PT BANK CENTRAL ASIA TBK

BCA
Senantiasa di Sisi Anda

Live to Empower

LAPORAN KEBERLANJUTAN

2023



Daftar Isi

RINGKASAN EKSEKUTIF

2 Pesan Direksi
10 Capaian Kinerja 2023
17 Apresiasi atas Pencapaian Kinerja BCA
18 Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

KEBERLANJUTAN DI BCA

24 Strategi Keberlanjutan
25 Selayang Pandang
26 Skala Usaha
28 Membangun Budaya Keberlanjutan
29 Kontribusi pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)
32 Tata Kelola Keberlanjutan
36 Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

PERBANKAN BERTANGGUNG JAWAB

40 Kinerja Ekonomi
42 Pembiayaan yang Bertanggung Jawab
49 Memperkuat Pengelolaan Risiko LST
54 Menuju Ketahanan Iklim
57 Inovasi Digital untuk Kemudahan Bertransaksi
59 Keamanan Data dan Privasi Nasabah
65 Produk dan Layanan yang Bertanggung Jawab
69 Akses dan Keterjangkauan Produk dan Layanan Perbankan

BUDAYA KEBERLANJUTAN

74 Praktik Operasi yang Beretika
76 Praktik Antikorupsi, Pengendalian Gratifikasi dan *Anti-fraud*
79 Praktik HAM
81 *Talent Management & Empowerment*
94 Budaya Operasi Ramah Lingkungan

BERKARYA MEMBERI NILAI

105 Pelibatan dan Pengembangan Masyarakat
111 Pendidikan Berkualitas untuk Meningkatkan Daya Saing Generasi Muda
116 Literasi dan Inklusi Keuangan
119 Peningkatan Kesehatan Masyarakat
121 Pelestarian Lingkungan dan Keanekaragaman Hayati
124 Pelestarian Ragam Seni, Budaya, dan Tradisi Nusantara
126 Pengukuran Dampak Kegiatan Bakti BCA

SEKILAS LAPORAN KEBERLANJUTAN

130 Profil Laporan
131 Pengelolaan Topik Material
133 Pelibatan Pemangku Kepentingan
137 Lembar Persetujuan Laporan
138 Verifikasi Tertulis Pihak Independen
143 Referensi POJK No. 51/POJK.03/2017, Indeks Standar GRI, SASB, SUSBA, dan ACGS
153 Lembar Umpan Balik



Desa Wisata Mitra Bakti BCA, Saba Budaya Baduy

Live to Empower

BCA senantiasa di sisi Anda untuk memberikan solusi perbankan, berbagi nilai tambah dan terus berkarya, serta berjalan bersama pemangku kepentingan untuk mewujudkan masa depan yang lebih baik. Peran dari seluruh pemangku kepentingan dalam mendukung kegiatan usaha telah mendorong BCA untuk terus meningkatkan kinerja keberlanjutan, mengelola risiko dan peluang aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST), serta berkontribusi dalam pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Oleh sebab itu, mari senantiasa saling bekerja sama, berdaya, dan berkarya untuk menciptakan nilai keberlanjutan jangka panjang.

Pernyataan Mengenai Masa Depan

PT Bank Central Asia Tbk dan/atau dalam laporan ini disebut "BCA" bergerak di sektor perbankan dalam Laporan Keberlanjutan mengungkapkan capaian kinerja ekonomi, sosial, lingkungan, serta pengelolaan tata kelola keberlanjutan. Laporan Keberlanjutan adalah bagian dari Laporan Tahunan yang disajikan secara terpisah. Laporan ini berisi data dan informasi yang bersifat material bagi para pemangku kepentingan. Secara umum, isi Laporan berasal dari dokumen-dokumen internal dan informasi narasumber yang dapat dipercaya. Para pembaca perlu memahami bahwa Laporan ini menyajikan data dan informasi tentang proyeksi dan kondisi ke depan atau bersifat *forward-looking statement*. BCA memahami bahwa risiko dan ketidakpastian dari berbagai macam faktor dapat mempengaruhi kinerja operasional dan kondisi usaha yang akan datang. Oleh sebab itu, BCA mengingatkan para pembaca bahwa Bank tidak dapat memastikan data dan informasi mengenai proyeksi ke depan yang dinyatakan dalam Laporan ini adalah benar, akurat, dan dapat terpenuhi seluruhnya.

Pesan Direksi



BCA's commitment to sustainability merupakan pesan utama yang kami sajikan untuk menggambarkan tahun 2023. Semangat ini kami kobarkan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan menuju praktik bisnis yang berdaya tahan menghadapi tantangan ketidakpastian ekonomi global, perubahan iklim dan seluruh aspek kehidupan. BCA bersama pemangku kepentingan bergandengan tangan erat berjalan dan saling memberdayakan *(Live to Empower)* agar tumbuh berkelanjutan, untuk bumi yang lebih baik dan masa depan generasi yang akan datang.

Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur

Pemangku kepentingan yang kami hormati,

Kami menyadari betapa pentingnya keberlanjutan untuk keberlangsungan usaha BCA di masa depan. Kami telah memulai langkah menuju keberlanjutan dan berkomitmen untuk menerapkannya dalam lingkup perusahaan. Prioritas utama kami pada pengembangan kapasitas dan kapabilitas Insan BCA, pembangunan dan penguatan infrastruktur serta pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KUB).

Sejak tahun 2019, BCA telah membentuk *dedicated team* yaitu Sub-Divisi ESG sebagai *enabler* dan *collaborator* untuk menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan di perusahaan. Perkembangan pesat aspek Lingkungan Sosial dan Tata Kelola (LST) secara global maupun di Indonesia menuntut kami untuk terus memperkuat dan melengkapi *team member* di Sub-Divisi ESG. Saat ini Sub-Divisi ESG telah bertransformasi menjadi Grup ESG yang berperan untuk menanamkan budaya keberlanjutan melalui koordinasi, perencanaan, hingga pemantauan dan evaluasi berbagai kebijakan, program, dan praktik keberlanjutan yang tersebar di berbagai unit kerja BCA.

Masa depan kelangsungan usaha BCA bergantung erat pada sumber daya manusia (SDM) yang handal dan berkualitas. Sepanjang tahun 2023, kami mengembangkan berbagai program pelatihan bagi Insan BCA sehingga realisasi pelatihan pekerja meningkat menjadi rerata 44 jam per pekerja. BCA juga menguatkan karakter kepemimpinan BCA Leader+ untuk meningkatkan peran *leading, serving & coaching* guna membangun tim yang tangguh. Sebanyak 2.822 pekerja dipromosikan menjadi *leader* baru pada tahun ini untuk meneruskan suksesi kepemimpinan serta menempati berbagai posisi strategis di seluruh kantor BCA. Selain itu tahun ini sebanyak 4.950 pekerja baru direkrut untuk memperkuat berbagai posisi di BCA.

SDM yang handal perlu ditopang dengan infrastruktur yang tangguh. BCA terus membangun dan memperkuat *ESG framework* dalam infrastruktur perusahaan yang mencakup sistem, kebijakan, proses dan prosedur, serta manajemen risiko. Hal ini penting untuk mendorong penyelarasan kinerja perusahaan dengan visi dan misi keberlanjutan BCA, serta menjadi panduan untuk memastikan infrastruktur perusahaan memberikan dampak yang positif pada aspek lingkungan, sosial dan tata kelola (LST). Sebagai realisasinya, BCA telah memiliki 5 (lima) kebijakan LST untuk pembiayaan sektor perkebunan dan industri kelapa sawit, tambang batu bara, pembangunan jalan tol, industri kayu dan hasil hutan, serta industri semen dan besi baja dasar. Selanjutnya BCA mulai mengintegrasikan penilaian risiko LST dalam pembiayaan 5 sektor di atas. Selain itu, BCA turut berpartisipasi dalam pilot implementasi Taksonomi Hijau Indonesia (THI) ver. 1.0 dengan memetakan 450 top debitur serta melakukan *bottom up climate related stress test* (CRST). Melengkapi pembangunan infrastruktur ESG *framework*, BCA terus menyempurnakan inventarisasi Gas Rumah Kaca (GRK) sebagai proses yang berkesinambungan untuk memperoleh *database* emisi yang lengkap dan akurat.

Dalam menjalankan bisnis berkelanjutan BCA, adopsi model bisnis bank *hybrid* merupakan integrasi LST yang paling tepat untuk memperkuat eksistensi secara fisik maupun virtual, memberikan akses keuangan yang lebih mudah, terjangkau, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat hingga ke pelosok. Jumlah nasabah di tahun 2023 meningkat 10,3% YoY menjadi 30,7 juta nasabah dan jumlah rekening meningkat 8,5% YoY menjadi 37,6 juta rekening yang didukung oleh pembukaan rekening *online* sebanyak 4,7 juta rekening (meningkat 11,9% YoY).

Digitalisasi terbukti memberikan keunggulan secara signifikan dalam mengakselerasi peningkatan *volume* transaksi *online*. Saat ini, dengan adanya transformasi digital, kontribusi jumlah transaksi cabang hanya sebesar 0,3% sementara transaksi digital mencapai 99,7%. Transaksi digital sepanjang tahun 2023 mencapai 27.884 juta transaksi (naik sebesar 25,5%) dengan nilai Rp27.138 triliun (naik sebesar 7,9%) dibandingkan tahun sebelumnya. Dampak positif digitalisasi sudah dirasakan, selain meningkatnya akses keuangan kepada masyarakat, juga mengurangi dampak jejak karbon dari penggunaan kertas dan energi, serta penggunaan bahan bakar dari transportasi nasabah ke kantor cabang BCA.

Guna memperkuat CASA *franchise,* BCA terus membangun infrastruktur *delivery channels* yang meliputi kantor cabang, *mobile & internet banking*, POS & *merchant apps*, CRM & ATM, serta *contact center* 'Halo BCA' untuk melayani berbagai kebutuhan yang berbeda dari spektrum pelanggan yang luas (nasabah, *supplier & principal,* serta *distributor & retailer).* Tahun ini, BCA meluncurkan versi baru myBCA apps dengan fitur yang lebih lengkap dan terus ditambahkan fiturnya, antara lain *Paylater*, *wealth management*, dan QRIS *cross border*. Kami yakin nasabah BCA akan mendapatkan pengalaman lebih baik dan menikmati manfaat ekosistem digital BCA dalam mengakses beragam layanan.

Menghadapi tahun 2024, kami meyakini pemerintah akan terus memainkan peran penting dalam mengatasi ketidakpastian lanskap global dan "tahun politik" domestik. Perbankan Indonesia tetap berusaha mempertahankan kinerja yang sehat dalam kondisi ini, dengan rasio kecukupan modal (CAR) yang tinggi dan pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) serta pembiayaan yang terus positif. Untuk mendukung pertumbuhan ekonomi berkelanjutan, BCA optimis menargetkan kenaikan pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KUB) sebesar 8% dengan kontribusi minimal 20% dari portofolio Bank di tahun 2024.

Capaian Kinerja Keberlanjutan dan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Kinerja Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan

Mendukung transisi menuju ekonomi hijau, BCA menaruh perhatian besar terhadap pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KUB). Tahun 2023, pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan melampaui target yang telah ditetapkan sebesar 9% dengan portofolio mencapai Rp202,6 triliun atau tumbuh 10,6 % YoY dan berkontribusi 24,8% terhadap total portofolio. Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan terdiri dari pembiayaan Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (pembiayaan hijau/*green financing*) serta pembiayaan UMKM, dengan komposisi portofolio *green financing* 42,7% dan UMKM 57,3%.

Portofolio pembiayaan hijau mencapai Rp86,6 triliun, termasuk di dalamnya pembiayaan dengan skema *sustainability-linked loan* (SLL) dengan *outstanding* mencapai Rp304,8 miliar, serta instrumen obligasi hijau yang mencapai Rp1,6 triliun. Mayoritas pembiayaan hijau disalurkan ke debitur yang kegiatan usahanya mengelola SDA hayati dan lahan berkelanjutan (78,3%), diikuti oleh transportasi ramah lingkungan (9,3%) dan produk *eco-efficient* (6,2%).

Sebagian besar pembiayaan sektor SDA hayati dan penggunaan lahan berkelanjutan disalurkan untuk pembiayaan sektor kelapa sawit tersertifikasi yang mencapai Rp40,4 triliun. Total debitur tersertifikasi ISPO dan/atau RSPO sebanyak 63 debitur, meningkat 6,8% dibanding tahun lalu dan jumlah tersebut mencakup 72,4% dari total debitur pembiayaan sektor kelapa sawit.

Perilaku masyarakat yang semakin memperhatikan kelestarian dan dampak lingkungan mendorong peningkatan penggunaan kendaraan listrik. Di tahun 2023, pembiayaan kendaraan listrik BCA meningkat signifikan mencapai Rp1.275 miliar atau tumbuh 365,8% YoY.

Mendukung pertumbuhan UMKM, BCA terus meningkatkan porsi pembiayaan yang pada tahun 2023 telah mencapai Rp116 triliun tumbuh 13,4% YoY. Selain menyalurkan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR), BCA juga menyelenggarakan beragam program, seperti Bangga Lokal, UMKM Fest, kredit UMKM berbasis LST dan serta UMKM *enterpreneur* perempuan. Penyelenggaraan UMKM Fest 2023 dilakukan secara *hybrid* bertajuk "Jadi #Andalanlokal" diikuti oleh ± 1.400 penjual dan menghasilkan lebih dari 79,7 ribu transaksi. Pada penyelenggaraan kali ini juga telah dilakukan *onboarding* sebanyak 1.209 penjual ke *platform online* (Grab dan Blibli) dan pelatihan ekspor (Go Export) sebagai komitmen BCA senantiasa mendampingi UMKM untuk bisa meningkat. Menghadapi tantangan pemberlakuan kewajiban produk bersertifikasi halal, BCA juga memfasilitasi >1.500 pelaku usaha UMKM di bawah binaan BCA untuk mengikuti pelatihan dan pendaftaran sertifikat halal secara *self-declared*.

Peran perempuan di sektor UMKM dapat memperbaiki kualitas hidup kaum perempuan baik dari segi ekonomi, sosial, maupun budaya. Melalui peningkatan akses perempuan terhadap pembiayaan, BCA terus mendorong terciptanya keadilan dan kesetaraan dalam masyarakat. Di tahun 2023, penyaluran UMKM *entrepreneur* perempuan mencapai Rp14,8 triliun, meningkat 20,2% YoY dengan jumlah 44.465 debitur.

Kami terus meningkatkan penilaian terhadap kinerja LST dalam proses pemberian kredit yang sejalan dengan prinsip perbankan bertanggung jawab. Kebijakan yang berlaku saat ini, di antaranya pemberlakuan *exclusion list*, persyaratan dokumen lingkungan dan kajian Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), penilaian Program Penilaian Peringkat Kinerja Lingkungan (PROPER), kepemilikan sertifikat pengelolaan lingkungan dan sosial, serta pemberlakuan kebijakan untuk sektor yang berpotensi memiliki risiko tinggi terhadap kerusakan lingkungan.

