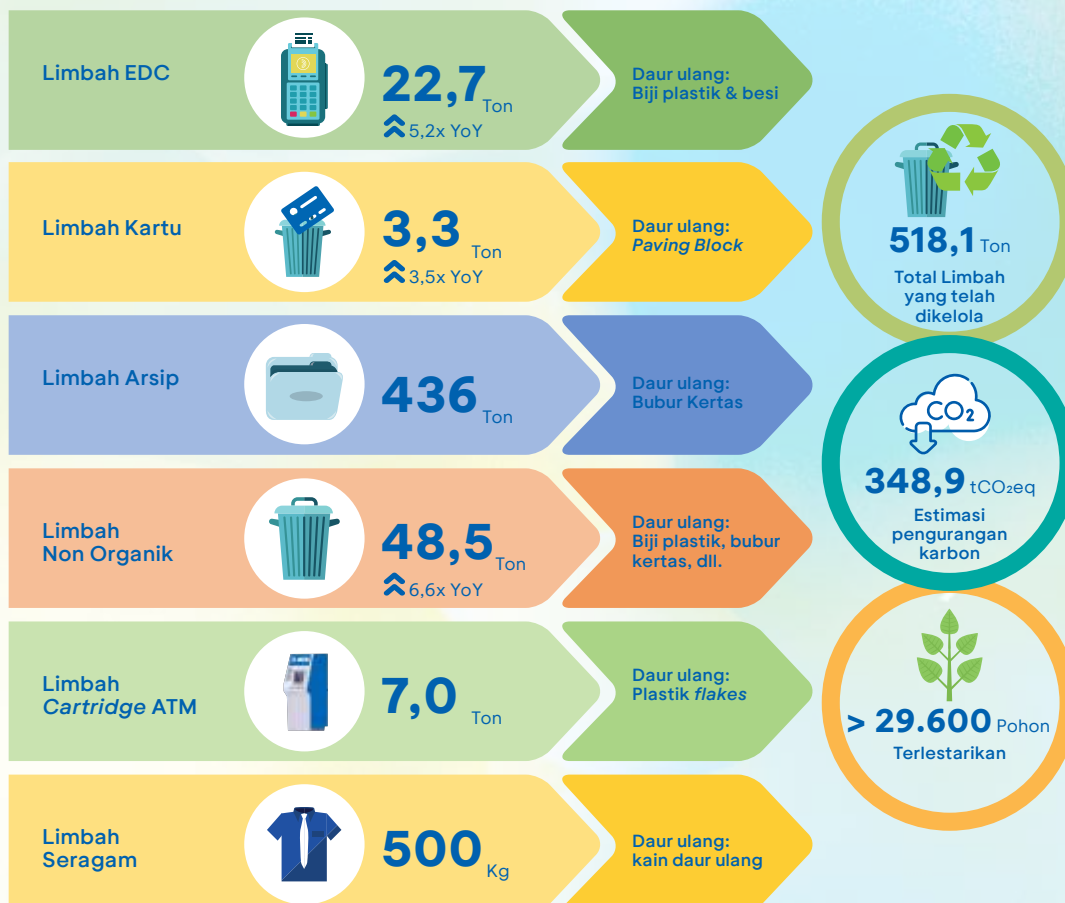


Kain olahan hasil daur ulang limbah seragam BCA dimanfaatkan sebagai *outfit* BOC & BOD serta penunjang fasilitas bersama BCA.

Pengelolaan Limbah

BCA berupaya mengurangi sampah dan limbah kantor melalui pelibatan AOC dan program *green office*. Sosialisasi pengelolaan limbah telah dilakukan ke seluruh kantor wilayah dan cabang. Pelaksanaan pemilahan sampah dilakukan secara bertahap pada beberapa gedung BCA di Jabodetabek dengan total keseluruhan 71 kantor cabang.

Inisiatif Pengelolaan Limbah





Pengelolaan Limbah Kartu ATM

Sejak tahun 2021, BCA telah memanfaatkan limbah dari penggantian kartu *nonchip* ke kartu berbasis *chip* menjadi *paving block* sebagai komponen bangunan kantor BCA. Pada tahun 2022, BCA berhasil mengumpulkan 3,3 ton limbah kartu yang telah diolah menjadi *paving block*. Jumlah tersebut naik jika dibandingkan tahun 2021 yang sebanyak 938 kg.

Pengurangan Gramasi Kertas dan Pengelolaan Limbah Arsip

BCA memitigasi dampak negatif dari kegiatan operasional Bank, salah satunya penggunaan kertas dan pengelolaan limbah arsip. Secara nasional, BCA telah mengimplementasikan penggunaan kertas A4 dari gramasi 80 menjadi 75. Pengurangan gramasi kertas menghemat sekitar 20 ton kertas dari keseluruhan pemakaian kertas di BCA.

Sepanjang tahun 2022, BCA telah melakukan pengelolaan limbah arsip sebanyak 436 ton. Hasil dari inisiatif ini berpotensi setara dengan melestarikan sebanyak lebih dari 28 ribu pohon.

Jumlah Pemakaian Kertas

Uraian	2022	2021	2020
Kertas yang digunakan (Ton)*	296	57	63
Pengurangan pemakaian kertas (Ton)	+239	6	18
Potensi penurunan emisi dari pengurangan kertas (tCO ₂ eq)	+332	21	37

Keterangan:

* Cakupan data tahun 2022 dari 9 lokasi Kantor Pusat dan sejumlah KCU, tahun 2021 dan 2020 dari 6 lokasi Kantor Pusat.

Pengelolaan Limbah Cartridge ATM

Sepanjang tahun 2022, BCA melakukan inisiatif pengelolaan 7 ton limbah *cartridge* ATM. Komponen plastik diolah menjadi plastik *flakes*, sedangkan komponen lain di antaranya besi dan komponen elektronik lainnya dilakukan peleburan, sehingga 100% komponen *cartridge* ATM dapat dipakai kembali. Dana hasil pengelolaan limbah *cartridge* ATM disumbangkan ke Yayasan Bakti BCA untuk pemberian beasiswa kepada anak pekerja yang membutuhkan.

Dampak positif dari pengelolaan limbah cartridge ATM



Daur Ulang Seragam Bekas

Pada tahun 2022, BCA melakukan inisiatif *pilot project* pengolahan limbah seragam sebagai bentuk komitmen menjalankan praktik operasi yang bertanggung jawab. Sejumlah 2.312 seragam bekas dengan total 1,3 ton terkumpul di 24 cabang, untuk tahap awal sebanyak 500 kg limbah seragam bekas diolah menjadi 500 meter kain daur ulang. Proses ini melibatkan komunitas desa dan diolah secara ramah lingkungan. Kain hasil olahan dimanfaatkan kembali menjadi *souvenir* peserta Rakernas BCA 2023, membuat *sustainability corner* di gedung BCA, serta menjadi busana yang dikenakan kembali oleh manajemen.

Pemakaian Air dan Pengelolaan Air Limbah [303-1]

BCA memanfaatkan berbagai macam sumber air, salah satunya adalah dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), tergantung dari lokasi dan ketersediaan akses air bersih di lokasi kantor bank beroperasi. BCA berupaya menghemat penggunaan air dengan cara merawat instalasi air secara berkala, menggunakan keran hemat air, *eco-washer*, pemasangan *rain harvest tank*, dan kampanye hemat air. Divisi Logistik & Gedung mengevaluasi efektivitas kampanye hemat air dengan cara memantau pemakaian air.

Jumlah Pemakaian Air (m³)

2022*

302.646

2021**

47.823

2020**

67.365



Keterangan:

* Data penggunaan air tahun 2022 mencakup gedung Kantor Pusat dan 100 cabang BCA

** Air berasal dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Data tahun 2020 dan 2021 mencakup gedung Kantor Pusat.

Pengelolaan Air Limbah [303-2]

Pengelola gedung Menara BCA menggunakan instalasi pembuangan limbah atau *Sewage Treatment Plant* (STP) yang berfungsi untuk mengolah air limbah. Sementara itu, gedung Wisma Pondok Indah dan KCU Bintaro dilengkapi dengan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL), sedangkan Wisma BCA Foresta dilengkapi sistem *Rain Harvest Tank*. Hasil olahan air limbah digunakan untuk kebutuhan non-higienis, seperti penyiraman tanaman dan *flushing toilet*.

Air limbah domestik yang dihasilkan dari kegiatan operasional Bank tidak berdampak negatif pada lingkungan karena tidak mengandung senyawa berbahaya dan beracun. Selama tahun 2022 juga tidak ada insiden tumpahan air limbah, bahan kimia, maupun limbah cair B3 di area kantor BCA.

Penggunaan Material Daur Ulang dan Material Ramah Lingkungan [301-2]

BCA belum memanfaatkan material daur ulang untuk kegiatan operasional utama Bank. Namun demikian, kami mendukung penggunaan material daur ulang dengan cara memesan kalender dari vendor yang menggunakan kertas daur ulang. Selanjutnya, kami juga menggunakan material ramah lingkungan di antaranya plastik *biodegradable (oxium)* pada plastik kalender harian, penggunaan lampu LED pada gedung-gedung kantor BCA. Secara bertahap, kami juga mengganti penggunaan *desktop PC* dengan *processor* yang lebih hemat daya sehingga akan mengurangi konsumsi listrik untuk pengisian daya.



Pelestarian Lingkungan & Keanekaragaman Hayati

Kegiatan perbankan memang tidak memberikan dampak langsung pada pelestarian lingkungan maupun keanekaragaman hayati. Meskipun demikian, BCA tetap berkomitmen untuk mendukung gerakan konservasi flora dan fauna di Indonesia. Pelestarian lingkungan dan keanekaragaman hayati berperan besar dalam membantu ekosistem lingkungan dan mereduksi emisi yang dihasilkan.

Program Rehabilitasi Lahan Kritis Kawasan Konservasi Orangutan Samboja Lestari

BCA bekerja bersama Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF) melakukan program rehabilitasi lahan kritis berupa penanaman pohon dan perawatannya di area konservasi orangutan BOSF di Samboja Lestari, Kalimantan Timur yang dilakukan dalam 2 tahap. Tahap pertama dimulai pada Desember 2021–Desember 2026. Selanjutnya tahap kedua dimulai pada Desember 2022 – Desember 2027. Dalam menjalankan program ini, BCA bersama BOSF juga melibatkan masyarakat setempat, pemangku kepentingan, dan Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) Kalimantan Timur. BCA melibatkan masing masing lima kelompok masyarakat dalam proses penanaman dan perawatan pohon tersebut.



Penanaman & Perawatan Tahap 1

Desember 2021–Desember 2026

4.000 Bibit Pohon

Luas Tanam

10 ha, dengan jarak tanam 5x5 meter

Potensi penyerapan emisi karbon

617,05 tCO₂



Penanaman & Perawatan Tahap 2

Desember 2022–Desember 2027

5.000 Bibit Pohon

Luas Tanam

12,5 ha, dengan jarak tanam 5x5 meter

Potensi penyerapan emisi karbon

771,31 tCO₂

Walk for Tree

“BCA Go Bi6 5step,” menjadi tema utama dalam gerakan penanaman pohon ini, yang mengajak karyawan BCA di 12 Wilayah dan Kantor Pusat serta anak perusahaan untuk melakukan “*virtual walk*” dengan nama *Walk for Tree* demi aksi penyelamatan bumi. Setiap partisipasi langkah *virtual walk* karyawan BCA akan dikonversi ke dalam bibit pohon untuk ditanam. Dalam menjalankan program ini, BCA bekerja sama dengan melibatkan masyarakat setempat, Dinas Lingkungan Hidup, dan pemangku kepentingan lainnya.

Pohon



14.631

Bibit pohon ditanam dengan total luas **27,3 ha** di **19** lokasi tanam



5.808 karyawan

berpartisipasi dalam kegiatan *Virtual Walk*



225 karyawan BCA

berpartisipasi dalam menanam pohon

Bakau



5.000

total bibit bakau ditanam dengan total luas **0,70 ha** di **2** lokasi tanam



Penanaman pohon di Samboja Lestari Kalimantan Timur dan Gunung Sasak, Lombok, Nusa Tenggara Barat

Rehabilitasi dan Pelepasliaran Orangutan

Sejak tahun 2012, BCA bekerja sama dengan Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF) dalam mengadakan kegiatan penyelamatan, rehabilitasi, dan pelepasliaran orangutan. BCA juga mengadakan program edukasi lingkungan dan penyelamatan orangutan kepada masyarakat sekitar Samboja Lestari, Kalimantan Timur & Nyaru Menteng, Kalimantan Tengah melalui Program Orangutan Goes to School sebagai edukasi pelestarian orangutan ke masyarakat terutama pelajar.



5

Orangutan direhabilitasi

5

Orangutan dilepasliarkan di Taman Nasional Bukit Baka Raya, Kalimantan Tengah



8

Sekolah terlibat aktif dalam program Orangutan Goes to School

939

Pelajar berpartisipasi

Rehabilitasi Orangutan

MAYER
Jantan, 9 thn


ANDREAS
Jantan, 10 thn


ELAINE
Betina, 11 thn


LEAN
Betina, 12 thn


RIANA
Betina, 9 thn


Pengadaan makan, obat, tes laboratorium, dan sekolah hutan
Rencana tahun 2023 – 2024 akan dilepasliarkan

Capaian 2022

JAZZBOY
Jantan, 17 thn


SEBANGAU
Betina, 11 thn


ITANG
Betina, 21 thn


DIUS
Jantan, 18 thn


GONZALES
Jantan, 12 thn


LIMA
Jantan, 13 thn


BEN
Jantan, 12 thn


5 OU didukung BCA, lepasliar di Taman Nasional Bukit Baka Raya (TNBBR), Kalimantan Tengah

bakti BCA

Hutan Kalimantan merupakan hutan tropis terluas di Indonesia dan dikenal sebagai paru-paru dunia, hutan ini merupakan ekosistem darat dengan keanekaragaman hayati yang paling beragam dan produktif di bumi.

Pengukuran Dampak Program Konservasi Orangutan

Uraian	2020	2019	Rata-Rata
Nilai SROI	6,52	15,93	11,22*)

Keterangan:

*) SROI 11,22 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp11,22

Pengukuran dampak program CSR dilakukan tahun 2021

Dampak Sosial

- Melestarikan satwa langka dari kepunahan, meningkatkan keanekaragaman hayati. Hal ini didukung oleh peran orangutan yang merupakan spesies payung, dan sebagai agen regenerasi hutan terbaik melalui persemaian biji-bijian dari kotorannya. Selain itu, melalui proses pembuatan sarang yang dilakukan oleh orangutan, dapat membuat matahari menyinari tanaman-tanaman hutan, sehingga hutan tropis lebih sehat.
- Menambah pengetahuan pelajar tentang pentingnya konservasi orangutan.

Dampak Ekonomi

- Penghematan pengeluaran pemerintah untuk konservasi orangutan.
- Peningkatan kesejahteraan mitra pelaksana dan guru-guru pendidikan konservasi

	Satuan	2019	2020	2021	2022
Jumlah Kantor Cabang	Gedung	145	145	125	544

Earth Hour

Sebagai bentuk kepedulian BCA terhadap pemulihan global, terutama terhadap perubahan iklim, perseroan turut mematikan lampu secara serentak kantor cabang di seluruh Indonesia, mulai dari pukul 20.30 – 21.30 waktu setempat.

Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup

BCA berkomitmen untuk terus mendukung kelestarian lingkungan dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Aktivitas BCA tidak ada yang secara langsung memanfaatkan sumber daya alam maupun merusak lingkungan. Dengan demikian, sampai dengan tahun 2022 tidak ada pengaduan terkait lingkungan hidup yang diterima langsung atas aktivitas perbankan BCA.



04

Berkarya Memberi Nilai



DAFTAR ISI

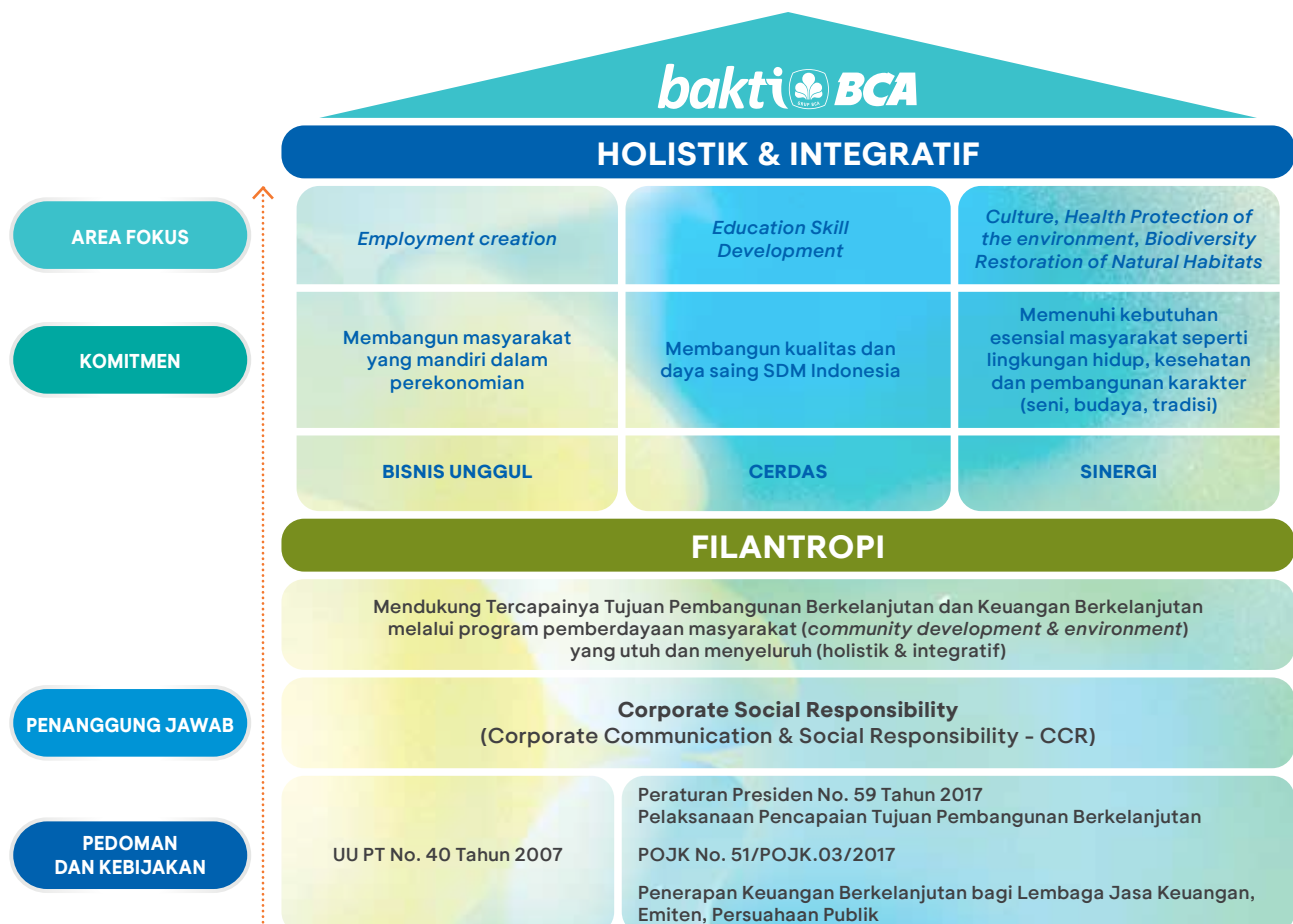
Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat	117
Pendidikan Berkualitas untuk Meningkatkan Daya Saing Generasi Muda	122
Literasi dan Inklusi Keuangan	129
Pelestarian Ragam Seni, Budaya, dan Tradisi Nusantara	131
Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat	136
Bantuan Bencana Alam	140

BCA berupaya agar keberadaan Bank turut memberikan dampak positif bagi pemangku kepentingan dan lingkungan. Untuk itu, BCA mengadakan sejumlah program pengembangan dan pelibatan masyarakat (*community involvement development/CID*), kegiatan lingkungan dan kegiatan hak asasi manusia yang merupakan tiga *core subject* dari pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) sebagai wujud perhatian dan kepedulian BCA terhadap masyarakat luas dan lingkungan sekitarnya yang pelaksanaannya diawasi oleh Direktur yang membawahi Divisi *Corporate Communication & Social Responsibility*. Di bawah payung program Bakti BCA, setiap program dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang disertai dengan pendampingan untuk mendorong kemandirian mereka secara berkelanjutan. Di luar itu, BCA juga tetap mengalokasikan dana untuk program yang bersifat pro bono/filantropi (*charity*).



Pilar *bakti* **BCA**

BCA berkomitmen melibatkan dan memberdayakan masyarakat secara berkesinambungan melalui program Bakti BCA.





01

Kebijakan

- UU PT No. 40 Tahun 2007
- Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 perihal Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
- POJK No. 51/POJK.03/2017
- Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, Perusahaan Publik

02

Unit Kerja yang
Bertanggung Jawab

Corporate Communication & Social Responsibility - CCR

03

Moto

"Mendukung tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan Keuangan Berkelanjutan melalui program pemberdayaan masyarakat (*community development & environment*) yang utuh dan menyeluruh (*holistic & integrative*)"

04

Komitmen
Manajemen BCA

- Membangun masyarakat yang mandiri dalam perekonomian
- Membangun kualitas dan daya saing SDM Indonesia
- Memenuhi kebutuhan esensial masyarakat seperti lingkungan hidup, kesehatan, dan pembangunan karakter (seni, budaya, tradisi)

05

Program TJSL BCA
sesuai analisis ISO
kompetensi inti
perusahaan dan
sumber daya

- Menciptakan kesejahteraan dan pendapatan
- Pendidikan dan kebudayaan
- Lingkungan hidup
- Kesehatan publik

06

Kategori program

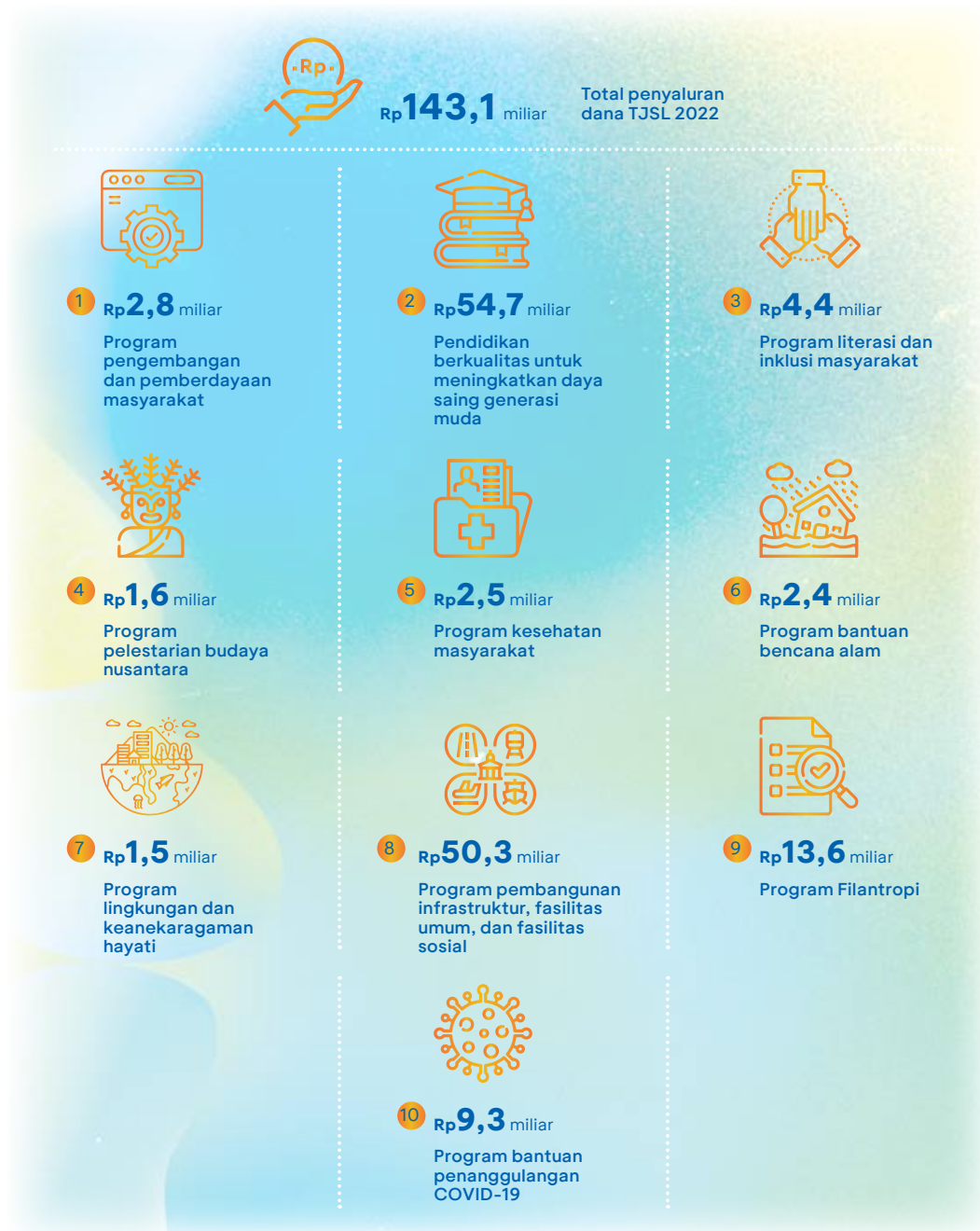
Bisnis Unggul
Pembinaan UMKM dan Pembinaan Desa / Komunitas
Cerdas
Sekolah binaan, beasiswa Bakti BCA, literasi keuangan, kemitraan pendidikan
Sinergi
Budaya, kesehatan, lingkungan, empati

bakti BCA

Bakti BCA memperluas jangkauan program hingga wilayah timur Indonesia.



Penyaluran Dana Program Bakti BCA 2022



Sekolah Binaan Bakti BCA



Pembinaan Pewarnaan Alami Bakti BCA





Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat ^[203-2]



Desa Binaan BCA

BCA berupaya memberdayakan masyarakat agar mampu meningkatkan kesejahteraannya secara mandiri melalui program pengembangan UMKM dan desa binaan di bawah program Solusi Bisnis Unggul. Pada 2022, BCA menambah jumlah desa binaan dari sebelumnya 12 menjadi 15 desa



Pelatihan Desa Binaan 2022



24

Pelatihan



766

Orang

Pelatihan meliputi Layanan & Kualitas, pemasaran & penjualan, keuangan, inovasi & kreativitas, dan lingkungan.

Data Bantuan Pengadaan Sarana dan Prasarana 2022

Penambahan/Perbaikan Infrastruktur & Branding Bakti BCA

bakti  **BCA**

Wirawisata Goa Pindul

Ruang penyimpanan baju pelampung & Ban


Nagari Silokek

Branding Pintu Gerbang & Prasasti


Wisata Wayang Desa Wukirsari

Dapur, Musholla


Desa Wisata Taro

Selfie spot


Desa Wisata Bilebante

Renovasi Warung UMKM

Sepanjang tahun 2022, Bakti BCA juga menyerahkan bantuan sarana prasarana untuk mendukung fasilitas umum penunjang wisata, fasilitas keselamatan wisata, dan juga perlengkapan *homestay*.

Video Promosi Baru Desa Binaan BCA

bakti  **BCA**


Melihat serunya petualangan yang bisa dilakukan di Desa Binaan Bakti BCA "Nagari Silokek & Kampung Adat Sijunjung" Sumatera Barat.



Menikmati secangkir kopi sekaligus memanjakan diri di tengah alam yang sejuk dan asri, mengapa tidak? Kunjungi "Doesoen Kopi Sirap" Kab. Semarang, Jawa Tengah.



Tingkatkan Promosi dan Penjualan Desa Lebih Dekat ke Masyarakat



Selama tahun 2022, kami mengajak pengelola desa wisata hadir dalam beberapa kegiatan seperti UMKM Fest, Pekan Raya Jakarta, Indonesia Knowledge Forum dan Pekan Wayang Nasional untuk mempromosikan keunggulan dan keunikan desa wisata.



"Indonesia Knowledge Forum 2022"

Diikuti secara virtual oleh 3 desa: Bukit Peramun, Belitung, Doesoen Kopi Sirap, Semarang & Wisata Wayang Wukirsari



"UMKM Fest"

UMKM Fest diikuti oleh Desa Tamansari, Bukit Peramun, Wisata Wayang Wukirsari dan juga menjual 13 produk desa binaan.



"Pekan Wayang Nasional"

di Museum Wayang Kautaman TMII Jakarta. Menghadirkan komunitas Wisata Wayang Desa Wukirsari.



"Jakarta Fair/ PRJ"

Diikuti Kp. Batik Gemah Sumilir, Wisata Wayang Wukirsari dan UMKM Belitung.

Pelatihan UMKM untuk Meningkatkan Kinerja Desa Wisata

Untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Desa Binaan Bakti BCA, Bakti BCA berkolaborasi bersama Blibli dalam program Digitalisasi Desa Binaan Bakti BCA dan dihasilkan toko *online* yang berdiri sejak tahun 2020 yaitu: Wirawisata Goa Pindul; Desa Wisata Pentingsari; Wisata Wayang Desa Wukirsari; Desa Wisata Tamansari; Doesoen Kopi Sirap; Kampung Batik Gemah Sumilir; Bukit Peramun; Wisata Aik Rusa Berehun; Kampung Adat Sijunjung; dan Nagari Silokek.

Jumlah Pengunjung 2020–2022

No.	Nama Desa Binaan	2022	2021	2020
1	Wirawisata Goa Pindul, Yogyakarta	25.534	5.717	12.244
2	Wisata Wayang Desa Wukirsari, Yogyakarta	2.512	235	704
3	Desa Wisata Pentingsari, Yogyakarta	12.588	1.133	3.132
4	Desa Wisata Tamansari, Banyuwangi	133.049	120.264	118.338
5	Doesoen Kopi Sirap, Semarang	4.109	2.839	3.383
6	Kampung Batik Gemah Sumilir, Pekalongan	763	324	328
7	Bukit Peramun, Belitung	208	-	2.147
8	Wisata Aik Rusa Berehun, Belitung	986	795	672
9	Gunong Lumut, Belitung	296	-	45
10	Kampung Adat Sijunjung, Sumbar	3.740	684	185
11	Nagari Silokek, Sumbar	17.261	17.401	340
12	Desa Wisata Bilebante, Lombok Tengah*	4.851	-	-
13	Desa Wisata Taro, Bali*	15.707	-	-
14	Desa Wisata Kelubi, Belitung*	2.810	-	-
TOTAL		224.414	149.489	141.608

Keterangan:

Desa Pucak Tinggan selama Pandemi COVID-19 tidak beroperasi.