Dampak Positif pada Lingkungan

BCA telah mencanangkan sejumlah inisiatif operasi perbankan ramah lingkungan. Inisiatif tersebut kami fokuskan pada 4 (empat) kegiatan utama yang mencakup pengelolaan limbah dan daur ulang, digitalisasi produk dan solusi perbankan, penerapan *green building & green lifestyle* serta kegiatan pelestarian lingkungan dan keanekaragaman hayati. Pada tahun 2023, dengan inisiatif ini jumlah emisi karbon yang berhasil direduksi meningkat 51,4% atau setara 3.021 tCO_2eq jika dibandingkan tahun 2022.

Melalui kegiatan pengelolaan limbah dan daur ulang, BCA mengelola limbah operasional seperti arsip kadaluarsa, kalender tidak terpakai, peralatan elektronik (*cartridge* ATM, mesin EDC, UPS, *hard disk*), plastik (kartu tidak terpakai, pembungkus uang) serta seragam tidak terpakai. Dengan inisiatif ini BCA berhasil mengelola sebanyak 589 ton limbah bekerja sama dengan pihak ketiga. Melalui kegiatan ini, BCA berpotensi mengurangi emisi gas rumah kaca (GRK) sebanyak 844 tCO_2eq serta mendukung prinsip sirkular ekonomi. Pengelolaan sampah dan daur ulang selain memberikan dampak positif bagi lingkungan juga memberikan dampak sosial secara positif. Kegiatan ini membuka peluang pekerjaan bagi pekerja informal yaitu para *picker* sampah. Selain itu dana hasil limbah daur ulang BCA sebesar Rp531 juta disumbangkan ke Yayasan Bakti BCA untuk membantu dana pendidikan anak Pekerja BCA yang membutuhkan.

Dalam pengembangan dan penerapan digitalisasi produk dan solusi perbankan serta proses *digital workplace* BCA berhasil mengurangi total emisi GRK 1.772 tCO_2eq. Hal ini telah menjadi dinamika di BCA untuk meningkatkan layanan perbankan, mengoptimalkan operasional, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik sekaligus menjadi bagian dari transformasi keberlanjutan.

Inisiatif gedung ramah lingkungan dilakukan dengan menerapkan fitur bangunan hijau seperti pemasangan solar panel yang diperkirakan dapat mengurangi emisi GRK sebesar 360 tCO_2eq. Wisma BCA Foresta telah memiliki sertifikat Platinum sebagai bangunan hijau. Prestasi yang diraih Wisma BCA Foresta sebagai bangunan hijau di antaranya pernah memenangkan juara ke-1 Penghargaan Subroto Bidang Efisiensi Energi (PSBE) dari Kementerian ESDM untuk kategori efisiensi energi di 2022 dan ajang ASEAN Energy Awards untuk kategori Energy Efficient Building di 2023. Meneruskan program gedung hijau, BCA akan menyertakan Wisma BCA BSB Semarang untuk proses sertifikasi *greenship* gedung kepada Green Building Council Indonesia. Mendukung pembangunan ekosistem kendaraan listrik dan minat masyarakat, BCA telah menyediakan dua lokasi stasiun pengisian kendaraan listrik umum (SPKLU) untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan mengisyaratkan penggunaan kendaraan listrik yang kian mudah.

Melanjutkan tanggung jawab menjaga kelestarian lingkungan, melalui Bakti BCA kami telah menanam sebanyak 60 ribu pohon di berbagai lokasi. Lebih lanjut, BCA bekerja sama dengan lembaga eksternal untuk merawat dan memantau pertumbuhan pohon, serta melakukan perhitungan potensi serapan emisi GRK dan penyimpanan karbon. Potensi serapan emisi GRK dari pohon yang sudah ditanam BCA serta inisiatif konservasi keanekaragaman hayati lainnya di 2023 sebanyak 45 tCO_2eq.

Melibatkan dan Memberikan Dampak Positif bagi Masyarakat

BCA mengelola aspek sosial yang berkaitan dengan ketenagakerjaan, perlindungan privasi dan informasi nasabah, serta kontribusi pada pengembangan masyarakat. BCA menjamin peluang yang setara bagi laki-laki dan perempuan untuk berkarier tanpa adanya diskriminasi. Di 2023, kami mencatat bahwa 61,1% perempuan telah menduduki level manajerial dari total manajer. BCA berhasil mempertahankan retensi dengan *turnover rate* pekerja tercatat 3,6%, lebih rendah dari tahun lalu. Dalam mengelola SDM, kami menghormati HAM dan berupaya memberikan *work-life balance* kepada pekerja. BCA menyediakan sistem pengaduan masalah ketenagakerjaan dan di 2023 tidak ada kasus pelecehan terhadap pekerja maupun pelanggaran HAM.

Pengelolaan aspek sosial dalam sektor perbankan, mencakup kemampuan Bank dalam mengelola isu-isu pelanggan. Kehadiran *contact center* Halo BCA di Semarang untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. BCA terus memonitor dan mengukur kualitas layanan prima dari hasil survei yang dilakukan oleh pihak independen, seperti Gallup, yang pada 2023 memperoleh nilai 4,75 untuk survei *customer engagement* dan 4,88 (skala 5) untuk *branch service quality*.

Di 2023, BCA mencatat tidak ada kebocoran data. Kami memperkuat sistem manajemen keamanan informasi dan privasi, serta manajemen risiko siber untuk menjaga kepercayaan nasabah. Berbagai standar mutu (ISO) kami terapkan antara lain ISO 27001:2013 dan yang terbaru adalah tambahan cakupan atas ISO 9001:2015. BCA tak henti-hentinya mengedukasi pekerja dan nasabah untuk terus berhati-hati menghadapi ancaman kejahatan siber melalui akun resmi BCA di sosial media.

Guna memberikan dampak positif bagi masyarakat luas, BCA konsisten menyelenggarakan program pelibatan dan pengembangan masyarakat di bawah payung program Bakti BCA. Kegiatan Bakti BCA mencakup berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, literasi keuangan, pelestarian budaya, pemberdayaan masyarakat, serta filantropi. Sepanjang tahun 2023, dana Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) sebesar Rp153,2 miliar telah disalurkan melalui program ini.

Program unggulan Bakti BCA lainnya yaitu Program Pendidikan Bisnis & Perbankan (PPBP) dan Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI). Kedua program tersebut merupakan pendidikan yang bersifat nongelar yang berfokus pada bidang perbankan. Peserta PPBP sebanyak 265 orang dan PPTI sebanyak 307 orang. Total alumni yang bergabung dengan BCA per Desember 2023 mencapai 191 orang atau 99,5%.

Selain itu, BCA mengembangkan Program SYNRGY yang terbagi menjadi 2 kegiatan yaitu akselerator dan akademi. Terdapat 7 rintisan yang lolos untuk dibina melalui Program SYNRGY. Dengan menghadirkan program akselerator dan platform kolaboratif seperti SYNRGY, BCA turut berperan dalam mengembangkan potensi talenta digital serta memperkuat posisi Indonesia dalam ranah ekonomi digital.

BCA memiliki 14 Desa Binaan dan diberi kepercayaan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk mendampingi 12 Desa Mitra. Hal tersebut mencerminkan peran BCA dalam pemberdayaan masyarakat, mendukung pengembangan pariwisata lokal, sekaligus menjalankan literasi dan inklusi keuangan. BCA memberikan dampak ekonomi tidak langsung melalui program desa binaan yang disinergikan dengan kolaborasi pembiayaan UMKM dan pengembangan pemasaran digital untuk meningkatkan daya saing desa binaan.

Berpegang kuat pada komitmen BCA untuk memaknai kehadiran di tengah masyarakat, program Bakti BCA terus menguatkan kepedulian dan kontribusi untuk kesejahteraan sosial masyarakat. Program Bakti BCA tahun ini telah menyalurkan beasiswa sebanyak 900 pelajar/mahasiswa, pelaksanaan literasi dan inklusi keuangan kepada 296.022 pelajar/masyarakat, bantuan kesehatan melalui klinik binaan dan operasi katarak kepada 15.735 pasien, intervensi gizi kepada 1.725 balita, hingga berbagai program budaya demi kelestarian warisan budaya Indonesia.

> **Pada tahun ini, BCA menerima piagam penghargaan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia untuk pelaku usaha yang telah memenuhi perlindungan, penghormatan dan pemulihan HAM sesuai standar indikator Penilaian Risiko Bisnis dan HAM (PRISMA).**

Tata Kelola Keberlanjutan yang Kuat

Dengan menjalankan tata kelola perusahaan yang baik, BCA mampu merespons tantangan yang dihadapi kedepan. Apresiasi kami sampaikan atas *rating* dan penghargaan yang disematkan pada BCA antara lain dari *Asiamoney Asia's Outstanding Companies Poll 2023* untuk kategori *Best for ESG in Indonesia* yang menggambarkan kerja keras BCA memenuhi komitmen prinsip dan standar pengelolaan bisnis perusahaan dalam kriteria-kriteria keberlanjutan yang berdampak positif bagi lingkungan, sosial, dan tata kelola perusahaan.

Merespons Tantangan dalam Keuangan Berkelanjutan dan Strategi Pencapaian Target

Kami sangat mengapresiasi kebijakan dari regulator dan pemerintah Indonesia untuk menjembatani pelaku usaha, sektor jasa keuangan serta kepentingan nasional menuju ekonomi rendah karbon. Dengan demikian kesempatan/peluang tetap terbuka untuk meningkatkan pembiayaan ke sektor-sektor ramah lingkungan. BCA mendukung pemberian tambahan fasilitas kredit kepada debitur yang mendukung *green economy*, mengembangkan skema pembiayaan *sustainability linked-loan*, serta berinvestasi ke obligasi hijau. Selain itu, kami juga terus meningkatkan pembiayaan pada sektor UMKM yang merupakan salah satu penopang perekonomian di Indonesia.

Sebagai upaya aksi perubahan iklim, di tahun 2023 OJK menerbitkan panduan *Climate Risk Stress Testing* (CRST) untuk bank yang termasuk dalam *Task Force Climate Related Financial Risk* OJK. Pemerintah berupaya untuk menciptakan kesadaran dini Lembaga Jasa Keuangan (LJK) terhadap dampak risiko perubahan iklim dan lingkungan pada kinerja keuangan Bank serta berkontribusi pada transisi menuju ekonomi rendah karbon. Guna mendukung pilot implementasi CRST, BCA bergabung dengan *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF) untuk menggunakan metodologi mereka dalam mengidentifikasi dan menghitung jumlah emisi gas rumah kaca (GRK) secara bertahap dari aktivitas pembiayaan.

Perkembangan pesat teknologi dan digitalisasi perlu didukung dengan berbagai sistem proteksi yang andal, seperti teknologi *biometric* untuk melindungi privasi data pribadi. Pengembangan sistem ini mencerminkan misi BCA dalam menjalankan bisnis yang bertanggung jawab, memperkuat keamanan siber, dan perlindungan data pribadi nasabah, yang sekaligus merupakan salah satu isu penting perbankan sesuai prinsip keberlanjutan.

Selain itu pesatnya peningkatan transaksi secara digital (lebih dari 99,7% transaksi nasabah dilakukan melalui kanal digital) membawa tantangan tersendiri bagi BCA yaitu kelebihan data yang perlu dilakukan pemilihan data mana yang berguna ataupun tidak. Sebagai dampaknya diperlukan teknologi untuk pengambilan dan penggunaan data *real time* guna meningkatkan layanan digital BCA. Teknologi *confluent* berbasis *open-source* kami gunakan untuk menggerakan data, melalui penerapan infrastruktur yang dimodernisasi dan membuka nilai baru dari data yang akan menghubungkan seluruh organisasi untuk membangun aplikasi yang cerdas dan *real time*. Penggunaan data *real time* bagi perusahaan berkontribusi pada kesuksesan perusahaan modern, memungkinkan pengambilan keputusan yang

gesit dan strategis sekaligus mengurangi tekanan pada infrastruktur lama. Selain itu, pengambilan data secara *real time* juga menjadi kunci dalam mendeteksi dan menganalisis ancaman siber saat terjadi dan mendorong pengambilan keputusan yang akurat yang dapat memitigasi risiko tersebut.

Peran aktif Direksi menjadi kunci utama dalam membangun integrasi prinsip-prinsip keberlanjutan dalam kebijakan dan kegiatan usaha Bank. Pemantauan dan penerapan keuangan berkelanjutan dilakukan melalui *analyst meeting* dan rapat Direksi yang dilaksanakan secara berkala minimal empat kali dalam setahun. Direksi juga melakukan *monitoring* dan evaluasi atas setiap capaian *Key Performance Indicators* (KPI) yang berkaitan dengan aspek LST serta realisasi dari Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) setiap tahunnya. Secara umum, Direksi menilai bahwa capaian kinerja keberlanjutan BCA di 2023 sangat baik dan meningkat dari capaian tahun lalu.

Pemanfaatan Peluang dan Prospek Usaha

Di tengah kondisi ekonomi global dan geopolitik yang tidak menentu, BCA menjalankan bisnis dengan hati-hati dan mempertimbangkan keseimbangan dampak LST. Pemahaman yang mendalam terhadap kondisi geopolitik dan dinamika ekonomi merupakan kunci dalam mengidentifikasi risiko dan peluang yang mungkin muncul. Dalam menghadapi tantangan ini, kolaborasi antar sektor dan pemangku kepentingan menjadi lebih signifikan untuk menjalankan bisnis yang berkelanjutan di masa depan.

Peningkatan minat investor dan masyarakat terhadap investasi yang mendukung keberlanjutan telah mendorong sektor perbankan untuk menyediakan produk investasi berkelanjutan. Tren tersebut menjadi peluang bagi Bank untuk meningkatkan pembiayaan hijau dan terlibat dalam kolaborasi dengan bank lain ataupun lembaga pemerintah untuk membiayai proyek ramah lingkungan dan berkelanjutan.

Menggenapi peta jalan Keuangan Berkelanjutan Tahap II (2021 - 2025) OJK telah menerbitkan Taksonomi Hijau Indonesia (THI) dalam rangka mendorong pembiayaan berkelanjutan di tahun 2022. Pada tahun ini OJK melakukan pengkinian THI menjadi Taksonomi Berkelanjutan Indonesia (TBI) yang berfokus pada *Nationally Determined Contributions (NDC) related sector* secara bertahap. BCA menyambut baik dan memahami pentingnya dokumen ini memberikan pemahaman lebih baik dan memudahkan perbankan dalam mengklasifikasi aktivitas hijau dalam pengembangan portofolio produk dan/atau jasa keuangan.

Kehadiran IFRS S1 dan S2 yang diterbitkan International Sustainability Standards Board (ISSB) merupakan respons atas tuntutan yang semakin meningkat terhadap perusahaan menuju transparansi dan akuntabilitas dalam pelaporan keberlanjutan. BCA berkomitmen untuk mempersiapkan pengungkapan informasi material tentang seluruh risiko dan peluang terkait keberlanjutan yang dihadapi baik dalam jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang dengan mengacu pada IFRS S1 dan S2.