*) Desa Wisata Bilebante, Taro, dan Kelubi baru ditambahkan pada 2022



Desa Binaan berhasil mencetak prestasi, di antaranya:

- Desa Pentingsari: ASEAN Sustainable Tourism Award (ASTA) – Cambodia
- Desa Tamansari: Planet Tourism Destination Award Kategori Digital (Kemenparekraf & BUMDES Awards Nasional Jawa-Bali Kategori GCG)
- Nagari Silokek: Juara Harapan 1 Kategori Digital & Kreatif ADWI 2022 (Kemenparekraf)
- Desa Taro: Juara Harapan Lomba Promosi Desa Wisata Nusantara (Kemendesa)

Pengukuran Dampak Program di 6 Desa Wisata Binaan

No.	Nama Desa Binaan	2019	2018	Rata-Rata
1	Wirawisata Goa Pindul, Yogyakarta	4,64	4,24	4,44*
2	Desa Wisata Pentingsari, Yogyakarta	6,62	5,21	5,92
3	Doesoen Kopi Sirap, Semarang	2,56	0,61	1,59
4	Kampung Batik Gemah Sumilir, Pekalongan	6,43	4,47	5,59
5	Gunong Lumut, Belitung	0,83	0,74	0,79
6	Kampung Adat Sijunjung, Sumbar	0,86	3,63	2,25

Keterangan:

*) SROI 4,44 artinya setiap investasi sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp4,44
Pengukuran dampak program CSR dilakukan tahun 2021

Desa Mitra Bakti BCA

BCA juga dipercaya oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) untuk mendampingi 10 Desa Mitra BCA untuk bertransformasi menjadi destinasi wisata unggulan yang baru. Desa wisata tersebut adalah:





Sejak 2022, Bakti BCA bekerja sama dengan Desa Bilebante dalam memberdayakan potensi, terutama keunggulan seni budaya dan kekayaan rempah nusantara.

Adapun 10 Desa di atas mendapatkan penghargaan di Ajang Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) 2022 adalah sebagai berikut:

Desa Wisata Kategori Maju

Juara 1: Desa Wisata Semen, Blitar

Juara Harapan 2: Desa Wisata Pahawang

Desa Wisata Kategori Rintisan

Juara Harapan 1: Desa Wisata Kampong Melayu BML, Kalimantan Barat

Desa Wisata Kategori Kelembagaan

Juara 1: Desa Wisata Dayun, Riau

Desa Wisata Kategori Daya Tarik Pengunjung

Juara Harapan 1: Desa Wisata Saba Budaya Baduy, Banten

Desa Wisata Kategori Digital dan Kreatif

Juara Harapan 1: Desa Wisata Silokek, Sumatera Barat



Desa Wisata Kategori CHSE

Juara Harapan 2: Desa Wisata Kampung Warna-Warni Tiga Rihit, Sumatera Utara

Desa Wisata Kategori Homestay

Juara 2: Desa Wisata Malangga, Sulawesi Tengah

Desa Wisata Kategori Toilet Umum

Juara 1: Desa Wisata Pecinan Glodok, DKI Jakarta

Juara 3: Desa Wisata Situs Gunung Padang, Jawa Barat

Untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia di Desa Mitra, Bakti BCA berkomitmen melakukan pembinaan selama satu tahun di 2023, termasuk pengadaan bantuan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan di Desa Mitra Bakti BCA.

Pelatihan UMKM untuk Meningkatkan Kinerja Desa Wisata

Bakti BCA juga hadir untuk membina UMKM di luar Desa Binaan Bakti BCA berupa pelatihan manajemen keuangan dan strategi pengembangan usaha, pengenalan *marketplace* ke UMKM di wilayah Belitung Barat, Belitung Timur, Nusa Tenggara Barat, serta kepada Nahdlatul Ulama dan Aisyiyah Muhammadiyah.

Pendidikan Berkualitas untuk Meningkatkan Daya Saing Generasi Muda



Melalui program PPBP/PPTI dan Magang Bakti, BCA menyediakan pendidikan perbankan terjangkau bagi generasi muda berpotensi.

SYNRGY

BCA mendukung ekonomi digital Indonesia melalui program SYNRGY. Program ini terdiri atas dua jenis: SYNRGY Accelerator bertujuan untuk mengembangkan ekosistem *startup* melalui kegiatan-kegiatan akselerasi dan SYNRGY Academy yang mewadahi pemberian beasiswa bagi para talenta digital anak bangsa.

SYNRGY Accelerator

SYNRGY Accelerator merupakan program akselerasi *startup* sekaligus platform kolaborasi antara komunitas *startup* dan grup BCA. Program ini menawarkan kurikulum pembelajaran ekonomi digital yang telah disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing *startup* terpilih agar *startup* dapat mengembangkan bisnisnya. Program ini bertujuan untuk mendorong pertumbuhan dan inovasi ekosistem *startup* hasil inisiasi anak bangsa. Hingga Desember 2022, program SYNRGY Accelerator telah sukses berjalan selama 5 *batch* dengan meluluskan 72 *startup* serta melahirkan lebih dari 10 kolaborasi bisnis dengan BCA dan mitra.

Informasi lebih lanjut mengenai SYNRGY Accelerator dapat diakses melalui:

Instagram: @synrgy.accelerator

Situs web: <https://synrgy.id/Accelerator>

SYNRGY Academy

SYNRGY Academy memberikan beasiswa serta kamp pelatihan (*bootcamp*) selama enam bulan kepada para talenta digital dengan tujuan untuk menciptakan dan meningkatkan lebih banyak talenta digital di Indonesia. Dalam program ini, BCA bekerja sama dengan Binar Academy untuk menggelar pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Pada tahun pelaporan, BCA telah meluluskan 40 peserta melalui program SYNRGY Academy X Grab, dimana *batch* ini dibukakan khusus untuk anak mitra Grab. Selain itu, BCA juga telah meluluskan 49 peserta melalui program SYNRGY Academy Batch 4. SYNRGY Academy batch 5 juga dimulai pada tahun pelaporan yang berlangsung antara Agustus 2022–Februari 2023 dan diikuti oleh 129 peserta. BCA juga memberikan kesempatan kepada alumni program untuk bekerja di grup BCA serta bantuan memperoleh pekerjaan melalui Job Connect.



Peserta Program SYNRGY Accelerator Tahun 2022

Nama Startup	Deskripsi
BragaTechnologies	Braga Technologies merupakan <i>startup</i> teknologi geospasial yang menjadi salah satu <i>location data provider</i> di South-east Asia. Braga juga memiliki produk Geospasial Dashboard yang berfokus pada pemecahan masalah bisnis dengan solusi yang inklusif, serba guna dan berkinerja tinggi.
Carinih	CARinih adalah O2O <i>omnichannel management</i> -sebuah wadah berupa ekosistem terintegrasi berbasis teknologi kolaborasi dalam memberikan <i>end-to-end solution</i> bagi para pelaku usaha utamanya Sahabat UMKM Indonesia.
indiepos	Program Saas <i>omnichannel</i> , membantu integritas toko <i>offline</i> dengan <i>online</i> , melakukan integritas <i>e-commerce</i> dan <i>marketplace</i> ke pos kasir toko dan menjadikan toko <i>offline</i> sebagai <i>fulfillment poin</i> untuk <i>retailer</i> .
JARIVIS	Jarivis adalah aplikasi <i>mobile</i> yang membantu pemilik bisnis atau perusahaan untuk melakukan <i>monitoring</i> aktivitas, <i>tracking</i> posisi, penugasan dan penjadwalan, serta membuat laporan aktivitas petugas lapangan menjadi sangat mudah.
Jejak.in	Jejakin adalah <i>climate tech startup</i> dengan misi untuk <i>empower companies with tools to reach their sustainability goals</i> . Saat ini Jejakin mempunyai 3 produk yaitu: <i>carbon accounting emission</i> , <i>carbon offset marketplace</i> , dan <i>tree & forest MRV system</i> .
Selleri	Selleri adalah <i>platform social commerce</i> yang membantu <i>reseller</i> berjualan produk <i>fashion</i> ke calon pembeli di kota-kota kecil di Indonesia melalui <i>social media</i> seperti Whatsapp, Facebook, dan Instagram. Selleri memungkinkan <i>reseller</i> untuk menaikkan harga produk di <i>marketplace</i> serta berjualan tanpa modal, tanpa stok, dan tanpa risiko.

Peserta Program SYNRGY Academy Tahun 2022

Nama Batch	Periode Program	Jumlah Peserta
SYNRGY Academy X Grab	November 2021 - Mei 2022	40 lulusan
SYNRGY Academy Batch 4	Januari - Juli 2022	49 lulusan
SYNRGY Academy Batch 5	Agustus 2022 - Februari 2023	129 peserta

BCA Cash Management Academy

BCA berupaya membantu dunia pendidikan dalam menyiapkan tenaga terampil sesuai dengan kebutuhan industri yang terus berkembang melalui program BCA *Cash Management Academy*. Program ini ditujukan bagi pendidikan vokasi yang berfokus pada SMK di pulau Jawa. Mulai tahun 2022, program ini telah menjangkau daerah luar Pulau Jawa sejalan dengan komitmen BCA dalam memberikan kesempatan pendidikan yang lebih merata.

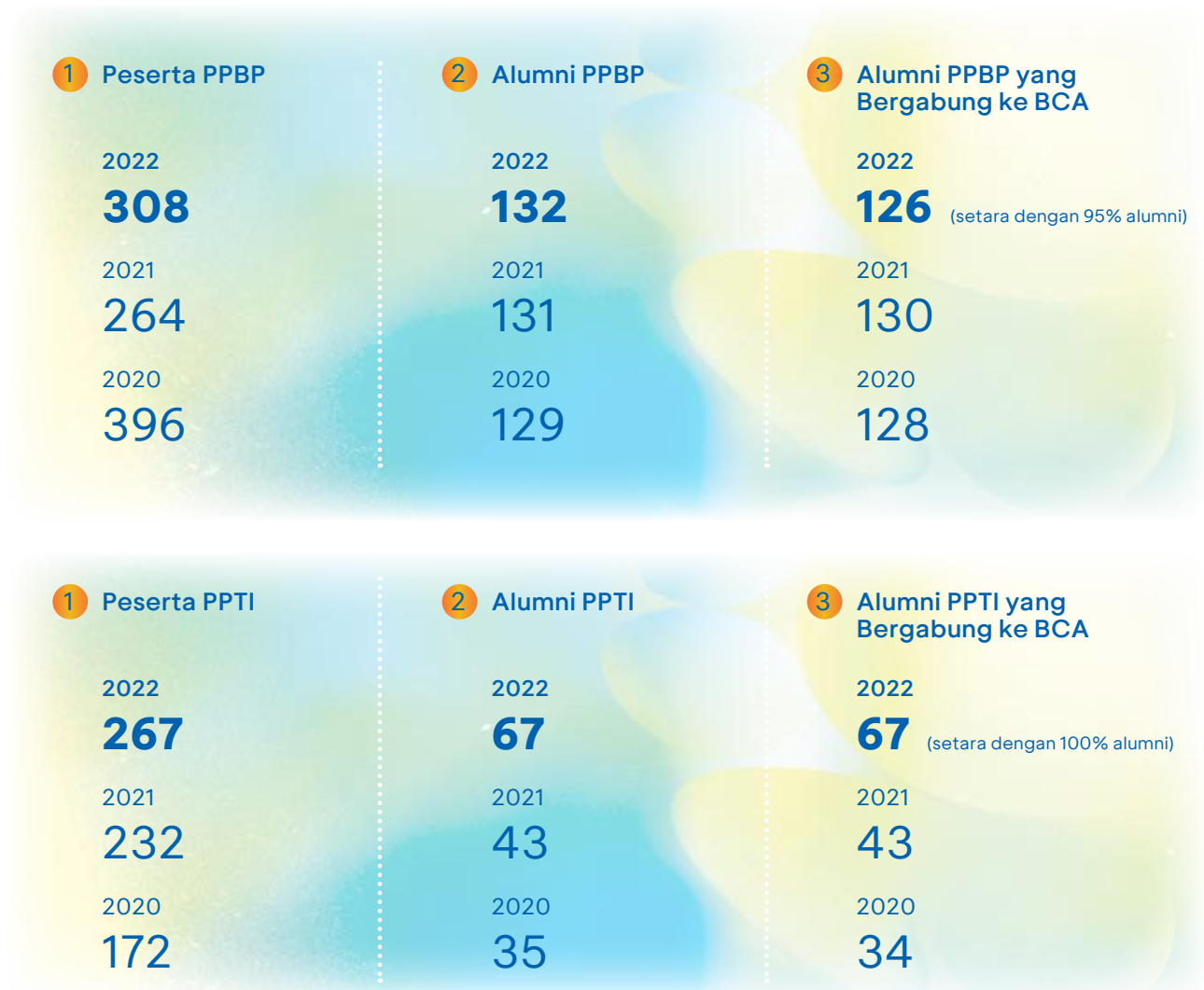
Dampak BCA Cash Management Academy 2022



PPBP dan PPTI

Divisi Learning & Development BCA mengelola Program Pendidikan Bisnis & Perbankan (PPBP) yang dan Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI). Kedua program merupakan pendidikan yang bersifat Non Gelar yang berfokus pada bidang perbankan dan dilaksanakan melalui kerja sama dengan perguruan tinggi terkemuka. Peserta didik juga mendapat kesempatan untuk magang di BCA.

Jumlah Peserta dan Lulusan PPBP dan PPTI 2020–2022



Magang Bakti BCA

BCA membantu menyalurkan minat lulusan SMA, SMK, sederajat sampai dengan sarjana yang ingin menimba pengalaman di dunia perbankan melalui program Magang Bakti BCA. Adapun posisi yang ditawarkan adalah *Customer Service Officer* dan *Teller*. Pada tahun 2022, sebanyak 6.104 peserta direkrut sebagai magang Bakti BCA, sehingga jumlah peserta aktif magang Bakti BCA menjadi 10.266 peserta.



1 Jumlah Peserta Baru Magang Bakti BCA

2022

6.104

2021

3.634

2020

1.920

2 Jumlah Peserta Aktif Magang Bakti BCA

2022

10.266

2021

9.028

2020

8.982

Sekolah Binaan Bakti BCA

BCA memiliki 20 sekolah binaan yang tersebar di beberapa kota. Secara rutin BCA mengadakan program pendampingan kepada sekolah binaan yang ditujukan kepada jajaran manajemen sekolah dan tenaga pendidik. Program ini merupakan wujud kontribusi BCA dalam peningkatan kualitas Pendidikan.

Pada 2022, BCA mengadakan pelatihan kepemimpinan bagi seluruh sekolah binaan. Kegiatan ini dihadiri oleh 51 manajemen sekolah yang terdiri atas Pengawas, Kepala dan Wakil Kepala Sekolah, serta Guru. Pelatihan ini berlangsung antara September 2022–Februari 2023.



1 20

Sekolah binaan



2 696

Guru dan tenaga pendidik



3 9.995

Siswa

**update data 2022 (Tahun ajaran 2022/2023)*

Pengukuran Dampak Program Sekolah Binaan

Uraian	2020	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	3,89	4,15	4,28	4,14*)

Keterangan:

*) SROI 4,14 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp4,14
Pengukuran dampak program CSR dilakukan tahun 2021

Dampak Sosial

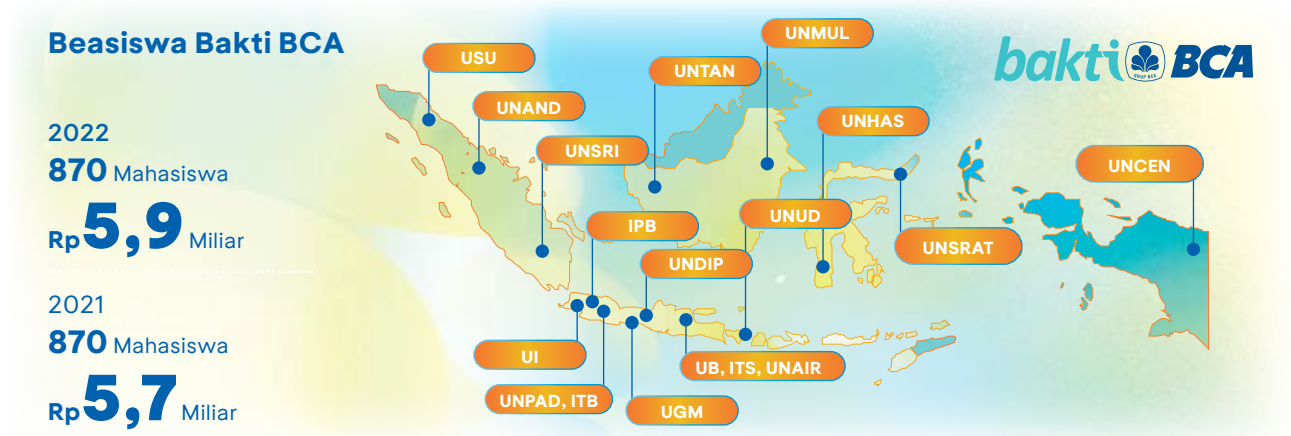
- Manajemen sekolah dan guru memiliki kualitas kepemimpinan yang baik sehingga dapat mengelola sumber daya yang dimiliki sekolah yang mencakup SDM, infrastruktur sekolah, maupun siswa secara lebih efisien.
- Mendekatkan akses Pendidikan berkualitas kepada masyarakat.

Dampak Ekonomi

Pengelolaan sumber daya sekolah secara lebih baik dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan pada akhirnya dapat menaikkan peringkat sekolah serta kepercayaan orang tua murid.

Beasiswa Bakti BCA

BCA mengadakan program Beasiswa Bakti BCA berupa bantuan dana serta sejumlah pelatihan *soft skill* kepada mahasiswa tingkat sarjana yang berprestasi namun terkendala secara finansial. Pada 2022, BCA memberikan beasiswa kepada 870 mahasiswa dari 18 universitas di Indonesia dengan total dana senilai Rp5,9 miliar. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan 2021 yang sebesar Rp5,7 miliar.



Aktivitas *team building* peserta Beasiswa Bakti BCA.

Pengukuran Dampak Program Beasiswa Bakti BCA

Uraian	2020	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	2,97	3,24	2,92	3,04*)

Keterangan:

*) SROI 3,04 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp3,04
Pengukuran dampak program CSR dilakukan tahun 2021



Dampak Sosial

- Para mahasiswa merasa bahagia karena beasiswa penuh dari BCA berarti kesempatan untuk melanjutkan pendidikan tanpa kendala ekonomi. Selain itu, mahasiswa memiliki kemampuan *soft skill* yang baik berkat pelatihan yang diberikan oleh BCA.
- Para orang tua merasa bangga atas prestasi anak-anaknya.

Dampak Ekonomi

- Para mahasiswa dapat merampungkan pendidikan serta memiliki kemampuan *soft skill* yang akan bermanfaat di dunia kerja.
- Perguruan Tinggi Negeri (PTN) binaan dapat meningkatkan nilai akreditasinya yang tentu akan berdampak pada peningkatan tingkat kepercayaan publik pada kualitas PTN bersangkutan.

Kemitraan Pendidikan

BCA bekerja sama dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lombok Barat, Kupang, Soe, dan Jayapura dalam program pengembangan kompetensi guru Sekolah Dasar. Pelatihan Guru dilaksanakan dengan menggunakan metode pembelajaran bauran (*blended learning*) yang merupakan implementasi kurikulum merdeka di wilayah sebagai berikut :

No.	Lokasi	Jumlah Peserta	Jumlah Sekolah	Diseminasi
1	Kab. Lombok Barat	70 guru	20 Sekolah	200 guru imbas
2	Kab. Jayapura	40 guru	11 Sekolah	-
3	Kab. Kupang	70 guru	21 Sekolah	-

Guru yang mengikuti program pelatihan akan menerima rangkaian topik materi sebagai berikut:

- Manajemen Kelas
- RPP (Perangkat pembelajaran Kurikulum Merdeka)
- PAKEM (Model & Strategi pembelajaran berdiferensiasi & Pengembangan tingkat berpikir siswa dengan lembar kerja visual dan pemecahan masalah/*Problem Solving*)
- Peningkatan Literasi (EGRA) & Media Pembelajaran yang kontekstual & inovatif

Program akan berjalan sekitar 8 – 12 bulan sehingga diharapkan dapat meningkatkan keterampilan 4C (*Critical Thinking, Creativity, Collaboration & Communication*) dalam pembelajaran inovatif, bermakna dan menyenangkan bagi siswa.

Setelah program pelatihan selesai dilaksanakan akan dilanjutkan dengan program Diseminasi pengimbasan praktik baik kepada guru sejawat di sekolah sekitar yang difasilitasi kembali kolaborasi BCA dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berupa pendampingan kepada guru dan praktik diseminasi sehingga harapannya percepatan peningkatan kualitas guru akan lebih cepat tercapai.

**Abdul Majid, S.Pd, M.Pd**

Sekretaris Dinas Pendidikan Kota Jayapura

Program Optimalisasi Pembelajaran Abad 21 sangat mendukung proses "*upskilling*" dan "*reskilling*" 40 guru di kota Jayapura. Terima kasih BCA!

**Hendrika Masriat, S.Pd**

SD YPPK Kristus Raja Dok V

Dari program Pelatihan Guru ini saya merasakan manfaat yang luar biasa dan bangga bisa berbagi praktik baik pada Kegiatan Guru Berprestasi dalam perayaan HUT PGRI yang ke-77 tahun di kota Jayapura.

**Kurdi, S.Pd**

Guru SDN 1 Beleka

Saya sekarang seperti terlahir kembali menjadi sosok guru abad 21 setelah mengikuti Program Pelatihan Guru ini. Terima kasih Disdik Lombok Barat dan Bakti BCA.



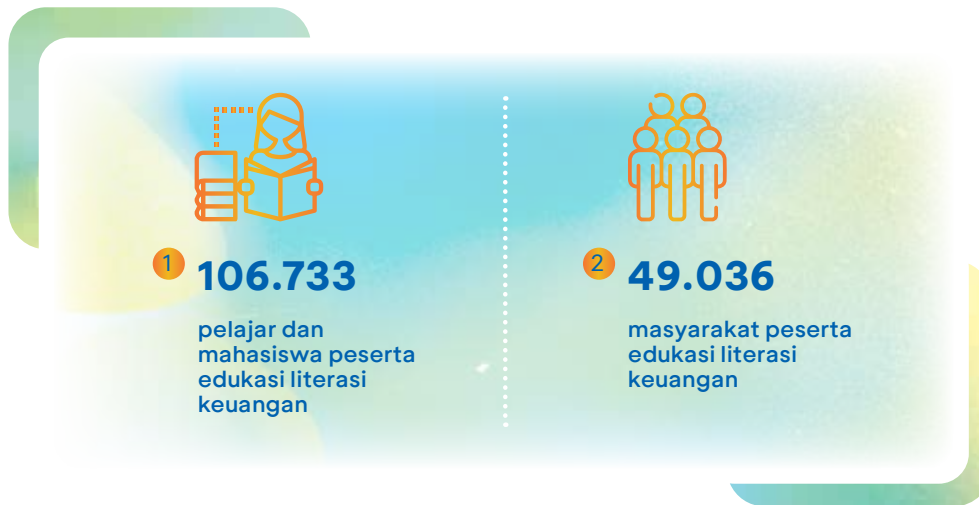
Bakti BCA untuk pendidikan, salah satunya melalui sekolah binaan.



Literasi dan Inklusi Keuangan



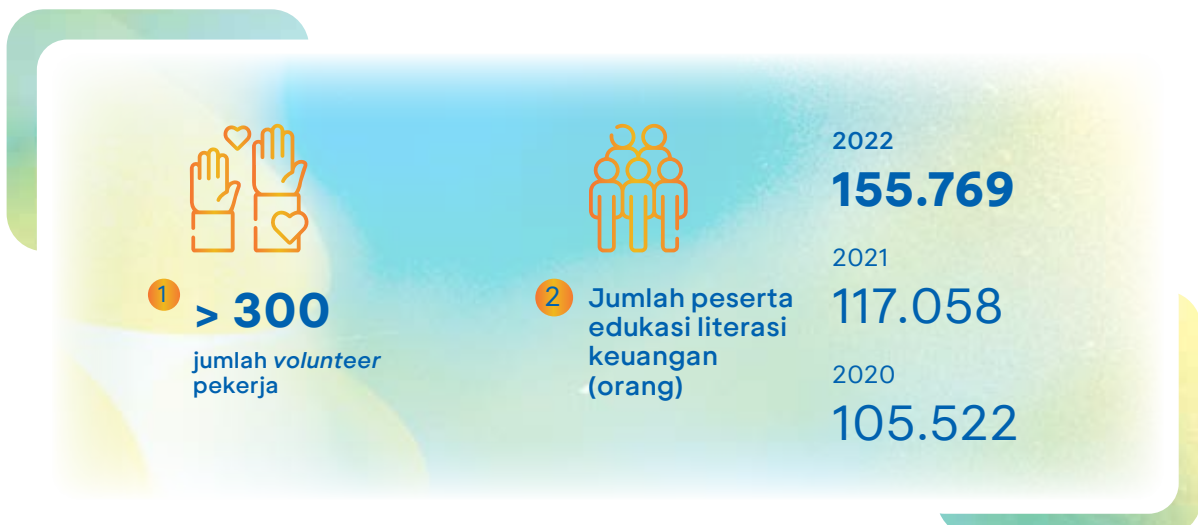
Edukasi Keuangan dan Perbankan bagi Masyarakat [FS16] [FN-CB-240a.4]



BCA melaksanakan program solusi cerdas yang bertujuan untuk menyebarkan budaya menabung dan mengelola keuangan sejak dini. Program ini terutama dilaksanakan di wilayah Indonesia yg tergolong belum *bankable*. Program ini diadakan dengan cara webinar dan tatap muka secara luring (*offline*), yang dalam pelaksanaannya BCA bekerja sama dengan lembaga pendidikan.

Literasi dan Inklusi Keuangan Menjangkau Negeri [FS13]

Literasi Keuangan



Simpanan Pelajar (SimPEL) [FN-CB-240a.3]

BCA mendukung inklusi keuangan di Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden No. 114 Tahun 2020 perihal Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). BCA memberi kesempatan pelajar untuk membuka produk tabungan bernama Simpanan Pelajar ("SimPel dan SimPel iB") yang juga menjadi salah satu implementasi Perpres Strategi Nasional Keuangan Inklusif/SNKI.

**Dampak Positif dan Negatif Literasi dan Inklusi Keuangan [FN-CB-240a.3]**

BCA menyadari bahwa masyarakat yang 'melek' terhadap pengelolaan keuangan maupun produk dan jasa perbankan masih belum merata. Oleh sebab itu, kami berupaya untuk terus mendukung pemerintah dalam menjangkau wilayah yang belum *bankable*, melalui program inklusi dan literasi keuangan.

Pengukuran Dampak Program Sekolah Binaan

Uraian	2020	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	6,72	5,61	8,78	7,04*)

Keterangan:

*) SROI 7,04 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp7,04
Pengukuran dampak program CSR dilakukan tahun 2021

Dampak Sosial

Masyarakat semakin tahu, terampil dan yakin untuk mengelola keuangan pribadi dengan optimal dan percaya menggunakan solusi perbankan untuk mencapai kesejahteraan.

Dampak Ekonomi

- Masyarakat selaku penerima manfaat dapat meningkatkan jumlah investasinya sebagai bekal masa depan.
- BCA juga memperoleh nilai ekonomi karena masyarakat semakin mengenali produk perbankan BCA. Dengan demikian, diharapkan dapat terjadi peningkatan jumlah transaksi perbankan maupun kesetiaan nasabah.



Pelestarian Ragam Seni, Budaya, dan Tradisi Nusantara

Perwujudan komitmen BCA dalam melestarikan seni, budaya, dan tradisi Nusantara lainnya telah dilakukan sejak tahun 2019. Program ini mencakup kompetisi, apresiasi/penghargaan publikasi karya seni, dan sebagainya. Dalam melaksanakan pelestarian ragam seni, budaya, dan tradisi Nusantara, BCA melibatkan langsung generasi muda dan memanfaatkan ranah digital untuk mengoptimalkan hasil akhir yang dituju. BCA merangkul generasi muda agar turut aktif dalam pelestarian tersebut menyesuaikan dengan ragam bahasa masa kini, mengadopsi pola pikir generasi muda, dan melibatkan *influencer*. Program pelestarian ini mencakup banyak wilayah di Indonesia.

data tahun 2019–2022

PELESTARIAN RAGAM SENI, BUDAYA & TRADISI

Jaga budaya, jaga bangsa

bakti  BCA

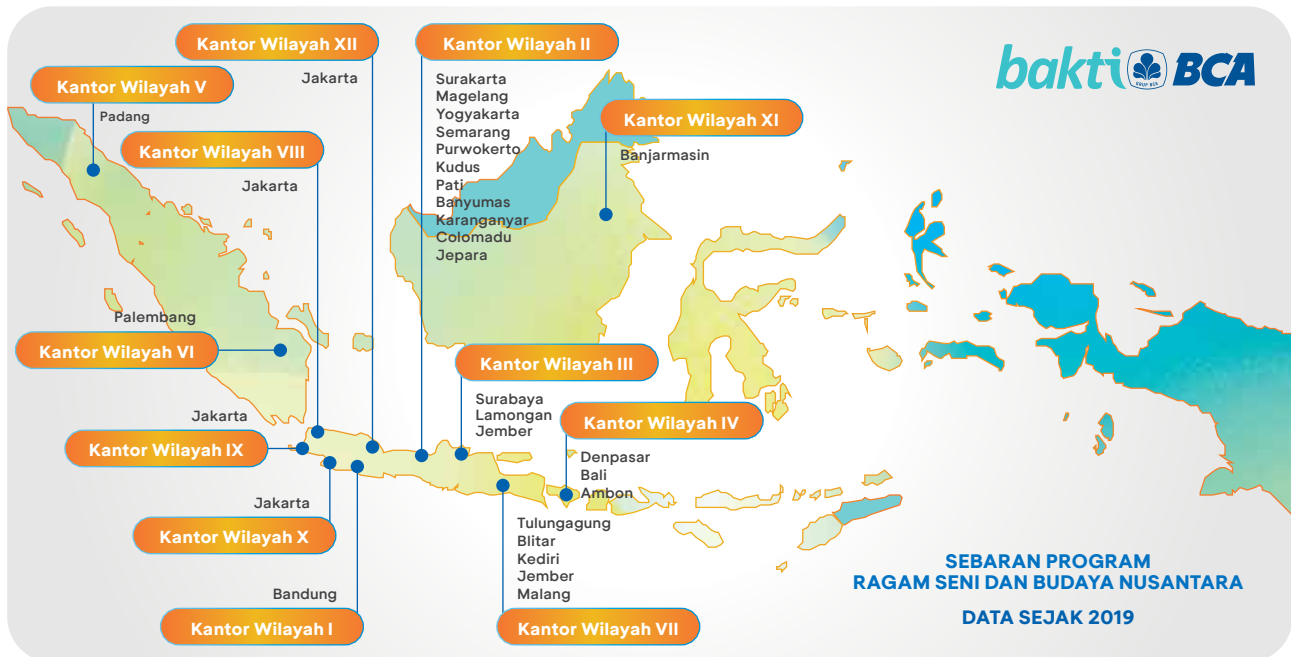
- Libatkan langsung generasi muda
- Unjuk kreasi di ranah digital
- Libatkan *influencer* muda
- Sesuaikan dengan pola pikir generasi masa kini,
- Jaga akar seni, budaya & tradisi
- Gunakan bahasa masa kini
- Tunjukkan nilai moral
- Bantu promosi melalui kekuatan *branding* BCA
- Beri kesempatan seniman lokal/ daerah tampilkan karya seni
- Bantu pertahankan keberlanjutan seni budaya dan tradisi daerah



- **10.736** orang
Dialog Seni, Budaya & Tradisi Nusantara
- **31** orang
Apresiasi Pelestari & Pejuang Budaya (akademik & non akademik)
- **1.400** orang
Lomba tari dan busana daerah, komik strip, dan seni drama tari wayang
- **>900** karya
Hasil kompetisi seni, budaya dan tradisi



Dukungan BCA terhadap pelestarian budaya, salah satunya melalui seni wayang.