Tantangan terhadap pencapaian *Net Zero Emissions* (NZE) akan berpengaruh pada prospek usaha. Dengan adanya kebijakan pemerintah terhadap pencapaian NZE dan ekonomi rendah karbon, maka Bank memerlukan dukungan dari regulator untuk bersama-sama memperluas sosialisasi mengenai penerapan keuangan berkelanjutan, *green financing*, *circular economy*, serta pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Kita semakin sering melihat aktivitas LST yang berfokus pada isu-isu lingkungan dan sosial seperti perubahan iklim, lingkungan hidup, ketenagakerjaan, HAM dan sebagainya. Namun di masa transisi menuju ekonomi hijau, Indonesia memerlukan kebijakan-kebijakan yang dapat menjembatani dan mencari kompromi agar prospek usaha tetap terbuka bagi semua pelaku

bisnis sekaligus berkesempatan memenuhi kepatuhan atas LST. Oleh karena itu, mengedukasi nasabah dan debitur adalah kunci untuk membangun bisnis yang berkelanjutan, berdaya saing, dan bertanggung jawab. BCA berencana untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada pemangku kepentingan dengan lebih agresif di tahun mendatang.

Saling Memberdayakan

Kami mengucapkan terima kasih dan memberikan apresiasi kerja keras dan kerja sama seluruh Manajemen dan Insan BCA, serta dukungan seluruh pemangku kepentingan lainnya. Berkat kerja sama yang terjalin, BCA berhasil menciptakan nilai tambah untuk kebaikan bersama dan berkontribusi pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Kami menyadari pentingnya keberlanjutan untuk jangka panjang kegiatan usaha BCA. Budaya keberlanjutan terus ditanamkan untuk menjadi gaya hidup Insan BCA. BCA berkomitmen untuk terus memberikan dampak positif sesuai dengan keberadaan dan aspirasi BCA, sejalan dengan strategi bisnis untuk berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia, mendukung inklusi keuangan, menjaga kelestarian lingkungan, dan mencapai keberlanjutan di masa depan. Kami akan terus menjalin hubungan baik dengan pemangku kepentingan dan melanjutkan *'Live to Empower'* sebagaimana tema laporan keberlanjutan BCA tahun ini. Kami meyakini bahwa tujuan akhir dari setiap kegiatan usaha seharusnya adalah peningkatan kualitas hidup manusia dan pelestarian lingkungan, baik untuk saat ini maupun masa depan.

Mari bersama menjaga bumi, karena
'Sustainability is Our Next Life'

Atas nama seluruh jajaran Direksi BCA,
kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Februari 2024

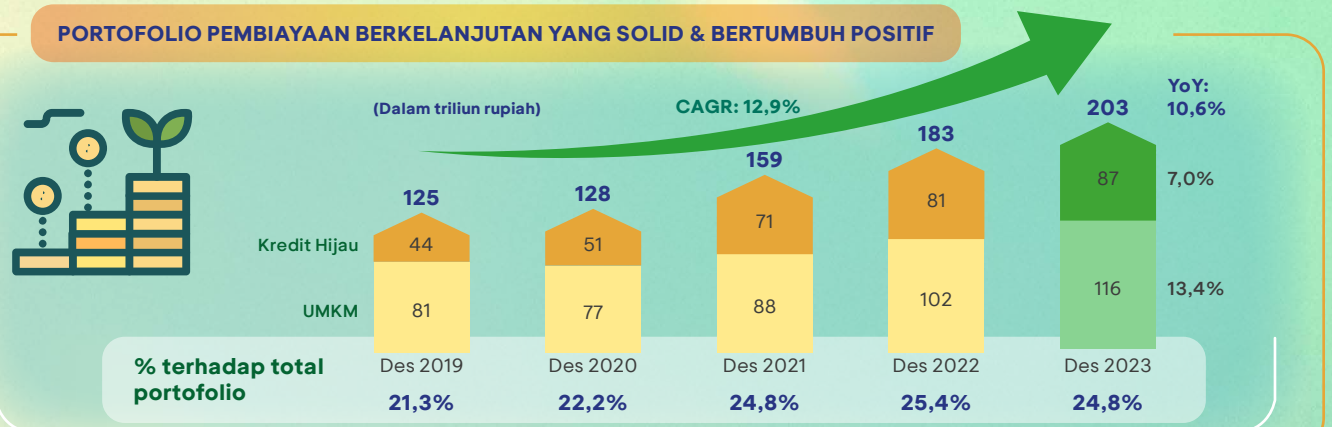


Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur

Capaian Kinerja 2023

Kinerja Ekonomi

PORTOFOLIO PEMBIAYAAN BERKELANJUTAN YANG SOLID & BERTUMBUH POSITIF



I. PEMBIAYAAN & INVESTASI HIJAU



Obligasi Sukuk Hijau

Rp1.635 miliar

332% YoY

Penyaluran Sustainability-Linked Loan selama 2023

Rp319 miliar

Pembiayaan kelapa sawit yang bertanggung jawab untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional

Sertifikasi Sektor Kelapa Sawit

Jumlah Perusahaan	2023	2022
Memiliki sertifikat ISPO dan RSPO	13	13
Memiliki sertifikat ISPO	28	30
Memiliki sertifikat RSPO	22	16
Total Perusahaan Bersertifikasi	**63**	**59**

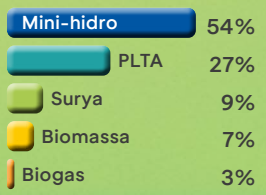
Mengambil bagian dalam pengembangan ekosistem kendaraan listrik indonesia

Outstanding

Rp1.275 miliar

hampir 5x lipat YoY

Pembiayaan Energi Baru Terbarukan



212,8 MW

Outstanding

Rp2,1 triliun

II. DUKUNGAN BERKELANJUTAN PADA UMKM SEBAGAI PENOPANG PEREKONOMIAN BANGSA



Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Rp598,8 miliar

25,2% YoY



MEMPROMOSIKAN PEMBERDAYAAN WANITA

Debitur UMKM wanita

44 ribu

24% YoY

Outstanding

Rp14,8 triliun

20% YoY

BCA BANGGA LOKAL

Program Bangga Lokal

2.161
total *merchant*

Rp727 miliar
total penjualan

BCA UMKM FEST

Program UMKM fest 2023
- Pembinaan
- Solusi Bisnis
- Aksesibilitas & Eksposur

±1.400
total UMKM bergabung

Pembinaan Pelaku Usaha UMKM

963
Sertifikat halal untuk UMKM

220 Warga Lokal
Tenaga kerja UMKM Desa Bakti BCA

1.209 UMKM
Onboarding ke platform *online*

1.521 UMKM
Peserta Pelatihan sertifikasi halal

60 UMKM
Peserta Pelatihan Ekspor

Kinerja Lingkungan

I. MENGELOLA EMISI DARI KEGIATAN OPERASIONAL BANK

Total emisi dari kegiatan operasional

309.024 Ton CO_2 eq

4.840 Ton CO_2 eq
Cakupan 1

143.260 Ton CO_2 eq
Cakupan 2

160.924 Ton CO_2 eq
Cakupan 3

II. BERPARTISIPASI DALAM PERDAGANGAN KARBON PERDANA DI INDONESIA

IDXCarbon
Indonesia Carbon Exchange

71.500 tCO_2eq
Pembelian Unit Karbon

III. KOMITMEN MENJAGA LINGKUNGAN & UPAYA MENUJU OPERASI RAMAH LINGKUNGAN

A Produk dan Solusi Perbankan Digital

1.772 Ton CO_2eq

B Pengelolaan Limbah & Inisiatif Daur Ulang

844 Ton CO_2eq

Potensi pengurangan emisi karbon dari kegiatan operasional

3.021 Ton CO_2eq

C Inisiatif Gedung Ramah Lingkungan

360 Ton CO_2eq

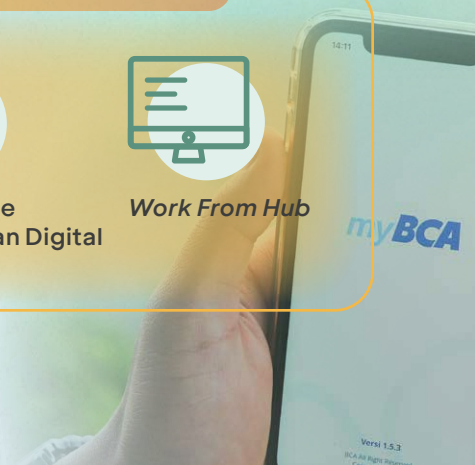
45 Ton CO_2eq

D Konservasi Keanekaragaman Hayati

A OPERASIONAL PERBANKAN DIGITAL

99,7% dari total transaksi selama tahun 2023 dilakukan melalui *channel* digital

- Administrasi Digital Internal
- Kegiatan *Online* Internal
- Mekanisme Persetujuan Digital
- *Work From Hub*



B PENGELOLAAN LIMBAH & INISIATIF DAUR ULANG

589 ton
Total limbah dikelola

Rp530,8 juta
100% hasil pengelolaan limbah disalurkan untuk beasiswa melalui Yayasan Bakti BCA

Limbah EDC & Token KeyBCA	61,7 Ton, 2x YoY	Daur ulang: Biji plastik & besi	Limbah Anorganik	41,1 Ton, 15% YoY	Daur ulang: Biji plastik, bubur kertas, dll.
Limbah Kartu	13,9 Ton, 3x YoY	Daur ulang: *Paving Block*	Limbah Elektronik	31,1 Ton	Daur ulang: Plastik *flakes*
Limbah Arsip	425,4 Ton, 2% YoY	Daur ulang: Bubur Kertas	Limbah Seragam	12,2 Ton, 23 x YoY	Daur ulang: kain daur ulang

Pelibatan karyawan dalam melestarikan lingkungan

3,3 Ton
Limbah yang dikelola

13,5 tCO_2eq
Potensi pengurangan emisi

179 pengguna
Karyawan berpartisipasi

C INISIATIF GEDUNG RAMAH LINGKUNGAN



Winner
ASEAN Energy Awards
***Best Energy Efficient Building* di Asia Tenggara**

Juara 1
Subroto Awards
Gedung Kategori Efisiensi Energi

D KONSERVASI KEANEKARAGAMAN HAYATI



60.000 pohon
Telah ditanam selama 2023

7.122 karyawan
Pelibatan internal dalam program Walk & Bike for Tree

Kinerja Sosial

bakti BCA

Rp153,2 Miliar

Realisasi dana kegiatan Tanggung Jawab Sosial & Lingkungan (TJSL)

Desa Bakti BCA

14
Desa Binaan

12
Desa Mitra Binaan Kemenparekraf

Beasiswa

900
Mahasiswa

Rp6,1
Miliar

Pelestarian Budaya
(sejak 2012)

18.458
Peserta Pelestarian Seni Wayang

> 900
Karya Kompetisi Seni, Budaya, dan Tradisi

Pemberdayaan Desa Wisata

403
Penyerapan Warga Lokal

>263.000
Wisatawan

Rp8,4 Miliar
Pendapatan Wisata

Literasi Keuangan

253.623
Pelajar

42.399
Masyarakat Umum

1.120
Sukarelawan

Kesehatan Masyarakat

1.036
Pasien Operasi Katarak

1.971
Kantong Donor Darah

14.699
Pasien Klinik Binaan

Dukungan terhadap Program Penurunan *Stunting* Nasional

1 Juta USD
Komitmen mendukung program percepatan penurunan *stunting* pemerintah periode 2023 - 2026

1.725
Balita menerima intervensi gizi pada tahun 2023



LAYANAN PELANGGAN & KETENAGAKERJAAN



16,7%
Direktur perempuan

61,1%
Manajer perempuan dari total manajer

60,8%
Pekerja perempuan dari total pekerja

53,6%
Pekerja baru perempuan dari total pekerja baru



100%
Pekerja mengikuti pelatihan Keuangan Berkelanjutan

4,7
Skor *Employee Engagement* (skala 5)

3,6%
Turn over Rate

1,4%
Tingkat ketidakhadiran pekerja



4,75/5,0
Indeks *Customer Engagement* (CE)



4,88/5,0
Indeks *Branch Service Quality* (BSQ)



MENGHORMATI HAK ASASI MANUSIA (HAM)

Pelatihan HAM

Oleh Foundation for International Human Rights Reporting Standards (FIHRRST) kepada Direksi & Komisaris BCA beserta Pejabat Entitas Anak Perusahaan

PRISMA

BCA telah memenuhi standar indikator Penilaian Risiko Bisnis dan HAM (PRISMA) dari Kementerian Hukum & HAM

Kinerja Aspek Tata Kelola Keberlanjutan

- ASEAN Corporate Governance Scorecard **ASEAN Asset Class PLCs**
- Insiden Korupsi **NIHIL**
- Kebocoran Data **NIHIL**
- Menetapkan Unit Kerja khusus IT Security Group untuk menjalankan proses *cyber resillience* di semua bidang bisnis
- Membentuk unit kerja Cyber Security Risk Management untuk menerapkan kebijakan & prosedur risiko

RATING ESG OLEH LEMBAGA INTERNASIONAL

MSCI Indonesia Index	Thomson Reuters - Refinitiv	Dow Jones Sustainability Index	FTSE4Good ASEAN 5 Index
Top 10 Constituents	**ESG Scores**	**S&P Global CSA**	**Top 10 Constituents**
MSCI ESG RATINGS A	Rating **A** Score **87/100**	Score **50** Rank percentile **83th**	FTSE4Good

SERTIFIKASI IT & KEAMANAN DATA

1. **ISO 27001:2013** untuk Enterprise Security
2. **ISO 20000-1:2018** untuk IT service management & data center
3. **ISO 27001:2013** untuk data center network & operation
4. **PCI DSS 3.2.1 Certification** untuk BCA data center (global data security)
5. **ISO 9001-2015** untuk data center operations & quality management system

AKTIF MENGKAMPANYEKAN MODUS KEJAHATAN FINANSIAL KEPADA NASABAH





Kampanye BCA mendapat penghargaan dari :
- **YouTube Works Award Southeast Asia 2023**
- **Marketing Excellence Award 2023.**

Apresiasi atas Pencapaian Kinerja BCA

Forbes
World's Best Bank 2023
#1 in Indonesia

THE ASIAN BANKER
The Asian Banker Leadership Achievement Award 2023
Bank of the Year in Asia Pacific 2023 : Bank Central Asia, Bapak Jahja Setiaatmadja

ASIAMONEY
Asiamoney Asia's Outstanding Companies Poll 2023
Overall Most Outstanding Company in Indonesia

FinanceAsia AWARDS 2023
FinanceAsia Award 2023
Best Bank in Indonesia

Newsweek WORLD'S MOST TRUSTWORTHY COMPANIES
Newsweek: World's Most Trustworthy Companies 2023
No.1 World's Most Trustworthy Companies 2023 in Banking Sector

INSTITUTIONAL INVESTOR
Institutional Investor 2023 Asia Executive Team
- **Most Honored Company**
- **#1 Best ESG** (Sell – side)
- **#1 Best IR Program** (Sell – side)

PRIVATE BANKING AWARDS 2023 ASIAMONEY
Asiamoney: Private Banking Award 2023
Best for High Net Worth in Indonesia

THE STEVIE® AWARDS
The World's Premier Business Award Competitions
Stevie Awards for Great Employers
Best Results of a Learning Program

Qorus
Qorus Reinvention Awards - APAC 2023
Gold Winner - APAC Innovator of The Year

QuBisa Aku bisa, Kamu bisa | ONE GML Digital Learning Solutions
Stellar Workplace Award 2023
Stellar Workplace Recognition in Employee Satisfaction



GALLUP
Gallup Customer Engagement Survey
Customer Engagement (CE) Recognition - CE Score di atas rata-rata global

KANTAR
2023 BrandZ Most Valuable Global Brand
2023 Most Valuable Southeast Asian Award
- **Top Most Valuable Brands di Indonesia (Peringkat I)**
- **Top 30 Most Valuable Southeast Asian Brands 2023**
- **Top 100 Most Valuable Global Brands (Peringkat 74)**

MARKPLUS.INC BEYOND PROFESSIONAL SERVICE
WOW Brand Festive Day 2023
The Best Digital Lounge-myBCA

CONTACT CENTRE WORLD
Global Contact Center World Awards Asia Pasific 2023
Company Award - GOLD
Best Mega Contact Center

Brand Finance®
Indonesia's Strongest Brand 2023
AAA+ (92,9) - Rank #1

ASIAMONEY
Asiamoney Asia's Outstanding Companies Poll 2023
Best for ESG in Indonesia

Fortune Indonesia:
Change the World Award (Bakti BCA)

IICD Indonesian Institute for Corporate Directorship
IICD: The 14th IICD Corporate Governance Conference and Award
Best Overall

Ikhtisar Aspek Keberlanjutan

Ekonomi [FN-CB-000.A, FN-CB-000.B]

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Kinerja Internal				
Pendapatan operasional	Rp miliar	99.945	87.476	78.473
Laba bersih	Rp miliar	48.658	40.756	31.440
Kredit yang diberikan [1]	Rp miliar	810.392	711.262	636.987
Pembiayaan infrastruktur (termasuk *non-cash loan*)	Rp miliar	58.679	56.179	54.882
Dana Pihak Ketiga [2]	Rp miliar	1.101.673	1.039.718	975.949
Total frekuensi transaksi di internet dan *mobile banking*	Juta kali	25.589	20.079	14.361
Jumlah pajak yang dibayarkan	Rp miliar	11.522	9.711	7.401
Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan				
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)	Rp miliar	202.606	183.225	159.486
Penyaluran kredit UMKM	Rp miliar	116.038	102.316	88.206
Penyaluran KUR	Rp miliar	599	478	206
Persentase total portofolio pembiayaan KKUB terhadap total portofolio	%	24,8	25,4	24,8

Catatan :
1. Termasuk aset dari transaksi syariah, piutang pembiayaan konsumen dan piutang sewa pembiayaan.
2. Termasuk dana simpanan syariah

Pembiayaan pada Kegiatan Usaha Berkelanjutan [FS6, FS8][FN-CB-000.B]

Uraian	2023		2022		2021	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio Pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB)	**202.606**	**100,0**	**183.225**	**100,0**	**159.486**	**100,0**
a. Energi Terbarukan	2.057	1,0	2.094	1,1	2.334	1,5
b. Efisiensi Energi	74	0,0	-	-	182	0,1
c. Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	67.760	33,4	66.146	36,1	57.910	36,3
d. Transportasi Ramah Lingkungan	8.030	4,0	6.948	3,8	5.987	3,8
e. Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	1.379	0,7	818	0,4	885	0,6
f. Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (*Eco-Efficient*)	5.326	2,6	4.448	2,4	3.901	2,4
g. Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui secara Nasional, Regional, atau Internasional	99	0,0	77	0,0	81	0,1
h. Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	1.843	0,9	379	0,2	-	-
i. Kegiatan UMKM	116.038	57,3	102.316	55,8	88.206	55,3
Portofolio Pembiayaan Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) Berdasarkan Segmen	**86.568**	**100,0**	**80.909**	**100,0**	**71.280**	**100,0**
Korporasi	82.398	95,2	78.903	97,5	70.052	98,3
Komersial	1.500	1,7	1.354	1,7	1.208	1,7
Konsumer	1.035	1,2	274	0,3	20	0,0
Obligasi Hijau	1.635	1,9	379	0,5	-	-
Portofolio Pembiayaan Infrastruktur Berkelanjutan (termasuk *non-cash loan*)	**11.090**	**100,0**	**9.510**	**100,0**	**8.804**	**100,0**
Jalan Tol	1.233	11,1	1.248	13,1	889	10,1
Kelistrikan	2.764	24,9	2.019	21,2	1.945	22,1
Kereta Api	2.956	26,7	2.667	28,0	2.318	26,3
Bandara dan Pelabuhan	2.757	24,9	2.759	29,0	2.760	31,3
Air Minum dan Sanitasi	1.379	12,4	818	8,6	892	10,1

Keterangan:
Portofolio pembiayaan keseluruhan berdasarkan sektor industri dapat dilihat pada Laporan Tahunan BCA 2023.

Kinerja Lingkungan

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Kinerja Internal				
Emisi GRK yang dihasilkan (cakupan 1, 2, 3 Operasional)[a]	tCO_2eq	309.024	142.783	104.487
Penggunaan energi listrik [b]	kWh	172.492.313	156.040.072	118.611.628
Intensitas penggunaan energi listrik	kWh/m^2	154	139	159
	kWh/transaksi	0,006	0,007	0,007
	kWh/pekerja	6.408	8.038	6.030
Penggunaan kertas [c]	Ton	478	296	57
Pengurangan limbah kertas	Ton	+182	+239	6
Penggunaan air [d]	m^3	403.748	302.646	47.823
Kantor cabang yang mendukung *green office*	Kantor	77	74	71
Kegiatan Tanggung Jawab Lingkungan				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab lingkungan	Rp miliar	8,1	1,5	1,1
Pelepasliaran orangutan di Kalimantan	Ekor	5	5	5
Rehabilitasi orangutan	Ekor	5	5	5
Bibit pohon	Bibit	60.000	24.631	14.700
Pendidikan (edukasi) Lingkungan	Peserta	682	939	148
	Sekolah	5	8	4
Partisipasi kantor BCA dalam *Earth Hour*	Kantor	864	544	125

Keterangan:
a) Cakupan data 2023 dari seluruh Kantor Pusat, *Data Center*, dan Kantor Cabang (KCU, KCP, dan KCP Kas). Penghitungan dilakukan dengan mengekstrapolasi data bulan Januari-Oktober 2023.
b) Cakupan data 2023 dari seluruh Kantor Pusat, *Data Center*, dan Kantor Cabang (KCU, KCP, dan KCP Kas), tahun 2022 dari Kantor Pusat, *Data Center*, 120 KCU, 742 KCP. Tahun 2021 dari Kantor Pusat, *Data Center*, dan 603 KCP.
c) Cakupan data 2023 dari seluruh Kantor Pusat, *Data Center*, dan Kantor Cabang (KCU, KCP, dan KCP Kas), tahun 2022 dari Kantor Pusat dan KCU, tahun 2021 dari Kantor Pusat.
d) Cakupan data 2023 dari seluruh Kantor Pusat, *Data Center*, dan Kantor Cabang (KCU, KCP, dan KCP Kas), tahun 2022 dari Kantor Pusat dan 100 Kantor Cabang, tahun 2021 hanya dari Kantor Pusat.

Kinerja Sosial

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Kinerja Internal				
Perempuan yang menduduki posisi Direktur	%	16,7	16,7	16,7
Pekerja perempuan dibandingkan total pekerja	%	61,7	61,4	61,6
Jumlah jam pelatihan	Jam	1.183.950	950.297	673.040
Biaya pelatihan dan pendidikan pekerja	Rp miliar	372,8	263,2	193,4
Jumlah peserta edukasi literasi keuangan (CSR)	Orang	296.022	155.769	117.058
Indeks *Customer Engagement* (CE)	Skala 1–5	4,75	4,73	4,73
Indeks *Branch Service Quality* (BSQ)	Skala 1–5	4,88	4,86	4,87
Tingkat penyelesaian keluhan nasabah	%	97,3	98,1	99,5
Persentase pengaduan (*whistleblowing*) yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan yang diterima	%	98,2	88,5	91,0
Kegiatan Tanggung Jawab Sosial				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab sosial	Rp miliar	145,1	143,1	136,2
Jumlah lulusan pendidikan PPBP dan PPTI	Orang	192	199	174
Jumlah pasien klinik umum binaan	Orang	12.802	13.734	16.074
Jumlah pasien klinik KB binaan	Orang	1.897	1.978	2.040
Jumlah pasien operasi katarak	Orang	1.036	803	529

Keberlanjutan di BCA



Implementasi Pilar Keberlanjutan telah menjadi budaya Insan BCA di seluruh jenjang jabatan dan unit kerja sebagai bentuk langkah nyata untuk menjaga bumi dan kehidupan kita bersama

DAFTAR ISI

Strategi Keberlanjutan	24
Selayang Pandang	25
Skala Usaha	26
Membangun Budaya Keberlanjutan	28
Kontribusi pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)	29
Tata Kelola Keberlanjutan	32
Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan	36



Kesejahteraan Pekerja di BCA

Strategi Keberlanjutan [2-22]

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, BCA menerapkan praktik keberlanjutan untuk mendukung ekonomi rendah karbon di masa depan. Strategi keberlanjutan BCA mencakup implementasi Keuangan Berkelanjutan, Pilar Keberlanjutan, serta inisiatif-inisiatif lainnya untuk mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

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

- Fokus pada Nasabah
- Integritas
- Kerja sama Tim
- Berusaha Mencapai yang Terbaik

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 Keberlanjutan

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

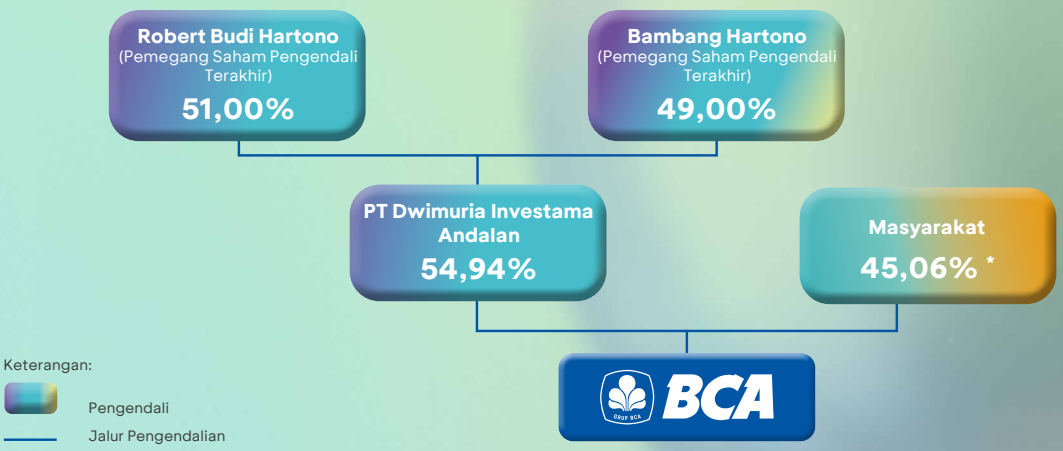
Pilar Berkarya Memberi Nilai

Pilar ini memuat program keterlibatan dan pemberdayaan masyarakat melalui:
- Program Bakti BCA
- Program literasi dan inklusi keuangan

Selayang Pandang [2-1]

PT Bank Central Asia Tbk atau yang lebih dikenal dengan BCA memiliki bentuk legal 'Perseroan Terbatas' dan didirikan berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan No. 38 dengan Akta Notaris Raden Mas Soeprapto tanggal 10 Agustus 1955, yang disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/89/19 tanggal 10 Oktober 1955. Kegiatan usaha utama BCA yaitu menyediakan solusi perbankan. Ketetapan bidang usaha BCA tercantum dalam Anggaran Dasar Pasal 3, sedangkan uraian lengkap kegiatan usaha maupun penunjang perbankan disampaikan dalam Laporan Tahunan 2023 dan *link*: https://www.bca.co.id/id/Individu/Produk. Kegiatan operasi BCA tersebar di seluruh wilayah di Indonesia.

Persentase Kepemilikan Saham [2-1]



* Pada komposisi saham yang dimiliki masyarakat per 31 Desember 2023, sebesar 2,46% dimiliki oleh pihak yang terafiliasi dengan PT Dwimuria Investama Andalan. Komisaris (tidak termasuk Komisaris Independen) dan Direksi memiliki 0,14% Saham BCA

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.

Lokasi Operasi [2-1]

Indonesia

Kantor Pusat [2-1]

Menara BCA, Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No. 1, Jakarta 10310
(+62 21) 2358 8000
(+62 21) 2358 8300

Situs *Web*

www.bca.co.id

Call Center

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

Skala Usaha [2-1]

Jumlah Aset

2023
Rp1.408,1 triliun

2022
Rp1.314,7 triliun

2021
Rp1.228,3 triliun

Jumlah Liabilitas

2023
Rp1.165,6 triliun

2022
Rp1.093,6 triliun

2021
Rp1.025,5 triliun

Jumlah Ekuitas

2023
Rp242,5 triliun

2022
Rp221,2 triliun

2021
Rp202,8 triliun

Laba Bersih

2023
Rp48,6 triliun

2022
Rp40,7 triliun

2021
Rp31,4 triliun

Jumlah Pendapatan Operasional

2023
Rp99,9 triliun

2022
Rp87,5 triliun

2021
Rp78,5 triliun

Jumlah Giro

2023
Rp348,5 triliun

2022
Rp323,9 triliun

2021
Rp285,6 triliun

Jumlah Tabungan

2023
Rp536,2 triliun

2022
Rp524,0 triliun

2021
Rp481,4 triliun

Jumlah Deposito

2023
Rp217,0 triliun

2022
Rp191,8 triliun

2021
Rp208,9 triliun

Jumlah Kredit Bruto

2023
Rp810,4 triliun

2022
Rp711,3 triliun

2021
Rp637,0 triliun

Jumlah Transaksi

2023
27.978 juta kali

2022
22.337 juta kali

2021
16.423 juta kali

Jumlah Pekerja dan Manajemen

2023	2022	2021
26.917 Orang	24.508 Orang	23.952 Orang

Jumlah Kantor (KCU, KCP, KCP Kas)

2023	2022	2021
1.258 Kantor	1.247 Kantor	1.242 Kantor

Jumlah ATM

2023	2022	2021
19.047 Unit	18.268 Unit	18.033 Unit

Jumlah Rekening Nasabah

2023	2022	2021
37,6 Juta Rekening	34,7 Juta Rekening	28,5 Juta Rekening

Pasar Terlayani, Rantai Nilai, dan Hubungan Bisnis [2-6]

BCA menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan dengan menyediakan solusi keuangan bagi masyarakat luas, baik individu, lembaga/organisasi, korporasi, komersial, sampai dengan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Berdasarkan sektor, BCA melayani sejumlah sektor mencakup sektor swasta, pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), serta pihak asing. Akses mengenai informasi produk dan layanan perbankan serta solusi keuangan lainnya tercantum di https://www.bca.co.id/id/Individu.

Indonesia menjadi lokasi utama tempat BCA beroperasi. Per akhir tahun 2023, BCA beroperasi di 1 Kantor Pusat, 138 Kantor Cabang Utama (KCU), 899 Kantor Cabang Pembantu (KCP), serta 221 KCP Kas yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Meski lokasi operasi utama BCA berada di Indonesia, nasabah yang berada di luar negeri tetap dapat melakukan transaksi finansial maupun non finansial melalui solusi perbankan digital.

BCA memiliki 9 entitas anak perusahaan dengan jenis usaha yang bervariasi. Pemangku kepentingan dapat mengakses informasi mengenai hubungan bisnis BCA dengan entitas anak perusahaan melalui https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/Perusahaan-Anak.