Nusantara Awards 2022

Kontribusi BCA lainnya dalam melestarikan warisan budaya Indonesia adalah melalui gelaran Nusantara Academic Award (NAA) dan Waskita Nusantara Award (WNA) apresiasi kepada pelestari/pejuang budaya bekerja sama dengan Nusantara Institute (NI). NAA merupakan penghargaan akademik untuk tesis magister atau disertasi doktor terbaik yang mengulas tentang isu-isu yang berkaitan dengan kebudayaan, keagamaan, dan kerajaan lokal di Indonesia.

Pada 2022, terdapat 18 dewan juri (tim panelis) untuk program NAA antara lain Prof. Sumanto Al Qurtuby, PhD, Dr. Ngatawi Al-Zastrouw, Prof. Dr. John Titaley, Prof. Dr. Musahadi, Prof. Dr. M. Mukhsin Jamil, Prof. Dr. Marhaeni Astuti, dan lainnya.



Selain itu BCA juga memberikan apresiasi kepada 2 pemerhati/pejuang budaya yaitu Mokhammad Nur Huda pejuang budaya dari Dusun Peting Desa Talok, Kecamatan Dlanggu Mojokerto dan Komang Anik Sugiani pejuang budaya di Desa Mengening, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng.



Gerak, Lagu, dan Olahraga untuk Indonesia (Gelora Indonesia)

BCA turut berpartisipasi dalam membangkitkan rasa nasionalisme karyawan dan masyarakat dengan mengadakan Gelora Indonesia. Acara ini menumbuhkan semangat nasionalisme dengan menyambut HUT ke-77 Kemerdekaan RI. Kegiatan ini dilakukan di Car Free Day Jakarta. Sebanyak +/- 14.000 pekerja BCA dan masyarakat di Jabodetabek mengikuti kegiatan ini.

Wayang Youth Festival Award

Perwujudan komitmen BCA dalam melestarikan seni wayang telah dilakukan sejak tahun 2012. September 2021 hingga Januari 2022, BCA menyelenggarakan Wayang Youth Festival dengan bekerja sama dengan Sampan Bujana Sentra dan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. Wujud nyata festival itu adalah sejumlah perlombaan Seni Drama Tari Wayang dan Komik Strip Wayang dengan tema wayang heroik, dialog budaya serta pertunjukan kesenian nusantara. Kegiatan ini menghasilkan sejumlah pemenang yaitu seni drama tari wayang tradisional sebanyak 6 kelompok, seni drama tari wayang modern sebanyak 6 kelompok, komik strip wayang kategori anak, remaja dan dewasa masing-masing sebanyak 4 pemenang. Kegiatan ini diikuti oleh peserta dari Jakarta, Bali, Tulungagung, Blitar, Kediri, Jember, Malang, Surabaya, Lamongan, Semarang, Yogyakarta, Solo, Pati, Kudus, Purwokerto, Magelang, Purbalingga, Banjarmasin, dan Palembang.



1 **96**
karya komik strip
kategori anak, remaja
dan dewasa



2 **25**
karya seni drama
tari wayang



3 **527**
peserta termasuk
generasi muda



BCA senantiasa mendukung potensi dan minat generasi muda akan seni budaya Indonesia.

Pekan Wayang Nasional 2022

BCA menjadi sponsor tunggal atas pelaksanaan Pekan Wayang Nasional yang diinisiasi oleh Sekretariat Nasional Wayang Indonesia (SENAWANGI), di Hari Wayang Nasional ke-4. Dalam acara tersebut, BCA juga mempersembahkan pagelaran seni drama tari Wayang SRIKANDI bersama pelajar SMPN 5 Semarang dan SMP Mataram Semarang. Selain itu dalam kegiatan ini BCA mendorong munculnya kreasi seni wayang dengan hadirnya tiga generasi muda bangsa yang menggambar komik strip wayang dan juga kehadiran wirausaha kreatif di bidang seni wayang sebagai komunitas binaan Bakti BCA yaitu Wisata Wayang Desa Wukirsari, Yogyakarta.

Program Pelestarian Seni Wayang

Sejak tahun 2012 sd. saat ini

XpresiWayang

Bangkitkan pamor dengan pemajuan seni wayang

bakti  BCA



World of Wayang, Kompas TV

- Sejak 2012 – 2015
- **5** Season
- **13** episode setiap tahun
- Tayang minggu siang

Buku Wayang,

- **15** Buku & Komik Wayang

Lomba Wayang

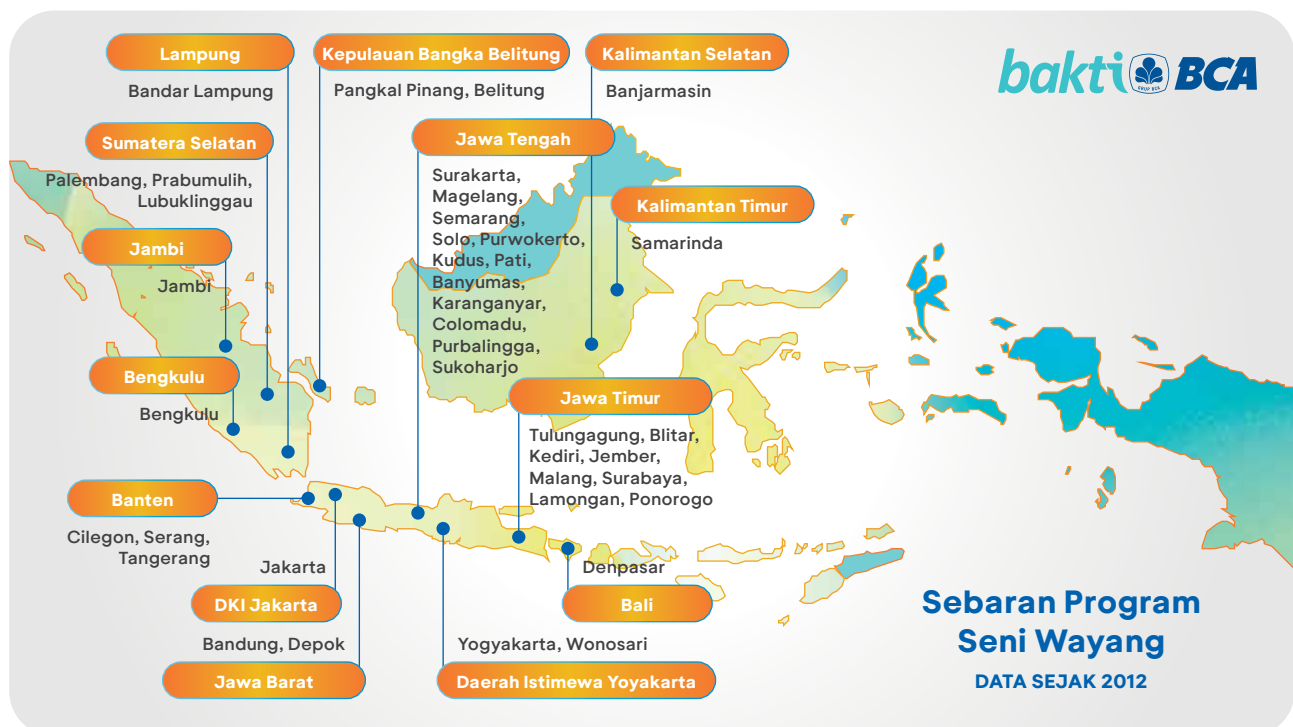
- **96** karya komik wayang
- **25** drama seni tari wayang dimainkan
- **527** peserta termasuk generasi muda

Wayang For Student

- **15.768** pelajar terlibat dalam kegiatan seni wayang
- **99** sekolah mendukung program seni wayang
- **4** kota: Jakarta, Semarang, Bali, Bandung
- **9** cerita pewayangan: heroik, gotong royong, nasionalisme, kesetiaan, dll

Peta Sebaran Program Pelestarian Seni Wayang

Sejak tahun 2012 sd saat ini





Pengukuran Dampak Program *Wayang for Student*

Uraian	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	6,07	1,17	3,62*)

Keterangan:

*) SROI 3,62 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp3,62
Pengukuran dampak program CSR dilakukan tahun 2021

Dampak Sosial

Para peserta memperoleh pengetahuan tentang perwayangan, sejarah, tradisi, makna kebudayaan turun temurun, kearifan lokal, sehingga membuat mereka menghormati, bangga dengan budaya yang dimiliki, dan mempertahankan keberlanjutannya.

Dampak Ekonomi

Terjadi peningkatan pengunjung pertunjukan wayang, jumlah pelaku seni dari generasi muda, usaha pertunjukan wayang dan mempertahankan keberlanjutannya usaha perwayangan.

Pembinaan Pewarnaan Alami untuk Penenun di Timor Tengah Selatan (TTS)

Dukungan Bakti BCA terhadap wastra nusantara merupakan bentuk kepedulian korporasi terhadap warisan budaya yang sudah selayaknya mendapatkan perhatian khusus untuk senantiasa dilestarikan eksistensinya. Koleksi wastra yang dimiliki oleh TTS memiliki kelebihan yang unggul, memiliki teknik, ragam hias dan ekspresi budaya khas tersendiri. BCA berkolaborasi dengan Perkumpulan Warna Alam Indonesia (Warlami) mendampingi 28 perempuan penenun di TTS untuk mengembangkan potensi budaya dan bisnis melalui program pembinaan selama 6 bulan. Program pembinaan dibagi menjadi 3 tahap pelatihan yang dimulai sejak Juli 2022 dan berakhir di Desember 2022. Para Penenun TTS ini berasal dari tiga suku besar atau yang juga disebut dengan “Swapraja” yang terdiri dari: Swapraja Amanatun, Swapraja Amanuban, dan Swapraja Mollo.

BCA hadir bersama Warlami memberikan konsep *ecofashion* yang akan menjadi hasil wastra lebih ramah lingkungan. Melalui pelatihan ini, peserta akan diajak untuk memahami bahan pewarna alami untuk benang katun, teori dasar proses pewarna alami serta praktik langsung. Tenun dari kawasan TTS merupakan bentuk wastra nusantara yang potensial.



Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat



Program Operasi Katarak

BCA mengadakan program bakti sosial operasi katarak semenjak 2001 bekerja sama dengan Seksi Penanggulangan Buta Katarak Perhimpunan Dokter Spesialis Mata Indonesia (SPBK-Perdami). Pada 2017, BCA mulai bekerja sama dengan Kick Andy Foundation untuk dapat menyelenggarakan program ini secara lebih berkelanjutan. Total pasien yang menerima bantuan operasi katarak hingga 2022 mencapai 7.095 orang di 21 provinsi di Indonesia.



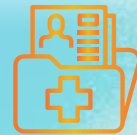
1 **803**

pasien katarak yang berhasil dioperasi pada 2022



2 **440**

pasien di antaranya berusia 15-64 (usia produktif)



3 **488**

Jumlah Pasien yang Sangat Bergantung pada Orang Lain



Bantuan operasi katarak Bakti BCA di RSUD Asih Husada, kota Banjar, Jawa Barat.



Bantuan operasi katarak Bakti BCA di RSUD Raja Ampat.





Baksos Operasi Katarak

Bantu Kembali Melihat Dunia
Data sejak tahun 2001

bakti BCA

- **7.095** pasien
- **21** provinsi
- **82** kali Bakti Sosial



- Sumbangkan alat operasi untuk jangkau lebih banyak pasien dan operasi lebih cepat
- Jangkau pasien katarak di daerah:
 - Ekonomi terbatas
 - Tingkat populasi katarak tinggi
 - Keterbatasan jumlah dokter spesialis mata katarak
 - Keterbatasan alat operasi katarak

Pengukuran Dampak Program Operasi Katarak

Uraian	2019	2018	Rata-Rata
Nilai SROI	3,06	1,30	2,18*)

Keterangan:

*) SROI 2,18 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp2,18
Pengukuran dampak program CSR dilakukan tahun 2021

Dampak Sosial

Membuat para peserta sangat bahagia karena dapat melihat lagi dan mengembalikan kehidupan mereka (seperti kembali bekerja dan melanjutkan aktivitas).

Dampak Ekonomi

Penghematan pengeluaran pemerintah dan para penerima-manfaat yang tidak mampu.

Pemberian Makanan Sehat

BCA memberikan bantuan makanan padat yang sehat untuk 258 porsi untuk siswa PAUD yang berlokasi di Kabupaten Sumba Timur, Nusa Tenggara Timur (NTT) yaitu PAUD dan Bimbel Mentawai Luri, PAUD dan Bimbel Karmel Kid's, PAUD dan Bimbel Andaluri Kid's dan PAUD dan Bimbel Mbuhanng Pahammu.

Bantuan Peningkatan Sumber Daya Manusia Berkualitas melalui Dukungan Program Percepatan Penurunan *Stunting*

PT Bank Central Asia, Tbk. bersama BKKBN dan sejumlah perusahaan swasta yakni Tanoto Foundation, PT Amman Mineral Nusa Tenggara (AMMAN), Yayasan Bakti Barito serta pemerintah Amerika Serikat, melalui United States Agency for International Development (USAID) membuat Nota Kesepahaman Bersama (MoU) untuk ikut membantu BKKBN menekan prevalensi *stunting* yang ditargetkan turun 14% pada tahun 2024. Program kerja akan dilaksanakan tahun 2023 hingga 4 tahun ke depan.

Donor Darah

Secara konsisten, BCA melaksanakan Donor Darah sejak tahun 1990. Dalam pelaksanaannya, BCA bekerjasama dengan Palang Merah Indonesia (PMI). Selama tahun 2020 sampai dengan 2021 kegiatan donor darah belum dapat dilaksanakan akibat Pandemi COVID 19. Tahun 2022 kegiatan mulai dapat dijalankan namun belum pulih seperti sediakala, tahun 2022 total terkumpul sebanyak 273 kantong darah dari pelaksanaan donor darah di KCU Panakukkang, KCU Tanjung Pandan, KCU Lubuk Linggau, KCU Tarakan, KCU Probolinggo, KCU Tulung Agung, KCU Blitar.

Dukungan Bakti BCA dalam Program Donor Darah





Klinik Binaan

BCA menyediakan bantuan subsidi biaya obat untuk layanan kesehatan umum dan KB bagi masyarakat di Jakarta melalui kerja sama dengan 2 klinik, yakni Praktik Dokter Duri Utara di Duri Utara, Tambora, Jakarta Barat dan Klinik Bakti Medika di Mangga Dua Selatan, Sawah Besar, Jakarta Pusat. Total 13.710 pasien umum dan 1.978 pasien KB telah diatasi pada tahun 2022. Selain klinik binaan, BCA juga menyediakan bakti sosial pengobatan gratis untuk 255 pasien di kecamatan Duri Utara pada tahun 2022.