Di samping itu, keberadaan BCA dan entitas anak perusahaan telah berkontribusi dalam pembangunan perekonomian Indonesia dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Kami turut melibatkan pihak lokal dalam rantai pasok BCA. Di tahun 2023, BCA mencatat pengeluaran untuk mitra kerja lokal sebanyak 98% dari total biaya pengadaan barang dan jasa. Selain itu, BCA juga mematuhi *regulator* dan berpartisipasi dalam pembiayaan pada proyek-proyek pemerintahan.

Perubahan Signifikan [2-6]

BCA mencatat tidak adanya perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, model bisnis, rantai pasokan, maupun struktur kepemilikan saham mayoritas.

Keanggotaan Asosiasi [2-28]

Saat ini, penerapan praktik keberlanjutan menjadi strategi semua bisnis dan semakin banyak pemangku kepentingan yang memperhatikan praktik LST. Untuk itu, BCA terus mengikuti perkembangan isu keberlanjutan melalui keikutsertaan asosiasi-asosiasi yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan.

Keanggotaan dalam Asosiasi

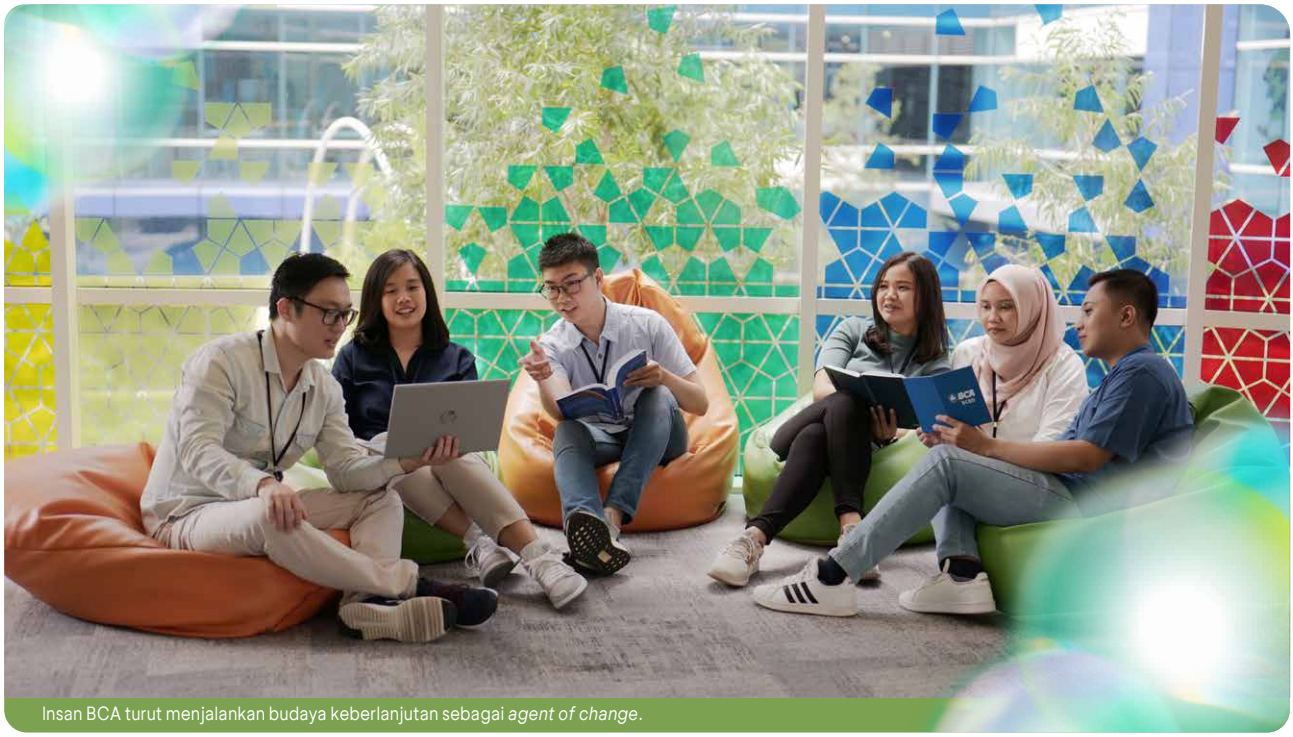
No.	Nama Asosiasi
1	Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS)
2	ACI Financial Market Association (ACI FMA)
3	Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)
4	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
5	Perhimpunan Pedagang Surat Utang Negara (HIMDASUN)
6	Indonesia Contact Center Association (ICCA)
7	The Institute of Internal Auditors (IIA)
8	Indonesia Chapter Ikatan Komite Audit Indonesia (IKAI)
9	Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI)
10	Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)
11	Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)
12	Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

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

Komitmen terhadap penerapan praktik keberlanjutan dituangkan dalam visi, misi, tata nilai, dan pilar keberlanjutan sehingga seluruh Insan BCA dapat turut berkontribusi dalam mencapai target-target keberlanjutan. Pilar Keberlanjutan terdiri dari tiga fokus utama yaitu Perbankan Berkelanjutan; Budaya Keberlanjutan; dan Berkarya Memberi Nilai.

Implementasi Pilar Keberlanjutan telah menjadi budaya Insan BCA di seluruh jenjang jabatan dan unit kerja dengan tujuan mengoptimalkan segala potensi untuk memberikan dampak berkelanjutan bagi pemangku kepentingan dan lingkungan hidup. Kami senantiasa mengembangkan sinergi seluruh pekerja untuk menjalankan pilar keberlanjutan, salah satunya dengan mendorong agar setiap pekerja dapat menjadi agen perubahan (*agent of change*).

Beberapa upaya BCA untuk membangun budaya keberlanjutan di lingkungan internal BCA antara lain dengan menyelenggarakan berbagai kampanye berkelanjutan yang terdiri dari tiga fase, yaitu *awareness*, *engagement*, dan *retention*. Kampanye penerapan budaya keberlanjutan antara lain melalui Sustainability Awareness Month, Green Champion Challenge, serta sosialisasi budaya keberlanjutan yang secara rutin dan berkala dilaksanakan melalui *e-learning*, akun Instagram internal BCA @bcasemuaberes maupun media komunikasi internal lainnya.



Insan BCA turut menjalankan budaya keberlanjutan sebagai *agent of change*.

Kontribusi pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)

BCA mendukung dan berkontribusi pada seluruh pencapaian TPB. Namun demikian, BCA memiliki dukungan prioritas yang signifikan sesuai dengan bidang usaha dan kapasitasnya.



Dukungan Utama pada TPB

Tujuan	Capaian 2023	Strategi	Target 2024
3 KEHIDUPAN SEHAT DAN SEJAHTERA	• Nihil kecelakaan *major* di tempat kerja • 14.699 masyarakat mendapatkan layanan umum kesehatan & KB melalui klinik binaan BCA • 1.725 balita mendapatkan intervensi gizi melalui program PASTI dan "Ayo Cegah *Stunting*" • 1.036 pasien operasi katarak • Terkumpul 1.971 kantong darah di acara donor darah karyawan	• Memberikan edukasi kesehatan melalui kampanye kesehatan • Melakukan kegiatan bakti sosial • Mengedukasi masyarakat tentang kesehatan melalui seminar atau webinar	• Nihil kecelakaan major di tempat kerja • Memastikan seluruh pekerja telah menjadi anggota BPJS dan sistem kesehatan swasta • Melaksanakan edukasi dan kampanye kesehatan secara berkala • Melaksanakan bakti sosial operasi katarak dan klinik binaan • Melaksanakan donor darah karyawan
4 PENDIDIKAN BERKUALITAS	• 75,9 % pekerja mendapatkan pelatihan • 94 pekerja mendapatkan beasiswa S1 dan S2 • Seluruh pekerja telah mengikuti pelatihan Keuangan Berkelanjutan • 900 mahasiswa mendapatkan Beasiswa Bakti BCA • 572 peserta PPBP dan PPTI • 275 kepala sekolah mengikuti program diseminasi pelatihan *Transformational Leadership* di 4 kota • 296.022 masyarakat (termasuk pelajar dan mahasiswa) mendapatkan edukasi literasi keuangan • 830 pelajar dan 272 guru dari 268 sekolah mengikuti program Semarak Literasi • BCA Berbagi Ilmu a) 3.103 mahasiswa di 5 PTN mengikuti Kuliah Umum BCA Berbagi Ilmu b) 993 siswa dari 18 sekolah mengikuti *Student Banking Tour* c) 39 penyandang disabilitas mengikuti program I'm Capable	• Mengembangkan program *e-learning, in-class training*, dan bekerja sama dengan lembaga pendidikan lain • Menyeleksi dan memberikan beasiswa kepada mahasiswa sesuai kriteria dan memberikan pelatihan *softskill* • Strategi PPBP: merekrut dan mengadakan sosialisasi ke SMA/SMK terkemuka di seluruh Indonesia • Mengadakan pelatihan intensif mengenai *blended learning* dan pelatihan *softskills* kepada guru dengan metode kompetisi • Menyelenggarakan edukasi literasi keuangan secara nasional yang berdampak positif sesuai Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) OJK dengan mengedepankan *volunteer* program yang dilaksanakan oleh pekerja	• 20% pekerja BCA mendapatkan pelatihan tahap lanjutan terkait Keuangan Berkelanjutan • Menerapkan program Beasiswa Bakti BCA • Melaksanakan program PPBP dan PPTI • Pekerja BCA mendapatkan program pelatihan dan pendidikan • Menyelenggarakan Program Penghargaan Pelestarian Budaya secara rutin • Menyelenggarakan Indonesia Knowledge Forum tahunan

Tujuan	Capaian 2023	Strategi	Target 2024
5 KESETARAAN GENDER	• 61,7% pekerja perempuan dari total pekerja yang mendapatkan kesempatan promosi • 16,7% perempuan menduduki posisi Direktur • 61,1% pekerja perempuan menduduki posisi *middle-up manager* • 43 pengrajin perempuan menerima pelatihan dan pembinaan perluasan akses pasar melalui Bakti BCA	• 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 pengembangan karir hingga level manajerial atau pun lebih • Memberikan keterampilan dan penugasan kepada perempuan penenun untuk meningkatkan keterampilan/ kesejahteraan hidup	• Tidak ada kesenjangan remunerasi antara pekerja perempuan dan laki-laki • Nihil kasus pelanggaran persamaan hak dan diskriminasi terhadap pekerja • Nihil laporan diskriminasi terhadap nasabah • Mempertahankan persentase yang setara antara pekerja perempuan dan laki-laki dalam memperoleh kesempatan untuk menjabat posisi level manajerial
7 ENERGI BERSIH DAN TERJANGKAU 13 PENANGANAN PERUBAHAN IKLIM	• 10,6% peningkatan portofolio rata-rata pada pembiayaan Keuangan Berkelanjutan, termasuk debitur yang berwawasan lingkungan • 9 gedung BCA menggunakan panel surya • Pengukuran emisi gas rumah kaca (GRK) sudah mencakup seluruh Kantor Pusat, Data Center, dan kantor Cabang • 77 kantor cabang menerapkan fitur gedung ramah lingkungan • 2 Desa wisata binaan Bakti BCA mengelola sampah botol plastik wisatawan melalui mesin pengelola sampah (*Reverse Vending Machine*)	• Memetakan strategi mitigasi penurunan emisi CO_2 pada gedung BCA secara bertahap • Mengembangkan perilaku adaptasi pada bangunan pintar *(smart buildings)*, penerapan teknologi ramah lingkungan, budaya keberlanjutan, dan edukasi kepada pekerja melalui agen perubahan *(agents of change)* • Pemberian kredit kepada usaha debitur yang berwawasan lingkungan	• Melaksanakan uji coba *Climate Risk Stress test* untuk 50% portofolio pembiayaan • 8% peningkatan portofolio KKUB, termasuk debitur dalam sektor KUBL • Melaksanakan penggantian AC R22 ke R32 di cabang • Pemasangan panel surya di gedung milik BCA
8 PEKERJAAN LAYAK DAN PERTUMBUHAN EKONOMI 10 BERKURANGNYA KESENJANGAN	• 4.950 orang direkrut sebagai pekerja BCA • 403 tenaga kerja penuh dan paruh waktu di 14 desa • 220 tenaga kerja lokal pelaku UMKM desa binaan Bakti BCA • Besaran gaji pokok pekerja pada level terendah di BCA masih lebih tinggi dibandingkan Upah Minimum Provinsi (UMP) yang berlaku di seluruh wilayah kantor cabang di Indonesia. • 3.915 orang pemagang yang direkrut lewat program Bakti BCA • Peningkatan pembiayaan UMKM sebesar 13,4% • Rp599 miliar realisasi KUR • ± 1.400 *seller* UMKM ikut dalam UMKM Fest • 23 desa wisata binaan dan mitra Bakti BCA menerima 20 ragam pembinaan pariwisata berkelanjutan • Lebih dari 1.500 pelaku usaha desa dan komunitas Bakti BCA mengikuti pembinaan sertifikasi halal, ekspor, dan perluasan akses pasar	• Membuka lapangan pekerjaan untuk mendukung digitalisasi BCA dan *relationship* • Mengembangkan peran dan kapabilitas *frontliner* BCA agar dapat memberikan solusi yang lebih komprehensif kepada nasabah • Memperbanyak kerja sama *channeling* dengan *anchor* • Membina dan mendampingi kantor cabang dalam penyaluran KUR • Memperluas *line of business* yang dibiayai KUR • Pemetaan layanan perbankan kepada masyarakat yang masuk kategori *unbankable* • Bekerja sama dengan pengurus desa, masyarakat setempat, dan pemerintah daerah • Merekrut calon pemagang Bakti BCA	• Peningkatan penyaluran KUR 11% • Peningkatkan pembiayaan UMKM sebesar 8% • Melaksanakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja secara konsisten (tidak ada *major incident* di lingkungan kerja) • Merekrut pekerja dan peserta Magang Bakti • Penyelengaraan UMKM Fest 2024
9 INDUSTRI, INOVASI DAN INFRASTRUKTUR	• 4,88 Indeks *Branch Service Quality* (BSQ) dari skala 5 • 4,75 *Customer Engagement* (CE) dari skala 5 • 4,7 juta rekening baru melalui perbankan digital sehingga total rekening mencapai 37,6 juta • Rp11,1 triliun pembiayaan infrastruktur	• Mengembangkan inovasi digital • Menerapkan *machine learning* dan kecerdasan buatan • Menjalankan Pencegahan Kehilangan Data (*Data Loss Prevention*/DLP) dan sistem otentifikasi dua faktor untuk pengamanan informasi elektronik • Membiayai pembangunan infrastruktur • Mengedukasi dan mengadakan sosialisasi terkait keamanan data dan perbankan digital kepada nasabah	• Indeks BSQ minimum 4,50 • Indeks CE minimum 4,50 • 5,5 juta pembukaan rekening baru melalui perbankan digital • Nihil kecurangan besar (*major fraud*) • Nihil pengaduan terkait privasi dan keamanan data