Dukungan Bakti BCA dalam Program Bantuan Layanan Kesehatan bagi Masyarakat di Klinik Binaan

Data sejak tahun 2014-2022



Layanan Kesehatan Masyarakat Duri Utara & Bakti Medika

	Satuan	2022	2021	2020
Pasien Umum	Orang	13.710	14.034	14.230
Pasien KB	Ibu	1.978	2.040	2.381

Pengukuran Dampak Program Layanan Masyarakat Duri Utara & Bakti Medika

Uraian	2020	2019	Rata-Rata
Nilai SROI	4,82	3,91	4,37*)

Keterangan:

*) SROI 4,37 artinya: setiap investasi sosial sebesar Rp1, menghasilkan nilai sosial dan ekonomi sebesar Rp4,37

Pengukuran dampak program CSR dilakukan tahun 2021

Dampak Sosial

Pengelolaan Manajemen Klinik lebih profesional setelah mendapat pendampingan klinik.

Dampak Ekonomi

Peningkatan jumlah pengunjung klinik, penghematan biaya berobat dan pembelian obat paten bagi para pasien maupun Klinik.

Bakti Sosial Pengobatan Gratis

Bersama dengan Klinik Binaan Bakti BCA Praktik Dokter Duri Utara, kami ingin mewujudkan kesehatan masyarakat yang lebih baik lagi. BCA berharap bisa membantu memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memeriksakan kesehatan dan mendapatkan pengobatan gratis sebanyak 220 warga kecamatan Duri Utara dan 35 pengurus desa wisata binaan BCA. Bakti sosial pengobatan gratis terlaksana sejak tahun 2015, total pasien yang memanfaatkan pengobatan gratis dari tahun 2015 hingga 2022 adalah 3.567 orang.

Vaksinasi COVID-19

BCA berupaya membantu pemerintah dalam pencapaian target vaksinasi COVID-19 guna mempercepat terbentuknya kekebalan kelompok (*herd immunity*) serta mengurangi dampak COVID-19. Program vaksinasi ini juga merupakan wujud komitmen BCA dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Pada tahun 2022, BCA menghadirkan sentra vaksinasi COVID-19 di antaranya Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Utara, Jakarta Barat, Karawang, Lampung, Medan, Labuan Bajo, Banjarmasin, Samarinda, Surabaya, Malang, Sidoarjo, dan Lombok. Sepanjang tahun 2022, jumlah vaksinasi yang dialirkan mencapai 173.954 dosis. Selain sentra vaksinasi COVID-19, BCA menyediakan 1.000 pcs *swab antigen kit*.

Dukungan Bakti BCA dalam Penanggulangan COVID 19

Sejak tahun 2020 sd saat ini



Bantuan Bencana Alam

Penyaluran Sembako

Pada tahun 2022, BCA menyalurkan bantuan sembako sebanyak 15.498 paket untuk disalurkan kepada masyarakat Jawa Timur melalui kegiatan operasi pasar. Selain itu, Bakti BCA melalui program empati memberikan bantuan pembangunan gedung UPTD SDN Nunbaun Sabu, Kota Kupang, NTT, akibat badai siklon tropis beberapa waktu lalu. Pembangunan meliputi 6 ruang kelas, 1 ruang kantor, 1 ruang guru dan 2 toilet.

Untuk banjir di Pati, bantuan yang diberikan untuk 3 desa yaitu berupa alat pertukangan, tikar, busa tidur tipis lipat, *pampers* dewasa dan *pampers* balita, sandal jepit, panci. Sedangkan untuk bantuan untuk korban gempa Cianjur, bantuan yang diberikan berupa kebutuhan darurat dasar seperti *pampers* dewasa, *pampers* anak, obat dan vitamin, biskuit, makanan balita, tenda regu, *veldbed*, beras, pembalut, selimut, terpal, juga untuk kebutuhan pembangunan hunian barak dan alat pembersihan puing runtuh untuk 15 komunitas.



Bantuan bencana dan filantropi CSR BCA.

Pembangunan Infrastruktur, Fasilitas Umum, dan Sosial

BCA berpartisipasi dalam pembangunan infrastruktur, fasilitas umum, dan fasilitas sosial dalam bidang kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan masyarakat. Partisipasi ini merupakan wujud komitmen BCA untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Filantropi

Sepanjang 2022, BCA memberikan donasi untuk organisasi yang berdedikasi dan memiliki integritas dalam pengembangan pendidikan, lingkungan, budaya bangsa, sosial, olahraga, ataupun kesehatan.

Mengukur Dampak Program ESG Social and Community Development

BCA melakukan pengukuran dampak yang tercipta dalam bidang sosial, lingkungan dan ekonomi dari program-program CSR yang dilaksanakan. Hasil pengukuran dampak menjadi dasar untuk melakukan peningkatan kualitas program.

Dalam mengukur dampak program tersebut, BCA menggunakan delapan prinsip SROI (*Social Return on Investment*) yang dikeluarkan oleh *Social Value International UK*, bermitra dengan *Centre for Entrepreneurship, Change, and Third Sector* (CECT) Universitas Trisakti yang merupakan anggota *Social Value International UK*. Pengukuran SROI dilakukan dengan menghitung nilai moneter dari dampak yang tercipta di aspek sosial, lingkungan hidup, dan ekonomi kepada seluruh pemangku kepentingan, di antaranya: penerima manfaat, mitra-mitra pendamping, pemerintah setempat, dan perusahaan.

Mengikuti prinsip *Social Value International UK*, maka pengukuran perubahan harus dimulai dengan Teori Perubahan dan Pemetaan Dampak (*Impact Mapping*). Teori Perubahan dari program-program CSR kami secara singkat adalah sebagai berikut:

Bagan Skema Pengukuran Dampak.





05

Sekilas tentang Laporan Keberlanjutan



DAFTAR ISI

Profil Laporan	144
Topik Material dan Batasannya	146
Pelibatan Pemangku Kepentingan	148
Lembar Persetujuan Laporan	151
Verifikasi Tertulis Pihak Independen	152
Indeks POJK, GRI, SASB, dan SUSBA	156
Lembar Umpan Balik	163

Profil Laporan

Laporan Keberlanjutan PT Bank Central Asia Tbk (BCA) tahun 2022 disusun dalam periode tahunan dan memiliki kesinambungan dengan laporan keberlanjutan sebelumnya yang terbit pada 17 Februari 2022. Isi laporan mencakup data dan informasi dari 1 Januari–31 Desember 2022 disertai dengan data numerik 2 tahun sebelumnya sebagai pembanding. Data dan informasi kinerja keberlanjutan berasal dari operasional BCA. Sementara itu, data keuangan berasal dari laporan keuangan konsolidasi yang mencakup BCA dan seluruh entitas anak, yaitu PT BCA Finance, BCA Finance Limited, PT Bank BCA Syariah, PT BCA Sekuritas, PT BCA Multi Finance, PT Asuransi Umum BCA (BCA Insurance), PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life), PT Central Capital Ventura (CCV), dan PT Bank Digital BCA (BCA Digital). [2-2][2-3]

Laporan ini memaparkan kinerja, dampak, respon, serta aksi bank dalam menanggapi isu-isu ekonomi, maupun lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan. Dalam data tahun sebelumnya yang disajikan kembali (*restated*) dengan tujuan menyesuaikan cakupan data agar tren data selama tiga tahun memiliki cakupan yang sama. [2-4]

Pedoman dan standar laporan keberlanjutan merujuk pada:

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan, yang juga mengacu pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) 2021 No. 16/SEOJK.04/2021;
- Standar Global Reporting Initiatives (GRI) Standards 2021. dengan kesesuaian: *with reference to the GRI Standards*;

- GRI-G4 Sector Disclosures: Financial Sector Supplement Disclosures (FSSS);
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB) kategori Bank Komersial (*Commercial Banks*);
- Sustainable Banking Assessment (SUSBA) Environmental, Social, and Governance (ESG) Integration Pillars dari World Wide Fund for Nature (WWF); dan
- Kerangka acuan Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

BCA menggunakan pihak eksternal Bank untuk memeriksa kualitas laporan sesuai prinsip pelaporan keberlanjutan dan standar yang digunakan. Proses penjaminan (*assurance*) juga mencakup verifikasi data dan konfirmasi dari seluruh kontributor data dan pejabat tertinggi dari fungsi terkait. Di luar proses verifikasi, BCA juga telah melakukan validasi terhadap seluruh data dan informasi kinerja keberlanjutan hingga mendapatkan persetujuan dari Direksi dan Dewan Komisaris sebelum dipublikasikan. [2-5]

Pihak eksternal yang memberikan layanan penjaminan (*assurance service*) adalah SR Asia. Laporan ini melampirkan hasil verifikasi. Proses penjaminan merupakan bagian dari kegiatan penyusunan Laporan Keberlanjutan guna memastikan keandalan informasi dan data yang disajikan. Penjaminan menggunakan Standar AA1000 AS (V3), Tipe II dengan level moderat BCA memastikan tidak ada benturan kepentingan selama proses verifikasi dan pemilihan penjamin (*assuror*) dilakukan secara independen. [2-5]



Prinsip Pelaporan

Akurasi

Laporan telah melalui proses verifikasi untuk memastikan akurasi pengungkapan informasi. Khusus informasi keuangan disesuaikan dengan Laporan Keuangan Konsolidasi yang telah diaudit Kantor Akuntan Publik KAP Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (firma anggota jaringan global PwC).

Berimbang

Laporan disampaikan berimbang antara informasi dampak positif maupun dampak negatif dari operasional perbankan dan penerapan Keuangan Berkelanjutan beserta pengelolaan dampaknya.

Kejelasan

Laporan disampaikan dengan bahasa yang jelas, disertai dengan tabel, gambar, maupun infografis yang memudahkan pembaca memahami isi laporan.

Dapat dibandingkan

Kinerja keberlanjutan yang disampaikan dalam laporan ini dapat dibandingkan dengan laporan tahun sebelumnya. Data kinerja yang bersifat numerik disajikan dengan perbandingan data 2 tahun sebelumnya. Informasi kinerja keberlanjutan BCA juga mencakup pengelolaan dampak kegiatan bisnis perbankan yang dapat dibandingkan dengan kinerja perusahaan sejenis lainnya.

Kelengkapan

Perseroan mengungkapkan informasi yang lengkap mengenai pengelolaan dampak dan kinerja keberlanjutan sesuai kriteria/standar yang ditetapkan.

Konteks keberlanjutan

Pengungkapan informasi pengelolaan dampak disampaikan dalam konteks keberlanjutan bisnis perbankan, baik pada aspek ekonomi, lingkungan, sosial maupun tata kelola.

Aktualitas

Perseroan menetapkan tata waktu yang ketat dalam penyusunan Laporan, sehingga proses pengambilan keputusan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

Terverifikasi

Perseroan memastikan seluruh proses pengumpulan, perekaman, kompilasi dan analisis informasi dilakukan dengan benar, divalidasi oleh pihak-pihak terkait dan dijamin (*assured*) oleh pihak independen.

Tanggapan Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya

BCA mengucapkan terima kasih atas semua masukan mengenai Laporan Keberlanjutan tahun 2021. Masukan yang kami terima terutama terkait dengan pembiayaan ramah lingkungan. BCA merespons masukan tersebut dengan cara meningkatkan pemahaman pekerja terkait pembiayaan ramah lingkungan dan mendorong debitur maupun calon debitur untuk menjalankan usaha yang lebih ramah lingkungan, sebagaimana yang kami ungkapkan dalam Laporan Keberlanjutan 2022.

BCA juga mempertimbangkan umpan balik dari pemangku kepentingan serta hasil rekomendasi penjamin atas Laporan Keberlanjutan 2021. Kami merespons umpan balik dan hasil rekomendasi melalui pengungkapan informasi yang diminta sesuai dengan upaya dan kinerja kami selama 2022. BCA akan terus meningkatkan kinerja melalui pengungkapan yang memadai di dalam Laporan Keberlanjutan tahun berikutnya.

Website Perusahaan:

www.bca.co.id
www.klikbca.com

Call Center:

Hallo BCA 1500888

Corporate Communication, Investor Relations, ESG

- Corporate Communication
- Investor Relations
- Environment Sustainability Governance

Menara BCA, Lantai 20
Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No.1
Jakarta 10310, Indonesia
Tel. (62-21) 2358 8000
Fax. (62-21) 2358 8300
Surel: corcom_bca@bca.co.id;
investor_relations@bca.co.id
corporate_governance@bca.co.id

Topik Material dan Batasannya ^{[2-14][3-1][3-2]}

Dalam menentukan topik material, BCA melibatkan pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal melalui diskusi grup terarah. Pemangku kepentingan internal yaitu perwakilan dari masing-masing unit kerja, sedangkan dari pihak eksternal yaitu perwakilan dari masing-masing kelompok pemangku kepentingan seperti investor, nasabah, vendor, media, dan mitra kerja. Terdapat delapan topik material yang menjadi prioritas tahun ini. Prioritas topik material ditentukan setelah mempertimbangkan isu signifikan yang dihadapi pada tahun berjalan, dampak aktual dan potensial di masa depan terkait lingkungan, sosial, dan hak asasi manusia (HAM), serta pengaruhnya terhadap strategi bisnis dan pengambilan keputusan pemangku kepentingan.

Terdapat perubahan topik material dari laporan sebelumnya. Sebelumnya terdapat sembilan topik material yaitu: Keamanan Data dan Privasi Nasabah; Antikorupsi dan Anti *fraud*; Pelayanan Bank; Kinerja Ekonomi; Portofolio Kredit; Tanggung Jawab Produk dan Jasa; Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); Pelatihan dan Pendidikan; Akses dan Keterjangkauan. Pada periode berjalan, BCA menetapkan delapan prioritas topik material yaitu: Keamanan Data dan Privasi Nasabah; Antikorupsi dan Anti *fraud*; Kinerja Ekonomi dan Portofolio Kredit Hijau; Tanggung Jawab Produk dan Jasa; Akses dan Keterjangkauan; Aksi iklim, Manajemen Rantai Pasokan, dan HAM.

PRIORITAS TOPIK MATERIAL





Perubahan topik material telah mempertimbangkan strategi dan pengelolaan dampak seiring meningkatnya kinerja pada topik tersebut. Topik tersebut meliputi Pelayanan Bank; Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); Pelatihan dan Pendidikan. Pada tahun ini BCA menambahkan Manajemen Rantai Pasokan dan HAM sebagai topik material. BCA menganggap Manajemen Rantai Pasokan dan HAM sebagai topik material penting dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan layanan perbankan serta mengurangi kemungkinan terjadinya pelanggaran HAM dari pihak rekanan akibat faktor ketidakpatuhan. BCA secara konsisten menjalankan *service excellence* yang sudah menjadi budaya dan telah memberikan hasil yang optimal. Penerapan K3 juga dilakukan dengan konsisten yang didukung oleh fasilitas untuk melindungi pekerja dari virus COVID-19 maupun penyakit akibat kerja (PAK). Sementara itu,

pelatih dan pendidikan senantiasa dilaksanakan untuk menciptakan sumber daya manusia yang unggul, profesional, dan dapat bersaing di industri perbankan. Oleh karenanya, ketiga topik tersebut bukan lagi menjadi prioritas, namun pengelolaan dampak dan kinerjanya tetap dilaporkan. Untuk topik 'Portofolio Kredit' disesuaikan menjadi 'Portofolio Kredit Hijau' karena BCA memiliki prioritas untuk meningkatkan penyaluran pembiayaan dan portofolio kredit berwawasan lingkungan. Topik material 'Aksi Iklim' ditambahkan dalam periode laporan ini untuk menunjukkan komitmen BCA dalam mengelola dampak perubahan iklim, risiko fisik maupun risiko transisi. Pengelolaan 'Aksi Iklim' diperkuat dengan penerapan Strategi Perubahan Iklim yang telah disahkan manajemen BCA.