Tujuan	Capaian 2023	Strategi	Target 2024
16 PERDAMAIAN, KEADILAN DAN KELEMBAGAAN YANG TANGGUH	• Memenuhi indikator kepatuhan yaitu Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM), *Non-Performing Loan* (NPL) Net, Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK), Giro Wajib Minimum (GWM) Rupiah & Valas, Penyangga Likuiditas Makroprudential (PLM), Posisi Devisa Neto (PDN), Rasio Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM), dan *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) • Tingkat kesehatan bank adalah 1 • Seluruh pekerja telah menandatangani pakta integritas • Nihil kasus korupsi • Seluruh pekerja telah menandatangani kode etik • Seluruh pekerja eselon 5 ke atas telah menandatangani *annual disclosure* • Melakukan penilaian risiko bisnis dan hak asasi manusia (PRISMA) dari Kementerian Hukum dan HAM	• Evaluasi atas semua kegiatan usaha sesuai dengan regulasi • Mengefektifkan *whistleblowing system* • Menerapkan tata kelola perusahaan yang baik • Mematuhi peraturan perundang-undangan dan pasar modal • Mengadopsi standar praktik terbaik yang relevan	• 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 • Melakukan uji tuntas risiko bisnis dan hak asasi manusia bersama pihak independen • Menerbitkan kebijakan tanpa diskriminasi di tempat kerja • Nihil kasus/laporan korupsi • Risiko kepatuhan di level "*low to moderate*" • Seluruh pekerja menandatangani pakta integritas dan kode etik • Seluruh pekerja eselon 5 ke atas wajib menandatangani *annual disclosure*

Kontribusi pada TPB Lainnya

Tujuan	Kegiatan Pendukung
1 TANPA KEMISKINAN	• Memberikan upah/gaji sesuai dengan ketentuan pemerintah yang berlaku • Memberikan fasilitas pinjaman tanpa bunga untuk nominal tertentu kepada pekerja BCA • Membuka lowongan pekerja untuk posisi pekerja maupun pemagang program Bakti BCA • Mendaftarkan pekerja dalam BPJS Ketenagakerjaan
2 TANPA KELAPARAN	• Menyalurkan pembiayaan pada usaha pertanian rakyat • Mendukung program penurunan *stunting* (Bermitra dengan pemerintah dan lembaga filantropi dalam mempercepat penurunan angka *stunting* di Indonesia)
6 AIR BERSIH DAN SANITASI LAYAK	• Menyalurkan pembiayaan pada usaha pengelolaan air bersih dan pengelolaan air limbah • Memberikan bantuan untuk sanitasi
11 KOTA DAN PERMUKIMAN YANG BERKELANJUTAN	• Menyediakan fasilitas *shuttle bus* di beberapa titik lokasi kepada pekerja yang mendapatkan *in-class training* di BCA Learning Institute (BLI) - Sentul. • Bantuan program pembangunan infrastruktur, fasilitas umum dan fasilitas sosial pemerintah, serta desa binaan BCA • Membuat program daur ulang sampah rumah tangga karyawan BCA
12 KONSUMSI DAN PRODUKSI YANG BERTANGGUNG JAWAB	• Peralihan penggunaan kertas HVS dari 80 gsm menjadi 75 gsm • Inisiatif untuk mematikan lampu di area kerja saat jam makan siang • Penggunaan *digital sign* dan *document approval office* 365 sebagai aplikasi persetujuan dokumen secara digital untuk mengurangi pemakaian kertas. • Bekerja sama dengan vendor untuk mengelola limbah padat
15 EKOSISTEM DARATAN	• Penanaman total 54.500 Multi-Purpose Trees (MPTS) di Kab. Tanggamus, Lampung dan Kab. Buleleng, Bali dengan luas total 87,2 ha • Penanaman total 9.000 pohon di area lahan kritis seluas total 22,5 ha • Penanaman 5.500 bibit *mangrove* di Desa Kertasari, Kabupaten Sumbawa Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat
17 KEMITRAAN UNTUK MENCAPAI TUJUAN	• 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 • Bekerjasama dengan PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) untuk perhitungan emisi pembiayaan

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

Penerapan keuangan berkelanjutan dan pengelolaan LST menjadi tanggung jawab seluruh jajaran di semua unit kerja dan direktorat. BCA melibatkan Direksi dan Dewan Komisaris dalam tata kelola keberlanjutan, pemantauan atas kinerja keberlanjutan dan pengelolaan kinerja LST.

Secara struktural, BCA menetapkan Grup Environment Sustainability Governance (ESG) sebagai grup yang terpisah dari unit kerja lain. Di bawah Direktorat Perencanaan & Keuangan, Grup ESG bertanggung jawab kepada Senior Executive Vice President CFO Office. Sementara itu, Senior Executive Vice President CFO Office akan bertanggung jawab untuk menyampaikan kinerja keberlanjutan kepada Direktur Perencanaan & Keuangan untuk selanjutnya disampaikan kepada Presiden Direktur.

Dalam *Key Performance Indicator* (KPI) Direksi, terdapat indikator capaian kinerja LST dan Keuangan Berkelanjutan. Demikian pula, seluruh unit kerja terkait juga memiliki KPI terkait LST dan keuangan berkelanjutan yang sudah menyatu dalam setiap kegiatan kerja sehari-hari.

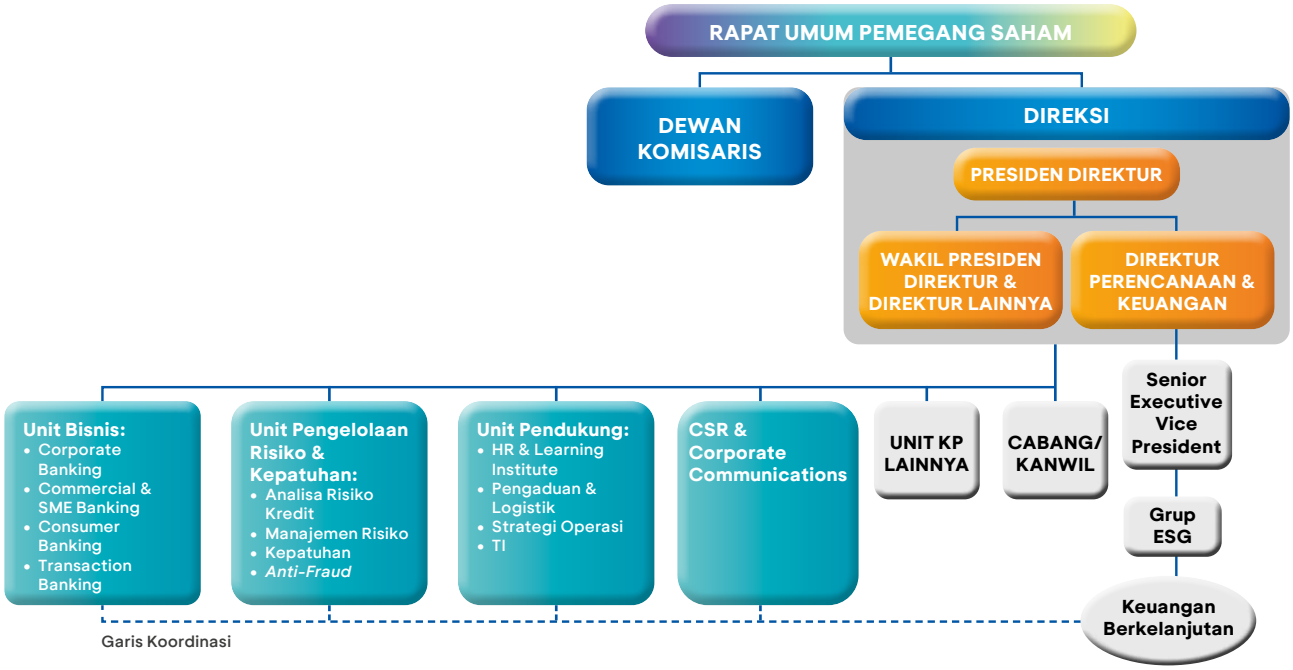




Pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan 2023

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [2-9]

Struktur tata kelola keberlanjutan digambarkan sebagai berikut:



Catatan:
- Garis koordinasi menggambarkan mekanisme pelaporan kemajuan Keuangan Berkelanjutan

Informasi lengkap terkait komposisi badan tata kelola tertinggi dan komite perusahaan 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 2023.

Tugas Dewan Komisaris, Direksi, dan Pejabat Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan [2-12, 2-24]

Dewan Komisaris sebagai organ pengawasan memiliki peran dalam penerapan keuangan berkelanjutan, antara lain:

- Menyetujui Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan Laporan Keberlanjutan yang disusun oleh Direksi, untuk disampaikan kepada OJK;
- Memastikan penyusunan strategi bisnis dan pelaksanaan kegiatan Bank oleh Direksi telah mempertimbangkan dan menyelaraskan aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola;
- Memberikan masukan atas kinerja keberlanjutan dan/atau Keuangan Berkelanjutan yang disampaikan oleh Direksi;
- Memberikan arahan penyusunan RAKB sesuai strategi bisnis Bank.

Direksi sebagai organ pengelolaan yang berperan strategis dalam mengarahkan dan memimpin perusahaan untuk mencapai tujuan Keuangan Berkelanjutan, memiliki peran antara lain meliputi:

- Menyusun RAKB dan Laporan Keberlanjutan untuk disampaikan kepada OJK setelah mendapat persetujuan dari Dewan Komisaris;
- Menyusun strategi bisnis dan melaksanakan kegiatan Bank dengan mempertimbangkan dan menyelaraskan aspek ekonomi, lingkungan, sosial dan tata kelola;
- Memastikan strategi keberlanjutan secara keseluruhan sesuai dengan strategi Bank;
- Menyetujui kebijakan terkait Keuangan Berkelanjutan;
- Mengimplementasikan RAKB dan prinsip Keuangan Berkelanjutan sesuai lingkup tugas direktorat;
- Melakukan evaluasi berkala atas kinerja Keuangan Berkelanjutan.

Sementara itu, fungsi pokok Grup ESG, yaitu:
- Melindungi kepentingan pemangku kepentingan 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)*;

Prosedur Identifikasi, Pemantauan, dan Pengendalian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan [2-12, 2-14, 2-23, 2-24] [FS9]

Secara khusus, Direktur Perencanaan dan Keuangan yang membawahi Grup ESG ditunjuk sebagai pembina, pemantau, dan penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan. 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;
- Memimpin penyusunan RAKB dan Laporan Keberlanjutan;
- Memastikan penerapan prinsip Keuangan Berkelanjutan, implementasi RAKB, publikasi Laporan Keberlanjutan serta mengikuti perkembangan isu Keuangan Berkelanjutan;
- Melakukan pengawasan, evaluasi dan tindak lanjut implementasi RAKB secara berkala;
- Melakukan pengawasan dan memastikan implementasi aktivitas/inisiatif/program Keuangan Berkelanjutan sejalan dengan strategi Bank serta ketentuan yang berlaku.

Dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, seluruh Direksi saling bersinergi untuk mencapai KPI dengan dikoordinasi oleh Direktur Perencanaan dan Keuangan. Presiden Direktur, anggota Direktur lainnya, dan senior eksekutif juga terlibat 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. Pemantauan atas implementasi keuangan berkelanjutan dilakukan tiga bulan sekali dan dipaparkan dalam *analyst meeting* dengan memperhatikan capaian RAKB.

Dalam mengelola risiko-risiko yang berkaitan dengan penerapan keuangan berkelanjutan, BCA mengoptimalkan fungsi-fungsi yang terkait dengan Manajemen Risiko. Pengelolaan risiko LST dalam rangka pembiayaan diterapkan sejak awal *screening* proses pengajuan kredit calon debitur. BCA telah memiliki kebijakan sektoral kredit untuk sektor-sektor yang berpotensi memiliki risiko LST tinggi.

Risk Management Division (MRK) secara berkala akan 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 rutin melakukan *stress testing* untuk jangka pendek dan jangka panjang. [FN-CB-550a.2]

Pengelolaan risiko keberlanjutan, capaian kinerja keberlanjutan, dan implementasi keuangan berkelanjutan juga akan dibahas dalam rapat Direksi secara berkala minimal empat kali dalam setahun. Pada akhir tahun, BCA menyusun Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan yang kemudian diunggah pada situs *web* sehingga dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Khusus kepada pemegang saham, manajemen BCA menyampaikan kinerja keberlanjutan melalui *analyst meeting, public expose, investor call,* RUPS, dan lainnya.

Dalam RUPS Tahunan, Direksi dan Dewan Komisaris BCA akan menyampaikan kinerja keuangan, kinerja operasional, implementasi GCG, hingga kinerja keberlanjutan. BCA belum memiliki kebijakan khusus terkait pemberian hak suara *(voting policy)* kepada pemegang saham untuk membahas isu LST dalam RUPS. Hal tersebut tidak mengurangi hak suara pemegang saham untuk menyampaikan pendapat dalam RUPS. [FS12]

Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan [FS4]

Hingga akhir tahun 2023, seluruh pekerja (100%) telah mendapatkan pelatihan-pelatihan maupun sosialisasi terkait keuangan berkelanjutan. Pada periode pelaporan, BCA telah menerbitkan dua topik *e-learning* wajib terkait LST yakni Pengenalan Perubahan Iklim dan *Green Office & Green Lifestyle*. Pengenalan topik keberlanjutan juga menjadi salah satu kurikulum pembelajaran dalam program persiapan kenaikan jabatan tertentu di BCA. Untuk meningkatkan kompetensi Insan BCA, pelatihan lain terkait keuangan berkelanjutan juga diberikan melalui forum, webinar, FGD, *workshop*, *sharing session* dan berbagai media pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan. Pelaksanaan pelatihan dilakukan secara *online* dengan ragam topik di antaranya ESG & Climate Change Impact, Voluntary Carbon Market, Human Rights in Business, dan lain sebagainya. Pihak-pihak eksternal yang dilibatkan untuk mendukung pelatihan terkait keuangan berkelanjutan di antaranya *subject matter expert*, praktisi, pelaku bisnis, konsultan, GRI, CDP, IDX, dan OJK.

BCA konsisten melaksanakan *refreshment* LST dan keuangan berkelanjutan untuk Direksi dan Dewan Komisaris setiap tahunnya. Selain itu, *refreshment* juga diberikan kepada anggota komite dan seluruh jajaran direksi/komisaris entitas anak perusahaan Grup BCA.

Data Pelatihan Keuangan Berkelanjutan berdasarkan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	Jumlah Peserta (orang)		
	2023*	2022	2021
Dewan Komisaris	4	1	4
Direktur	10	9	11
Senior Manager	1.549	63	171
Middle Manager	8.972	147	4.607
Line Manager	14.988	221	6.847
Staf	25.809	561	10.921
Non staf	19.110	0	495
Jumlah	**70.442**	**1.002**	**23.056**

*) Terdiri dari 34.765 peserta *e-learning* Perubahan Iklim, 34.936 peserta *e-learning Green Office & Green Lifestyle*, 525 *e-learning* Keuangan Berkelanjutan, 103 peserta program pengembangan karir, 99 peserta *workshop*, 14 peserta ESG *refreshment*.

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

Pada tahun 2023, BCA telah menyelesaikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) jangka panjang Tahap I (periode 2019-2023) dengan pencapaian target yang sangat baik pada tiga kegiatan prioritas RAKB. Pada prioritas pertama, pertumbuhan pembiayaan Keuangan Berkelanjutan mencapai rerata 13% melampaui target yang ditetapkan sebesar 8%. Adapun prioritas kedua pengembangan kapasitas internal, BCA telah melaksanakan pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan baik pelatihan secara langsung, *workshop*, seminar, FGD maupun melalui *e-learning* kepada seluruh pekerja tetap dan manajemen. Pada prioritas ketiga, BCA telah melakukan penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola dan/atau standar prosedur operasional yang mencakup pembentukan Grup ESG dalam struktur organisasi perusahaan, penetapan visi misi dan struktur tata kelola keberlanjutan BCA, penyesuaian kerangka manajemen risiko, penyelarasan KPI hingga penerbitan beragam kebijakan baru terkait LST.

Melanjutkan implementasi Keuangan Berkelanjutan, BCA telah menyusun RAKB Tahap II (periode 2024-2028) mencakup tiga kegiatan prioritas utama. Untuk prioritas pertama yakni rencana penyediaan pembiayaan keuangan berkelanjutan, BCA telah menetapkan target pertumbuhan KKUB, mengembangkan program-program khusus UMKM, menjajaki pengembangan produk berbasis LST hingga upaya mendorong debitur/calon debitur untuk meningkatkan praktik LST yang baik. Pada prioritas kedua yakni pengembangan kapasitas internal, BCA merencanakan pelatihan Keuangan Berkelanjutan tahap lanjutan kepada seluruh pekerja terkait KB, penyediaan pelatihan LST secara regular kepada seluruh pekerja tetap BCA, serta melakukan *refreshment* LST untuk level manajemen setiap tahun. Untuk prioritas ketiga, BCA akan melanjutkan penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola dan/atau standar prosedur operasional untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi secara keseluruhan dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan.



Salah satu penyaluran pendanaan keberlanjutan untuk pembangkit listrik tenaga biomassa di PT Rezeki Perkasa Sejahtera Lestari

BCA telah menyampaikan RAKB Tahap II yang berisi pencapaian aksi tahun 2019-2023 dan rencana lima tahun ke depan (2024-2028) kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 30 November 2023. Secara berkala, Grup ESG akan menerima laporan dan berkomunikasi dengan unit kerja yang terkait keuangan berkelanjutan sebagai bagian dari bentuk pengawasan. BCA juga mengadakan audit berkala minimal tiga tahun sekali untuk memastikan bahwa kebijakan, prosedur, dan kinerja keberlanjutan sudah berjalan sesuai dengan target yang tertuang dalam RAKB.

Tantangan dan Peluang dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Seiring dengan meningkatnya isu-isu keberlanjutan dan risiko LST, BCA mencermati beberapa tantangan dan peluang untuk beberapa tahun ke depan yang perlu dikelola mulai saat ini.

Tantangan

- Peningkatan serangan siber.
- Akselerasi teknologi informasi dan persaingan dari industri teknologi finansial (*fintech*).
- Kepentingan untuk mematuhi kebijakan 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.
- Pelaksanaan *Climate Risk Stress Testing* (CRST).
- Inisiatif/proyek pengurangan emisi GRK dan kontribusi pada nol emisi karbon.



Peluang

- Adanya perhatian yang semakin tinggi dari pemerintah dan investor terkait penerapan bisnis berkelanjutan agar dapat menciptakan produk-produk maupun proyek ramah lingkungan.
- 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 tenaga listrik dan baterai, maupun pengelolaan limbah.



Perbankan Bertanggung Jawab



BCA mengelola portofolio pembiayaan berkelanjutan, baik untuk pembiayaan hijau maupun UMKM, dan meningkatkan penyaluran kredit ke sektor-sektor ramah lingkungan untuk mendukung penciptaan ekonomi rendah karbon

DAFTAR ISI

Kinerja Ekonomi 40
Pembiayaan yang Bertanggung Jawab 42
Memperkuat Pengelolaan Risiko LST 49
Menuju Ketahanan Iklim 54
Inovasi Digital untuk Kemudahan Bertransaksi 57
Keamanan Data dan Privasi Nasabah 59
Produk dan Layanan yang Bertanggung Jawab 65
Akses dan Keterjangkauan Produk dan Layanan Perbankan 69



Pemberdayaan UMKM di Kakaskasen Dua, Desa Wisata Mitra Bakti BCA

Kinerja Ekonomi

Sepanjang tahun 2023, BCA telah mencatatkan kinerja keuangan yang solid dan telah meningkatkan penyaluran kredit hijau.

Manajemen Topik Material: Kinerja Ekonomi [3-3]

Mengapa Penting	Topik kinerja ekonomi merupakan topik yang material dan signifikan untuk dikelola Bank. Hal ini diperkuat dengan komitmen Bank untuk menerapkan praktik keuangan berkelanjutan dan mendukung pencapaian TPB.
Pengelolaan Dampak	BCA menjalankan strategi sesuai dengan Rencana Bisnis Bank (RBB) yang dibuat setiap tahunnya untuk mencapai kinerja keuangan dan kinerja ekonomi. Bank mengelola aspek ekonomi dengan perencanaan yang strategis dan terarah untuk mencapai hasil kinerja yang optimal sehingga dapat memberikan dampak positif dan nilai tambah.
Komitmen dan Target	Menjalankan strategi keuangan dan mengelola aspek ekonomi sesuai dengan target-target RBB.
Kebijakan	Komitmen BCA dalam mengelola aspek ekonomi dan kinerja keuangan didukung oleh kebijakan-kebijakan internal berikut: - Surat Keputusan Direksi No. 070/SK/DIR/2012 tanggal 26 April 2012 perihal Pelaporan Laporan Berkala Bank Umum; - Surat Keputusan Direksi No. 193/SK/DIR/2015 tanggal 29 Desember 2015 perihal Penerbitan Kebijakan Transparansi dan Publikasi Laporan Bank; - Surat Edaran No. 282/SE/POL/2017 tanggal 30 November 2017 perihal Mekanisme Penyusunan dan Penyampaian Laporan Penilaian Sendiri Pelaksanaan Tata Kelola Terintegrasi; - Surat Edaran No. 327/SE/POL/2020 tanggal 4 Desember 2020 perihal Laporan Bank Umum Terintegrasi kepada Bank Indonesia; - Surat Edaran No. 050/SE/POL/2022 tanggal 07 Februari 2022 perihal Penyampaian Laporan Data Penjaminan Simpanan Berbasis Nasabah;
Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik Material	BCA menjalankan strategi keuangan dan mengelola aspek ekonomi di bawah arahan Direktur Keuangan dan Perencanaan. Pihak-pihak terkait yang terlibat dalam *monitoring* dan evaluasi kinerja ekonomi yaitu Unit Audit Internal, Komite Audit, Direktur, dan Dewan Komisaris. Bank juga melakukan audit terhadap laporan keuangan oleh auditor eksternal dari KAP Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan, firma anggota jaringan global PwC. Laporan keuangan dan pengungkapan kinerja ekonomi disampaikan dalam Laporan Tahunan yang dapat diakses oleh pemangku kepentingan melalui situs *web* BCA.

Capaian Kinerja Ekonomi terhadap Target

Keberadaan BCA di Indonesia turut memberikan dampak positif atas pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal tersebut didukung dengan adanya tren peningkatan kinerja ekonomi tahun 2023 dibandingkan dengan capaian tahun sebelumnya maupun dengan target yang ditetapkan di tahun 2023.

Pencapaian vs Target 2023

Uraian	2023		2022	2021
	Target	Pencapaian		
Pertumbuhan Kredit	10% - 12%	13,9%	11,7%	8,3%
Pertumbuhan Tabungan dan Giro (CASA)	7% - 9%	4,3%	10,4%	19,1%
Marjin Bunga Bersih	5,5% - 5,6%	5,5%	5,3%	5,1%
Cost to Income (CIR)	36% - 37%	33,8%	33,9%	34,9%
Return on Asset (ROA)	3% - 4%	3,6%	3,2%	2,8%
Return on Equity (ROE)	19% - 22%	23,5%	21,7%	18,3%

Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan (Rp Juta) [201-1]

Uraian	2023	2022	2021
A. Nilai Ekonomi Dihasilkan			
Pendapatan Bunga dan Syariah - Bersih	87.397.774	72.241.191	65.626.976
Pendapatan Operasional Lainnya	24.816.551	23.486.808	22.337.794
Penghasilan (Beban) Komprehensif Lain	(1.106.209)	(3.322.718)	426.906
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung Dihasilkan	**111.108.116**	**92.405.281**	**88.391.676**
B. Nilai Ekonomi Didistribusikan			
Beban Bunga dan Syariah	12.268.952	8.251.682	9.491.401
Beban Operasional Lainnya (Biaya Tenaga Kerja dan Biaya Umum & Administrasi)	37.502.567	32.482.665	30.308.200
Beban Penyisihan Kerugian Penurunan Nilai Aset	2.263.049	4.526.619	9.323.995
Pembayaran Dividen	26.195.948	19.107.633	13.732.840
Pembayaran kepada Pemerintah	11.521.662	9.711.461	7.401.015
Investasi untuk Masyarakat (Bakti Lingkungan)	153.156	143.096	136.205
Total Nilai Ekonomi Didistribusikan	**89.905.334**	**74.223.156**	**70.393.656**
C. Nilai Ekonomi Ditahan (A-B)	**21.202.782**	**18.182.125**	**17.998.020**

Pembiayaan yang Bertanggung Jawab

BCA menanamkan aspek-aspek LST dalam strategi bisnisnya untuk menopang kinerja bisnis jangka panjang. Sejalan dengan hal tersebut, BCA mengelola portofolio pembiayaan berkelanjutan (*sustainable financing*), baik untuk pembiayaan hijau (*green financing*) maupun UMKM. Peningkatan penyaluran kredit ke sektor-sektor ramah lingkungan diharapkan dapat mempercepat transisi untuk menuju ekonomi rendah karbon.

Manajemen Topik Material: Portofolio Kredit Hijau [3-3]

Mengapa Penting	Topik portofolio kredit hijau merupakan topik yang material dan signifikan untuk dikelola Bank. Hal ini diperkuat dengan komitmen Bank untuk menerapkan praktik keuangan berkelanjutan dan mendukung pencapaian TPB.
Pengelolaan Dampak	Dalam mengelola portofolio hijau, Bank melaporkan pembiayaan KUBL dan melakukan pemetaan risiko LST. Tujuannya, Bank berupaya untuk meminimalisasi risiko LST pada pembiayaan serta meningkatkan kontribusi pada pembiayaan di sektor-sektor yang ramah lingkungan sehingga dapat memberikan dampak positif bagi pemangku kepentingan maupun lingkungan hidup.
Komitmen dan Target	Mengelola risiko lingkungan dan sosial pada pembiayaan dan berupaya mencapai target pembiayaan pada KUBL sesuai dengan RAKB.
Kebijakan	Komitmen BCA terhadap penerapan keuangan berkelanjutan dan pengelolaan risiko LST pada kegiatan pembiayaan didukung oleh kebijakan-kebijakan internal berikut: • Surat Keputusan Direksi No. 196/SK/DIR/2019 perihal Ketentuan Keuangan Berkelanjutan; • Surat Keputusan Direksi No. 169/SK/DIR/2020 tentang Peninjauan Kembali Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) PT. BCA, Tbk; • Surat Keputusan Direksi No.198/SK/DIR/2020 tentang Perubahan Ketentuan AMDAL dan Larangan Pemberian Kredit *(exclusion list)*. • Surat Keputusan Direksi No. 179/SK/DIR/2021 perihal Kebijakan Lingkungan PT Bank Central Asia Tbk; • Surat Keputusan Direksi No. 268/SK/DIR/2021 tentang Kebijakan Pembiayaan Perkebunan dan Industri Kelapa Sawit; • Surat Keputusan Direksi No. 198/SK/DIR/2022 tentang Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Tambang Batu Bara; • Surat Keputusan Direksi No. 203/SK/DIR/2022 tentang Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Pembangunan Jalan Tol; • Surat Keputusan Direksi No. 212/SK/DIR/2022 tentang Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Industri Kayu dan Hasil Hutan; • Surat Keputusan Direksi No. 213/SK/DIR/2022 tentang Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Industri Semen dan Besi Baja Dasar.
Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik Material	*Monitoring* dan evaluasi terhadap portofolio kredit hijau dilakukan bersamaan dengan pengawasan terhadap penerapan keuangan berkelanjutan. Pengawasan dilakukan setiap tiga bulan dan dilaporkan melalui radisi kepada Direksi dan Dewan Komisaris serta melalui *analyst meeting* kepada seluruh pemangku kepentingan dengan salah satu agenda yaitu pembahasan pencapaian dan implementasi keuangan berkelanjutan sesuai RAKB. Secara khusus, pengelolaan portofolio kredit hijau diawasi langsung oleh Direktur Perencanaan dan Keuangan.

Realisasi Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Kinerja portofolio pembiayaan dan/atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan selama tahun 2023 disajikan dalam tabel-tabel berikut:

Portofolio Pembiayaan Keuangan Berkelanjutan

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Jumlah produk yang memenuhi kategori kegiatan usaha berkelanjutan				
1. Penghimpunan dana	Jumlah Produk	-	-	-
2. Penyaluran dana*	Jumlah Produk	3	2	3
Total aset produktif kegiatan usaha berkelanjutan				
3. Total Kredit/Pembiayaan Kategori Kegiatan usaha Berkelanjutan	Rp miliar	202.606	183.225	159.486
4. Total Nonkredit/Pembiayaan Nonkegiatan Usaha Berkelanjutan	Rp miliar	613.640	536.906	484.856
Total Portofolio Bank	**Rp miliar**	**816.246**	**720.131**	**644.342**
Persentase total kredit/pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total Portofolio bank	**%**	24,8	25,4	24,8

*) 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	2023		2022		2021	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio kredit KUBL	86.568	42,7	80.909	44,2	71.280	44,7
- Korporasi	82.398	40,7	78.903	43,1	70.052	43,9
- Komersial	1.500	0,7	1.354	0,7	1.208	0,8
- Konsumer	1.035	0,5	274	0,2	20	0
- Obligasi/Sukuk Hijau	1.635	0,8	379	0,2	0	0
Portofolio kredit UMKM	116.038	57,3	102.316	55,8	88.206	55,3
Total Portofolio Kredit KKUB	**202.606**	**100,0**	**183.225**	**100,0**	**159.486**	**100,0**

Di tahun 2023, BCA mencatat portofolio kredit KKUB sebesar Rp202,6 triliun atau meningkat 10,6% dibandingkan tahun lalu yang sebesar Rp183,2 triliun. Persentase tersebut lebih tinggi jika dibandingkan target KKUB yang sebesar 9%. Portofolio kredit KKUB terdiri atas Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan/ Pembiayaan Hijau sebesar 42,7% dan UMKM sebesar 57,3%. Total portofolio kredit KKUB setara dengan 24,8% dari total portofolio tahun 2023. [FS10]

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

Jenis Usaha Berwawasan Lingkungan	2023	2022	2021
Energi Terbarukan	2.057	2.094	2.334
Efisiensi Energi	74	-	182
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	67.760	66.146	57.910
Transportasi Ramah Lingkungan	8.030	6.948	5.987
Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	1.379	818	885
Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (*Eco-efficient*)	5.326	4.448	3.901
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	99	77	81
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	1.843	379	-
Total	**86.568**	**80.909**	**71.280**

Untuk terus meningkatkan portofolio KB, BCA menggunakan skema *Sustainability Linked Loan* (SLL). Pada skema SLL tersebut, BCA dengan debitur menyepakati *Key Performance Indicator* (KPI) dan *Sustainability Performance Target* (SPT) yang telah diselaraskan dengan bidang usaha utama debitur. Dengan mekanisme ini, debitur akan mendapatkan insentif apabila memenuhi serangkaian SPT yang telah disepakati. Pada tahun 2023, pembiayaan dengan skema SLL yang telah disalurkan sebesar Rp319 miliar, dan per Desember 2023 nilai *outstanding* sebesar Rp304,8 miliar.