Pelibatan Pemangku Kepentingan [2-29]

Pengambilan keputusan oleh pemangku kepentingan mempengaruhi pengelolaan bisnis BCA. BCA mengidentifikasi pemangku kepentingan kunci, yakni pihak-pihak yang memiliki kaitan langsung dengan usaha Bank dan mampu mempengaruhi keberlanjutan perusahaan, untuk menggali isu-isu signifikan. BCA juga melibatkan pihak lokal dalam kaitannya dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Metode pemetaan dan pelibatan pemangku kepentingan dilakukan sesuai dengan AA1000 SES:2011 Stakeholder Engagement Standard, yaitu: ketergantungan (*dependency*), tanggung jawab (*responsibility*), tekanan (*tension*), dan pengaruh (*influence*). Pelibatan pemangku kepentingan dalam kegiatan usaha Bank dikelola secara kolektif oleh berbagai unit kerja, salah satunya oleh Grup *Environment Sustainability Governance* (ESG).

Regulator

Pelibatan dan Frekuensi

- Semua laporan pelaksanaan kepatuhan mencakup pula bukti pengumuman Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) dan Luar Biasa (RUPSLB) dan ringkasan Laporan Keuangan Konsolidasi
- Semua laporan disampaikan minimal satu tahun sekali atau insidental apabila diperlukan

Topik Utama

- Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola
- Analisis risiko LST dalam pemberian kredit
- Antikorupsi dan anti *fraud*, APU/PPT
- Pemberian kredit ke KUBL dan UMKM
- Pembayaran pajak serta kewajiban lainnya

Respons BCA

- Mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, pasar modal, peraturan perbankan dan peraturan-peraturan lain yang relevan
- Memastikan implementasi tata kelola perusahaan
- Mengembangkan Grup ESG untuk memantau implementasi RAKB dan meningkatkan kualitas implementasi Keuangan Berkelanjutan
- Membayar pajak sesuai dengan kewajiban dan tepat waktu
- Meningkatkan pembiayaan UMKM
- Memenuhi ketentuan ambang batas (*threshold*) regulator

Investor dan Pemegang Saham

Pelibatan dan Frekuensi

- RUPS setahun sekali, RUPSLB secara insidental
- *Analyst meeting* dan publikasi laporan keuangan triwulan
- Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan setahun sekali

Topik Utama

- Kinerja keuangan
- Peningkatan informasi atas kinerja LST
- Dukungan pada aksi penanganan perubahan iklim
- Nilai saham yang dianggap premium oleh masyarakat luas

Respons BCA

- Pengungkapan informasi kinerja LST secara lebih komprehensif di dalam Laporan Keberlanjutan dan *analyst meeting*
- Tindak lanjut rekomendasi aspek LST dari lembaga pemeringkat maupun pengamat
- Penyusunan strategi dan peta jalan aksi penanganan perubahan iklim
- Peningkatan nilai investasi dan dividen.



Pekerja

Pelibatan dan Frekuensi

- Media komunikasi internal secara berkala
- Rapat internal sesuai dengan kebutuhan divisi terkait minimal satu tahun sekali
- Acara kebersamaan secara berkala

Topik Utama

- Pelatihan, pendidikan, dan pengembangan kompetensi
- Jenjang karier
- Pemahaman pekerja terhadap aplikasi pendukung manajemen SDM
- Kesejahteraan, kesetaraan, kesehatan, keselamatan, dan keamanan pekerja maupun pensiunan
- Kebebasan berserikat
- *Work Life Balance*

Respons BCA

- Ketersediaan sarana komunikasi internal antara lain media internal, *gathering*, *sharing session*, dan Halo SDM
- *Whistleblowing system*
- Pelatihan internal dan eksternal secara *offline* dan *online*
- Sistem penilaian kerja dan promosi
- Fasilitas kerja yang memadai
- Adanya Serikat Pekerja
- Jaminan hak-hak pekerja sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB)

Nasabah

Pelibatan dan Frekuensi

- Aktivitas perbankan di Kantor Cabang, *call center*, dan solusi digital perbankan lainnya, frekuensi setiap saat dan/atau sesuai kebutuhan
- Pertemuan lainnya, frekuensi sesuai kebutuhan

Topik Utama

- Kerahasiaan data dan privasi nasabah
- Pencegahan *fraud*
- Ketersediaan informasi produk dan jasa keuangan yang memadai
- Layanan keuangan yang prima
- Suku bunga kredit yang kompetitif
- Inovasi produk dan perbankan digital
- Akses perbankan

Respons BCA

- Menjaga kerahasiaan data dan privasi nasabah
- Pengelolaan Security Monitoring Center (SMC) dan Data Loss Prevention (DLP), serta peningkatan sistem inovasi teknologi untuk mengantisipasi kejahatan siber (*cyber crime*)
- Pemutakhiran informasi produk dan jasa di situs perusahaan
- Pelaksanaan layanan prima berdasarkan prinsip SMART SOLUTION
- Pemberian suku bunga kredit sesuai acuan dan kompetitif
- Pelaksanaan survei nasabah secara berkala
- Pelaksanaan inklusi dan literasi keuangan
- Edukasi keuangan digital

Mitra Bisnis/Pemasok/Vendor

Pelibatan dan Frekuensi

- Interaksi setiap saat melalui berbagai sarana komunikasi
- Kode etik yang berhubungan dengan vendor
- Sosialisasi syarat pengadaan barang dan jasa setahun sekali

Topik Utama

- Keterbukaan dalam membangun kerja sama
- Prosedur tender yang jelas
- Kelancaran komunikasi
- Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
- Pembayaran tepat waktu

Respons BCA

- Pemberian informasi yang dibutuhkan
- Proses pemilihan mitra secara adil dan sesuai ketentuan
- Sosialisasi kebijakan prosedur pengadaan
- Memastikan kondisi kerja yang sehat dan aman
- Sistem pembayaran sesuai kontrak kerja
- Penilaian kinerja vendor

Masyarakat

Pelibatan dan Frekuensi

- Seminar atau pelatihan umum yang diadakan secara berkala
- Kegiatan pengembangan masyarakat
- Program CSR

Topik Utama

- Pendampingan program Bakti BCA
- Pendidikan dan pelatihan
- Inklusi dan literasi keuangan

Respons BCA

- Program Bakti BCA
- Pemagangan dan penyediaan kesempatan kerja sesuai kebutuhan
- Program inklusi dan literasi keuangan

Media

Pelibatan dan Frekuensi

- Informasi perbankan secara berkala maupun insidentil
- Liputan media (cetak dan elektronik)

Topik Utama

- Jadwal pertemuan saat konferensi pers
- Kejelasan materi yang akan diberitakan
- Kesamaan persepsi dan pengetahuan tentang LST untuk memudahkan pemberitaan

Respons BCA

- Memberikan materi untuk siaran pers
- Pengembangan sarana komunikasi antara lain jumpa pers, *pressroom* di situs web BCA, surel: corcom_bca@bca.co.id
- Pemutakhiran informasi terkait solusi perbankan atau kinerja perusahaan yang disampaikan dalam situs web www.bca.co.id



Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2022 PT Bank Central Asia Tbk

Kami selaku Dewan Komisaris dan Direksi, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Central Asia Tbk tahun 2022 telah disampaikan secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2023

Anggota Dewan Komisaris

Djohan Emir Setijoso
Presiden Komisaris

Tonny Kusnadi
Komisaris

Cyrillus Harinowo
Komisaris Independen

Raden Pardede
Komisaris Independen

Sumantri Slamet
Komisaris Independen

Anggota Direksi

Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur

Armand Wahyudi Hartono
Wakil Presiden Direktur

Gregory Hendra Lembong
Wakil Presiden Direktur

Subur Tan
Direktur

Rudy Susanto
Direktur

Lianawaty Suwono
Direktur

Santoso
Direktur

Vera Eve Lim
Direktur

Haryanto Tiara Budiman
Direktur

Frengky Chandra Kusuma
Direktur

John Kosasih
Direktur

Antonius Widodo Mulyono
Direktur

Independent Assurance Statement

The 2022 Sustainability Report of PT Bank Central Asia Tbk

Number	: 01/000-174/II/2023/SR-Asia/Indonesia
Assurance Type	: Type 1 and Type 2 for specific topic of Economic Performance and Green Loan Portfolio, Data Security and Customer Privacy, and Product and Service Responsibility
Assurance Level	: Moderate
Reporting Standards	: GRI Universal Standard 2021 Consolidated, GRI G4 FS (FSSS), SASB Commercial Bank, and SUSBA
Reporting Regulation	: Sustainable Finance Regulation POJK No.51/2017 (Indonesia)

Dear stakeholders,

PT Bank Central Asia Tbk hereinafter referred to as "the Bank" or "the Reporting Organization", has engaged Social Responsibility Asia ("SR Asia") to assure the Sustainability Report ("the Report") for the reporting period of **January 1st to December 31st, 2022**. BCA is a company engaged in the banking business and operates in Indonesia. This is the **Independent Assurance Statement** ("the Statement") that reflects the results of assurance work conducted following the specific methods and approaches as agreed upon by the "Management".

Intended User and Purpose

In this Statement, SR Asia discloses its opinion, findings, and recommendations on the Report content, especially regarding sustainability commitments, governance, strategies, and achievements of the Bank during the reporting period. SR Asia carried out the assurance work following particular scope, mechanism, and procedures. Due to some limitations, NO one shall use this Statement as the basis for interpreting the sustainability or the whole performance of the Bank, except for the areas covered in the scope of assurance work.

Responsibilities

The responsibilities of SR Asia are to evaluate the Report for performing an assurance service (NOT an audit) and to come up with recommendations as well as the Statement. SR Asia is only evaluate for the latest received editorial and data on the final draft as of February 3rd, 2023. The Report content, including the presentation of claims, data, information, and figures, is the sole responsibility of the Management. SR Asia is also responsible only to present the results of assurance work including the Statement to the Management, we also have an ethical code of conduct governing SR Asia NOT to disclose the results of assurance work, data, and information for any purposes or to any other individuals or organizations. SR Asia has NO responsibilities or accountabilities for any risks or claims arising from third-party reliance on the results of assurance work, the Statement, and the Report, or any issues, data, and information that are NOT covered in this Statement or the Report.

Independence, Impartiality, and Competency

The assurance work was assigned to a team having expertise, in-depth knowledge, and experience on sustainability report and integrated report. SR Asia also confirms that the appointed Assurance

Team members have skills and knowledge in writing and reviewing in various industrial sectors such as bank sector as well as knowledge in ISO 26000, the principles and standards of AA1000 AccountAbility, various reporting regulations, standards, and principles. During the assurance work, SR Asia is abided by a professional code of conduct and work procedures to ensure the objectivity and integrity of the Assurance Team. There are NO relationships between the team and the Bank that can influence their independence and impartiality in generating the Statement.

Type and Level of Assurance Service

1. **Type 1 assurance** on the Report content.
2. **Type 2 assurance** on Economic Performance and Green Loan Portfolio, Data Security and Customer Privacy, and Product and Service Responsibility.
3. **A moderate level of assurance procedure** on the Report content and evidence, where the risks of information and conclusions of the Report being error is reduced, but not to very low, but not zero.

Scope and Limitation of Assurance Service

1. Data and information in the Report for the period of **January 1st to December 31st, 2022**.
2. Topics in the Report content that have been identified as “Material” by the Bank: **Data Security and Customer Privacy; Anti-corruption and Anti-fraud; Economic Performance and Green Loan Portfolio; Product and Service Responsibilities; Access and Affordability; Climate Action; Supply Chain Management; and Human Rights**.
3. Adherence to the following reporting principles, standards, and regulations:
 - a) Consolidated set of GRI Sustainability Reporting Standards 2021 (GRI Universal Standard) and GRI G4 Financial Services Sector Disclosure (GRI-G4 FS) issued by the Global Reporting Initiative.
 - b) Sustainability Accounting Standard for Commercial Bank (FN-CB) issued by the Sustainability Accounting Standard Board (SASB).
 - c) Sustainable Banking Assessment (SUSBA) issued by World Wildlife Funds (WWF).
 - d) Regulation of Indonesia Financial Service Authority No.51/POJK.03/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institution, Listed, and Public Company (POJK 51) with reference to Financial Services Authority Circular Letter (SEOJK) 2022 No. 16/SEOJK.04/2021.
4. Financial data, information, and figures in the Report content are NOT included in the scope of assurance. SR Asia assumes the Bank or other parties associated with the Bank, have verified and/or audited any data and information related to financial statements.
5. Evaluation of publicly disclosed information, system, and process of the Bank to ensure adherence of the Report content to the reporting principles.

Exclusion

1. Topics, data, and information outside the reporting period, or in the public domain not covered in the reporting period.
2. The expression of opinion, belief, expectation, advertisement, and also forward-looking statements, including future planning of the Bank as specified in the Report content.
3. Financial performance data and information as presented in the Bank’s financial statements and documents, other than those mentioned in the Report.

4. Analysis or assessment against regulations, principles, standards, guidelines, and indicators other than those indicated in the Statement.

Methodology

1. Assign the experts and form an Assurance Team in Indonesia with conduct the pre-engagement phase to ensure the independence and impartiality of the Assurance Team.
2. Perform kick-off meeting and initial analysis of the Report draft against the standards, principles, and indicators of AA1000AS v3, AA1000APS (2018), and standards/ regulation used in the Report, Implement the SR Asia Protocol on Assurance Analysis and use SR Asia Great Assurance Tool digital platform
3. Discuss online the results of the analysis with the Management and data contributors.
4. Verify evidence and trace data and information as covered in the Report.
5. The Bank incorporated our recommendations in the draft Report and release the final Report content.
6. Prepare the Statement and send it to SR Asia International Director for review to get approval before submitting it to the Bank.
7. Prepare a Management Letter detailing all aspects seen, recorded, and observed during the assurance work to the Management of the Bank for further improvement of sustainability processes.

Adherence to AA1000AP (2018) and GRI Universal Standards

Inclusivity – Based on the Report the Bank has identified and engaged all of its stakeholders with a direct or major influence on its business activities, operation, and sustainability. The Bank collectively manages stakeholder engagement in business activities with various work units using mapping method and stakeholder engagement in accordance with the AA1000 SES:2011 Stakeholder Engagement Standards. Hence, we acknowledge that the Bank is inclusive.

Materiality – As assurance work was taken, eight of material topics choosen have been identified, and they are sufficiently relevant and significant to the sustainability context described in the Report. However, we suggest in next reporting period, the material topic of human rights just include it as an element and value in each material topic only, no need to make it separate as material topic. This is intended to avoid repetition of content in the Report. To improve materiality identification, we recommend the Bank to review the relevance of each material topic with the current situation and conduct re-assessment of materiality test.

Responsiveness – Generally, the Report indicates the Bank's responsiveness to the stakeholders' concerns and expectations has been adequately presented. The Bank also has implement WBS as a channel for reporting all forms of violations or non-compliance committed by employees. This channel can be accessed by internal and external parties. Based on the data, the Bank has resolved almost all complaints received in 2022.

Impact – The Report content presents both quantitative data and qualitative information about the impacts of the Bank's decisions and activities on the sustainability context. Particularly, the disclosures on the Bank's efforts to step by step started manage the actual and potential impacts from the tension about climate increases with correlation of business acitivities in the reporting period are adequately clear. The impact on social programs has been sufficient presented in the Report. However, we hope that in the future the Bank will be able to carry out a social impact assessment conducted by independent parties to validate the impact.

Statement of Use: “with Reference to the GRI Standards” – Our Assurance Team has assessed the Report content against the GRI requirements for reporting to the GRI Standards. We concluded that the Report has met the three requirements Publish a GRI content index, Provide a statement of use, and Notify GRI.

GRI Standards Principles – In overall, the Principles for Defining Report Content (stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, and completeness) and the Principles for Defining Report Quality (balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability) are moderately indicated in the Report content. The Management was also very cooperative in providing the evidence documents and the supporting data and information.

Type 2 Assurance – In general, the Bank has implemented good policies and mechanism such as having documented and implemented procedures and having those charged with highest governance (BOD and BOC) perform periodic monitoring regarding economic performance and green loan portfolio, data security and customer privacy, and product and service responsibility.

Recommendation

1. To enhance materiality identification by conducting re-assessment of materiality test following the global standards and best practices in next reporting period.
2. To keep maintain each of material topics choosen has a impact and human right values.
3. To conduct risk assessment by independent party regarding operations assessed for risks related to corruption and fraud to help the Banks manage the actual of its potential risks.

The assurance provider,

Jakarta, February 9th 2023


Birendra Raturi
International Director
Social Responsibility Asia
AA1000
Licensed Report
000-174/V3-4Y5EP
Lim Hendra
Country Director for Indonesia
Social Responsibility Asia

Social Responsibility Asia (SR Asia)

International

4F-CS-25, Ansal Plaza, Vaishali, Ghaziabad (NCR Region Delhi), Uttar Pradesh 201010, INDIA
Landline / Mobile: +91-120-4103023; +91-120-6452020 / +91-9810059109
E-mail: info@sr-asia.org, Website: www.sr-asia.org

Indonesia

PT Sejahtera Rambah Asia, Jl. Tebet Barat Dalam VIII A No. 25, Jakarta 12810, INDONESIA
Landline: +62-21-5010 1504, E-mail: services@srasia-indo.com,
Website: www.srasia-indo.com

Indeks POJK, GRI, SASB, dan SUSBA

➤ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 – Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 16/SEOJK.04/2021

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
	Strategi Keberlanjutan	-
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	30
	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	-
B.1	Aspek Ekonomi	14-15
B.2	Aspek Lingkungan Hidup	16
B.3	Aspek Sosial	17
	Profil Perusahaan	-
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	18-19
C.2	Alamat Perusahaan	26
C.3	Skala Usaha	26, 27, 83-85
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	26, 28
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	29
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	28
	Penjelasan Direksi	-
D.1	Penjelasan Direksi	2-7
	Tata Kelola Keberlanjutan	-
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	34-37
E.2	Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan	37-38
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	40-41
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	148-150
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	67
	Kinerja Keberlanjutan	-
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	30, 39-43
	Kinerja Ekonomi	-
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	58
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan	59
	Kinerja Lingkungan Hidup	-
	Aspek Umum	-
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	N/A
	Aspek Material	-
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	108



No Indeks	Nama Indeks	Halaman
	Aspek Energi	-
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	105
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	104, 105
	Aspek Air	-
F.8	Penggunaan Air	108
	Aspek Keanekaragaman Hayati	-
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati	111
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	109-111
	Aspek Emisi	-
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	101
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	102-104, 107, 109
	Aspek Limbah dan Efluen	-
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	106
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	106-108
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada)	108
	Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup	-
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	111
	Kinerja Sosial	-
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen	71, 73
	Aspek Ketenagakerjaan	-
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	83, 91, 92
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	95
F.20	Upah Minimum Regional	91
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	93-95
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	38, 89-90
	Aspek Masyarakat	-
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar	120, 123, 125, 126, 127, 129, 130, 135, 139
F.24	Pengaduan Masyarakat	74-75
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	117-141
	Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan	-
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	73
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan	72
F.28	Dampak Produk/Jasa	67
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	72
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	74
	Lain-lain	-
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)	144, 152-155
G.2	Lembar Umpan Balik	163
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	145
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik	156-157

Indeks Isi GRI

Statement of use	PT Bank Central Asia Tbk has reported the information cited in this GRI content index for the period January 1 to December 31, 2022 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi	Pengecualian			Sektor Standar GRI	
			Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan		
Pengungkapan Umum							
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-1	Detail organisasi	26-27				
	2-2	Entitas yang tercakup dalam laporan keberlanjutan organisasi	144				
	2-3	Periode laporan, frekuensi, dan kontak	144				
	2-4	Informasi yang dinyatakan kembali	144				
	2-5	Penjaminan eksternal	144				
	2-6	Kegiatan, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	27-28,80				
	2-7	Karyawan	83-85				
	2-8	Tenaga kerja yang bukan karyawan	85				
	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola	35				
	2-10	Nominasi dan seleksi pejabat tata kelola tertinggi	N/A	Nominasi dan seleksi anggota Direksi	Mengurangi pengulangan informasi pada Laporan Tahunan	Informasi ini diungkapkan pada Laporan Tahunan	
	2-11	Pejabat tata kelola tertinggi	2				
	2-12	Peran pejabat tata kelola tertinggi dalam memantau dampak manajemen	2, 37				
	2-13	Delegasi tanggung jawab dalam mengelola dampak	34-35				
	2-14	Peran pejabat tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	2, 146				
	2-15	Benturan kepentingan	N/A	Benturan kepentingan	Mengurangi pengulangan informasi pada Laporan Tahunan	Informasi ini diungkapkan pada Laporan Tahunan	



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi	Pengecualian			Sektor Standar GRI
			Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	
	2-16 Komunikasi terkait perhatian yang bersifat kritis	N/A	Komunikasi badan tata kelola tertinggi	Mengurangi pengulangan informasi pada Laporan Tahunan	Informasi ini diungkapkan pada Laporan Tahunan	
	2-17 Pengetahuan kolektif pejabat tata kelola tertinggi	N/A	Pengetahuan kolektif badan tata Kelola tertinggi			
	2-18 Evaluasi kinerja pejabat tata kelola tertinggi	N/A	Evaluasi kinerja anggota Direksi			
	2-19 Kebijakan remunerasi	N/A	Kebijakan remunerasi			
	2-20 Proses menentukan remunerasi	N/A	Proses penentuan remunerasi			
	2-21 Rasio total kompensasi tahunan	N/A	Rasio total kompensasi tahunan			
	2-22 Pernyataan pada pengembangan strategi keberlanjutan	2, 18-19, 30				
	2-23 Komitmen kebijakan	40				
	2-24 Komitmen dalam menanamkan kebijakan	30, 34-37				
	2-25 Proses remediasi dampak negatif	52, 74				
	2-26 Mekanisme pemberian nasihat dan meningkatkan perhatian	55				
	2-27 Kepatuhan dalam undang-undang dan peraturan	37				
	2-28 Keanggotaan asosiasi	29				
	2-29 Pendekatan pada pelibatan pemangku kepentingan	148-150				
	2-30 Perjanjian perundingan kolektif	93				
Topik Material						
GRI 3: Topik Material 2021	3-1 Proses menentukan topik material	146-147				
	3-2 Daftar topik material	146-147				
Topik Material: Kinerja Ekonomi dan Portofolio Hijau						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	56-57				
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	58				
	201-2 Implikasi finansial akibat perubahan iklim	68				
	201-3 Kewajiban pada program imbalan pasti dan program pensiun lainnya	92				
Topik Material: Manajemen Rantai Pasokan						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	80-81				
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016	204-1 Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	81				

Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi	Pengecualian			Sektor Standar GRI
			Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	
Topik Material: Antikorupsi dan Anti fraud						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	53-54			
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	54			
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur antikorupsi	54			
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	55			
Topik Material: Aksi Iklim						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	97			
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	58			
	201-2	Implikasi finansial akibat perubahan iklim	68			
GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK (Scope 1) langsung	100-101			
	305-2	Emisi energi GRK (Scope 2) tidak langsung	100-101			
	305-3	Emisi GRK (Scope 3) tidak langsung lainnya	100-101			
Topik Material: Produk dan Jasa yang Bertanggung Jawab						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	71-72			
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016	417-1	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa	72			
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa	72			
	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	72			
Topik Material: Keamanan Data dan Privasi Nasabah						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	46-47			
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggan terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	52			
Topik Material: Akses dan Keterjangkauan						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	76-77			
Topik Material: Hak Asasi Manusia						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	82			
Dampak Ekonomi Tidak Langsung						
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan pada layanan publik	61-62			
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	61-62			
Kepegawaian						
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	85-87			
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	91			
	401-3	Cuti melahirkan	96			



Standar GRI	Pengungkapan	Lokasi	Pengecualian			Sektor Standar GRI
			Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	
Kesehatan dan Keselamatan Kerja						
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018	403-1 Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	93				
	403-3Pelayanan kesehatan kerja	94				
	403-5Pelatihan bagi pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja	93				
	403-6Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	94				
Pendidikan dan Pelatihan						
GRI 404: Pendidikan dan Pelatihan 2016	404-1 Rata-rata jam pelatihan pertahun perkaryawan	90				
	404-2Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	90				
	404-3Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	87				



GRI Financial Services

Indikator	Aspek	Halaman
FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis	42
FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis	40,42
FS3	Proses untuk memantau implementasi dan kepatuhan klien dengan persyaratan lingkungan dan sosial termasuk dalam perjanjian atau transaksi	40,42
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis	38
FS5	Interaksi dengan klien/ <i>investee</i> /mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan sosial	63
FS6	Persentase portofolio untuk lini bisnis berdasarkan wilayah tertentu, ukuran menurut sektor (mikro/SME/ besar)	15,59, 60,62,63
FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial khusus untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	63
FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan spesifik untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	15,60,63
FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial dan prosedur penilaian risiko	40
FS10	Persentase dan jumlah perusahaan yang dimiliki dalam portofolio lembaga tempat organisasi pelapor berinteraksi dengan masalah lingkungan atau sosial	59,61
FS11	Persentase aset yang terkena penyaringan lingkungan atau sosial positif dan negatif	61
FS12	Kebijakan pemberian suara diterapkan pada masalah lingkungan atau sosial	37
FS13	Jalur akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis	130
FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan untuk orang-orang yang kurang beruntung	67
FS15	Kebijakan untuk desain yang adil dan penjualan produk dan layanan keuangan	71
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	129

> Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Kode	Uraian	Halaman
Metrik Aktivitas		
FN-CB-000.A	Jumlah dan nilai rekening giro dan tabungan menurut segmen: (a) pribadi, dan (b) usaha kecil	23
FN-CB-000.B	Jumlah dan nilai pinjaman menurut segmen: (a) perorangan, (b) usaha kecil, dan (c) korporasi	60
Keamanan Data		
FN-CB-230a.1	(1) Jumlah pelanggaran data, (2) persentase yang melibatkan informasi identitas pribadi (PII), dan (3) jumlah pemegang akun yang terpengaruh	53
FN-CB-230a.2	Deskripsi pendekatan untuk mengidentifikasi dan menangani risiko keamanan data	46,48,50
Inklusi Keuangan & Pengembangan Kapasitas		
FN-CB-240a.1	(1) Jumlah, dan (2) jumlah pinjaman yang memenuhi syarat untuk program yang dirancang untuk mempromosikan usaha kecil dan pengembangan masyarakat.	63
FN-CB-240a.2	1) Jumlah, dan (2) jumlah pinjaman jatuh tempo dan pinjaman nonakrual yang memenuhi syarat untuk program yang dirancang untuk mempromosikan usaha kecil dan pengembangan masyarakat.	63
FN-CB-240a.3	Jumlah rekening giro ritel tanpa biaya yang diberikan kepada pelanggan yang sebelumnya tidak memiliki rekening bank atau yang tidak memiliki rekening bank	130
FN-CB-240a.4	Jumlah peserta dalam inisiatif literasi keuangan untuk pelanggan yang tidak memiliki rekening bank (<i>unbanked</i>), punya akses layanan bank yang sangat sederhana (<i>underbanked</i>), atau kurang terlayani	129
Penggabungan Faktor Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola dalam Analisis Kredit		
FN-CB-410a.1	Eksposur kredit komersial dan industri, menurut industri	15
FN-CB-410a.2	Deskripsi pendekatan untuk memasukkan faktor LST dalam analisis kredit	40
Etika Bisnis		
FN-CB-510a.1	Jumlah total kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum yang terkait dengan penipuan, perdagangan orang dalam, <i>anti-trust</i> , perilaku antipersaingan, manipulasi pasar, malpraktik, atau undang-undang atau peraturan industri terkait lainnya	37
FN-CB-510a.2	Deskripsi kebijakan dan prosedur <i>whistleblower</i>	55
Manajemen Risiko Sistemik		
FN-CB-550a.1	Skor Global Systematically Important Bank (G-SIB), menurut kategori	27
FN-CB-550a.2	Deskripsi pendekatan untuk memasukkan faktor LST dalam analisis kredit ke dalam perencanaan kecukupan modal, strategi perusahaan jangka panjang, dan aktivitas bisnis lainnya.	40

> SUSBA ESG Integration Pillars

No.	Indikator	Pengungkapan	Halaman
1	Tujuan	Strategi keberlanjutan dan pelibatan pemangku kepentingan	18-19
		Partisipasi dalam inisiatif Keuangan Berkelanjutan dan advokasi kebijakan dengan regulator	29
2	Kebijakan	Pernyataan publik tentang masalah LST tertentu	2-7
		Pernyataan publik tentang sektor tertentu	3-6
3	Proses	Penilaian risiko LST dalam persetujuan klien dan transaksi	40-41
		Pemantauan dan keterlibatan klien	41-42
4	SDM	Tanggung jawab untuk LST	34-37
		Pelatihan staf lingkungan dan sosial serta evaluasi kinerja	37-38, 89-90
5	Produk	Integrasi LST dalam produk dan layanan	68-70, 102-104
6	Portfolio	Penilaian dan mitigasi risiko LST di tingkat portofolio	39-41
		Pengungkapan eksposur risiko LST dan target	59



Lembar Umpan Balik

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) menerbitkan Laporan Keberlanjutan untuk memberikan gambaran atas kinerja keberlanjutan dan penerapan keuangan berkelanjutan kepada pemangku kepentingan. Kami mengharapkan masukan, kritik dan saran dari Bapak/Ibu/Saudara setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim email atau mengirim formulir ini melalui pos.

PROFIL ANDA

Nama (bila berkenan) :
 Institusi/Perusahaan :
 Surel :
 Telp/Hp :

KELOMPOK PEMANGKU KEPENTINGAN

- ☐ Pemegang saham dan investor
- ☐ Pelanggan
- ☐ Karyawan
- ☐ Pemerintah
- ☐ Media
- ☐ Mitra usaha
- ☐ Masyarakat dan komunitas
- ☐ Lain-lain, mohon sebutkan:

MOHON PILIH JAWABAN BERIKUT YANG PALING SESUAI DENGAN PERTANYAAN DI BAWAH.

	YA	TIDAK
1. Laporan ini mudah dimengerti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Laporan ini sudah memaparkan kinerja keberlanjutan secara jelas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Laporan ini sudah mengungkapkan topik-topik material yang relevan bagi Perusahaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA.

MOHON AGAR LEMBAR UMPAN BALIK INI DIKIRIMKAN KEMBALI KE ALAMAT:

Corporate Secretary
PT Bank Central Asia Tbk (BCA)
 Menara BCA, Lantai 20, Grand Indonesia
 Jl. M.H. Thamrin No.1 Jakarta 10310
 Tel. : (62 21) 2358 8000
 Fax. : (62 21) 2358 8300
 Surel : humas@bca.co.id
 Website : www.bca.co.id

Halaman ini sengaja dikosongkan

Live to Impact

LAPORAN
KEBERLANJUTAN **2022**
PT BANK CENTRAL ASIA Tbk



Senantiasa di Sisi Anda

PT Bank Central Asia Tbk
Kantor Pusat
Menara BCA, Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No. 1
Jakarta 10310, Indonesia

Tel. 62 21 235 88000
Fax. 62 21 235 88300

www.bca.co.id



Halo BCA
1500888



E-mail
halobca@bca.co.id



Twitter
[@HaloBCA](https://twitter.com/HaloBCA)



Bank BCA
08111500998