Penjelasan lengkap terkait portofolio kredit berdasarkan sektor usaha, dan segmen (korporasi, komersial & UKM, dan konsumer) dapat diakses pada Laporan Tahunan 2023. [FN-CB-000.B]

Pembiayaan untuk Sektor Energi Terbarukan [FS8]

Pemerintah telah mendorong Bank untuk mendukung ekonomi rendah karbon, salah satunya dengan menyalurkan pembiayaan ke proyek-proyek EBT. Di tahun 2023, BCA mencatatkan penyaluran pembiayaan untuk proyek EBT sebesar Rp2,1 triliun. Beberapa proyek yang telah dibiayai mencakup proyek pembangkit listrik tenaga surya, air, minihidro, biogas, dan biomassa.

Pembiayaan untuk Sektor Sumber Daya Alam Hayati Berkelanjutan

Salah satu pembiayaan berwawasan lingkungan terbesar di BCA yaitu penyaluran kredit untuk pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan dengan total mencapai Rp67,8 triliun hingga akhir tahun 2023. BCA mensyaratkan adanya 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; UTZ Certification untuk produk kopi dan kakao.

Secara khusus Bank telah memiliki kebijakan untuk mengawasi dan mengelola pemberian kredit di sektor kelapa sawit yang tertuang dalam Surat Keputusan Direksi No. 268/SK/DIR/2021 tentang Kebijakan Pembiayaan Perkebunan dan Industri Kelapa Sawit untuk mencegah pemberian pembiayaan bagi calon debitur yang melakukan deforestasi dan pelanggaran HAM.

Pembiayaan pada Perusahaan Industri Kelapa Sawit yang Bersertifikasi [FS10]

Status Sertifikasi ISPO & RSPO	2023		2022		2021	
	Jumlah Perusahaan	*Outstanding* (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	*Outstanding* (Rp miliar)	Jumlah Perusahaan	*Outstanding* (Rp miliar)
Tersertifikasi ISPO	28	12.562	30	11.846	25	9.659
Tersertifikasi RSPO	22	22.405	16	19.848	15	19.624
Tersertifikasi ISPO dan RSPO	13	5.477	13	7.728	13	6.088
Total	**63**	**40.444**	**59**	**39.422**	**53**	**35.371**

Keterangan:
Seluruh perusahaan yang memiliki sertifikat merupakan debitur korporasi, berjumlah 63 perusahaan atau sekitar 72,4% dari total debitur korporasi dengan *outstanding* 65,9% dari total *outstanding* yang bergerak di sektor Perkebunan Kelapa Sawit dan Industri Minyak Kelapa Sawit. [FS11]

Pembiayaan untuk Sektor Transportasi Ramah Lingkungan

Penyaluran pembiayaan terbesar kedua dalam portofolio hijau yaitu pada kategori transportasi ramah lingkungan. Untuk merealisasikan kota yang berkelanjutan *(sustainable city)*, pemerintah mendorong proyek-proyek transportasi bertenaga listrik maupun baterai. Pada sektor ini, BCA menyalurkan pembiayaan sebesar Rp8,0 triliun hingga akhir tahun 2023.

Pembiayaan untuk Proyek Ramah Lingkungan Lainnya

Selain pembiayaan pada kategori Energi Terbarukan; Pengelolaan SDA Hayati dan Lahan Berkelanjutan; serta Transportasi Ramah Lingkungan, di tahun 2023 kami juga menyalurkan pembiayaan pada kategori berikut:

- Efisiensi Energi;
- Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan;
- Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi *(Eco-efficient)*;
- Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional; dan
- Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan yang Berwawasan Lingkungan Lainnya.

Total pembiayaan pada 5 sektor tersebut per akhir tahun 2023 senilai Rp8,7 triliun.

BCA juga melakukan investasi dalam obligasi/sukuk hijau sebagai bentuk diversifikasi pembiayaan berkelanjutan sejak tahun 2022. Investasi pada obligasi/sukuk hijau mencapai Rp1,6 triliun di tahun 2023.

Pembiayaan untuk Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) [FS6, FS7, FS8] [FN-CB-240a.1]

BCA mendukung sektor UMKM melalui penyaluran pembiayaan yang mencapai Rp116,0 triliun atau 57,3% dari total pembiayaan usaha berkelanjutan di tahun 2023. Sebagai bentuk kepatuhan pada pemerintah, Bank mengikuti acuan Rasio Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM) dalam menyalurkan pembiayaan ke sektor UMKM. Per akhir tahun 2023, rasio penyaluran pada sektor UMKM masih memenuhi batas rasio yang ditetapkan pemerintah.

Uraian	2023		2022		2021	
	Rp miliar	%	Rp miliar	%	Rp miliar	%
Portofolio UMKM	116.038	57,3*	102.316	55,8	88.206	55,3

* Proporsi terhadap total pembiayaan berkelanjutan

Kredit Usaha Rakyat [FS6, FS7][FN-CB-240a.1]

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan bagian dari sektor UMKM. Di tahun 2023, penyaluran KUR tercatat sebesar Rp598,8 miliar, naik 25,2% dibandingkan tahun lalu yang sebesar Rp478,1 miliar. Penyaluran KUR bertujuan untuk membantu usaha kecil dan mikro yang dikelola oleh masyarakat. Melalui KUR, BCA berkontribusi dalam memberi dampak ekonomi langsung kepada masyarakat. Beberapa jenis usaha rakyat yang didanai di antaranya usaha kerajinan tangan, produk olahan hasil bumi, peternakan, dan pembibitan.

Penyaluran KUR [FS6, FS7][FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2]

Jenis KUR	Jumlah Debitur	Pembiayaan Maksimal (Rp miliar)	Komposisi (%)
Mikro	306	25,2	4,2%
Ritel	1.830	573,6	95,8%
Jumlah	**2.136**	**598,8**	**100%**

Per akhir tahun 2023, BCA mencatat adanya tunggakan dari KUR. Nilai pinjaman KUR yang menunggak sebesar Rp0,5 miliar. [FN-CB-240a.2]

Dalam menyalurkan KUR, BCA menjalankan prosedur persyaratan kredit mencakup *screening* terhadap pengelolaan aspek sosial dan lingkungan. BCA mendukung pelaku usaha rakyat yang belum memenuhi persyaratan kredit dengan memberikan pendampingan, serta pelatihan terkait pengembangan usaha dan pengelolaan aspek LST. Ketika mereka sudah menjadi mitra binaan dan dinilai telah memenuhi syarat kredit baik secara finansial dan nonfinansial maka Bank akan memberikan kredit. [FS5]

Pengajuan KUR BCA saat ini dapat dilakukan dengan cara datang ke Cabang terdekat maupun secara *online* melalui *webform* KUR pada bca.co.id. Untuk memudahkan pelaku usaha dalam pengajuan KUR, BCA juga sedang melakukan pengembangan salah satu aplikasi digital yaitu LOUISE *(Loan Origination Unified System for Enterprise)* yang merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan situs bca.co.id. Di sisi lain, Bank tetap konsisten menjalankan skema *off-taker* dan *channeling* untuk menjangkau usaha-usaha produktif skala rakyat dan meningkatkan portofolio KUR.

Dukungan untuk Meningkatkan Kapasitas Pelaku UMKM [FS5]

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu penopang perekonomian di Indonesia. Oleh sebab itu, pemerintah mendorong penyaluran kredit ke sektor UMKM untuk mendukung pengembangan usaha dan kapasitas mereka hingga dapat meningkat. Dukungan BCA terhadap sektor UMKM tidak hanya melalui penyaluran kredit, namun juga melalui berbagai sinergi dan kolaborasi yang dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan daya saing UMKM. Kolaborasi BCA dengan pihak ketiga antara lain bersama Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia dan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) menyelenggarakan Workshop Sertifikat Halal secara gratis untuk UMKM binaan BCA, bersama Kementerian Perdagangan menggelar pelatihan perdagangan ekspor bagi UMKM. BCA konsisten menjalankan Program Bangga Lokal dan UMKM Fest setiap tahun. Selain itu, BCA juga mengadakan berbagai kegiatan sepanjang tahun 2023 yang mampu melibatkan ± 1.400 *tenant* UMKM, dengan 79.700 transaksi.

Dukung Perempuan dalam Mengembangkan UMKM [FS5]

Tak hanya mendukung UMKM yang menjalankan usaha ramah lingkungan, BCA juga mendukung pengelolaan aspek sosial salah satunya adalah pemberdayaan perempuan. Bank memberikan penawaran khusus untuk pelaku usaha yang dimiliki, didirikan, dipimpin, dan/atau dikembangkan oleh perempuan. Hal tersebut bertujuan untuk mendukung kesetaraan gender dan kapasitas perempuan dalam menjalankan usaha. Beberapa keuntungan yang ditawarkan di antaranya suku bunga yang lebih rendah.

Bangga Lokal

Guna mendorong pengembangan bisnis dan kapasitas UMKM dalam negeri, BCA menjalankan Program Bangga Lokal. Pelaku UMKM yang lolos seleksi akan mendapatkan bantuan promosi, pemasaran, edukasi, dan bahkan kesempatan untuk mendapatkan pembiayaan modal kerja. Selama periode pelaporan, terdapat 681 UMKM baru yang tergabung di program ini.

Di tahun 2023, Bangga Lokal bekerja sama dengan Sekolah Bisnis dan Manajemen Institut Teknologi Bandung (SBM ITB) untuk mengadakan *workshop* bagi UMKM.

BCA terus mengembangkan aktivitas Bangga Lokal. Di tahun ini Bangga Lokal sedang merancang skema *business matching* di mana ada aktivitas untuk mempertemukan pelaku UMKM yang saling membutuhkan kerja sama maupun produk/jasa khusus, baik dari sisi penjual maupun calon pembeli.

UMKM Fest

Pada tahun 2023, UMKM Fest kembali dilaksanakan dengan tajuk #AndalanLokal. Kegiatan BCA UMKM Fest diikuti oleh ribuan *seller* UMKM di seluruh Indonesia yang merupakan debitur dan nasabah BCA serta mitra UMKM dari Kementerian, dan menjual beragam jenis produk mulai dari makanan minuman, fesyen dan kecantikan, kesenian dan kerajinan tangan, serta hobi. Selain itu, pelaku UMKM diajak melakukan *onboarding* ke *platform* Grab atau Blibli dengan tujuan untuk memberikan edukasi kepada *merchant* UMKM Fest, baik yang sudah atau belum berjualan secara *online* di *marketplace*. ± 1.400 UMKM, yang merupakan debitur dan nasabah BCA serta mitra UMKM dari kementerian terlibat dalam acara ini.





Pagelaran UMKM Fest 2023 di Mall Gandaria City, DKI Jakarta

Dampak Positif dan Negatif dari Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan keuangan berkelanjutan memiliki tujuan untuk mewujudkan ekonomi rendah karbon dan mendukung pencapaian TPB. Hingga saat ini, BCA konsisten menerapkan keuangan berkelanjutan dalam praktik bisnisnya dengan mencermati beberapa dampak positif yang perlu dioptimalkan dan dampak negatif yang perlu dikelola, di antaranya:

Dampak Positif

1. Meningkatnya pemahaman pegawai bank dan juga nasabahnya tentang keuangan berkelanjutan.
2. Adanya kesadaran terhadap praktik ramah lingkungan dan sosial oleh debitur dan penyaluran KKUB.
3. Pengembangan usaha dari kelompok marginal, kelompok perempuan, dan penyandang disabilitas.
4. Berkontribusi pada pencapaian TPB.
5. Penyesuaian tata kelola, prosedur, serta kebijakan untuk mengelola aspek LST dengan lebih baik.
6. Muncul inisiatif-inisiatif, produk maupun layanan perbankan baru untuk mendukung penerapan keuangan berkelanjutan.

Dampak Negatif

1. Pemahaman tentang penerapan keuangan berkelanjutan belum merata dan masih banyak pegawai bank yang menghadapi kesulitan dalam memetakan KUBL.
2. Pemetaan terhadap risiko lingkungan dan sosial usaha debitur belum mencakup keseluruhan segmen yang dibiayai.
3. Penerapan Taksonomi Hijau Indonesia masih menjadi tantangan.

Memperkuat Pengelolaan Risiko LST

Pengelolaan Risiko LST pada Kegiatan Pembiayaan [2-23, FS1, FS2, FS3][FN-CB-410a.2]

Cakupan dari pengelolaan risiko LST di BCA mencakup pengelolaan risiko di aktivitas pembiayaan. BCA memiliki serangkaian persyaratan atas permohonan kredit yang harus dipenuhi oleh (calon) debitur yang mencakup seluruh segmen (korporasi, komersial, dan UMKM) yaitu memenuhi syarat (calon) debitur yang telah ditentukan dan memenuhi seluruh persyaratan dokumen serta persyaratan khusus yang telah ditentukan sesuai dengan produk kredit yang diminta. Syarat dan ketentuan tersebut menjadi bagian dari penilaian risiko aspek tata kelola, seperti surat ijin usaha yang legal, struktur kepengurusan, serta penilaian aspek sosial seperti memastikan bahwa tidak ada pekerja anak ataupun praktik kerja paksa. Untuk segmen Korporasi dan Komersial, BCA lebih lanjut akan menilai aspek sosial dan lingkungan lebih dalam menggunakan kriteria Environmental & Social Risk Assessment (ESRA).

Pada proses persetujuan kredit, mekanisme eskalasi diterapkan dan melibatkan beberapa unit kerja, komite kredit, sampai dengan Direksi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang ditetapkan BCA. Pelibatan komite kredit sesuai dengan salah satu fungsi pokoknya yaitu memberikan pengarahan apabila perlu dilakukan analisis kredit yang lebih mendalam dan komprehensif, memberikan keputusan atau rekomendasi atas rancangan keputusan kredit yang diajukan terkait dengan debitur besar ataupun debitur di industri spesifik.

Sejak tahun 2022, BCA mengklasifikasikan debitur berdasarkan dukungannya pada upaya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup serta mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim mengacu kepada pedoman Taksonomi Hijau Indonesia (THI) yang dikeluarkan oleh pemerintah. Proses pengklasifikasian ini dilakukan secara bertahap sejalan dengan *roadpmap* THI. Sebagai tindak lanjut dari kepedulian BCA pada sektor industri dengan potensi risiko LST tinggi, maka pada tahun 2023 BCA mulai melakukan uji coba penilaian risiko LST pada debitur terbatas melalui penerapan ESRA di sektor kelapa sawit, tambang batu bara, pembangunan jalan tol, kayu dan hasil hutan, semen dan besi baja dasar.

BCA juga memiliki Risk Management Division (MRK) dengan salah satu fungsi pokok yaitu mengidentifikasi, mengukur, memantau, mengendalikan dan melaporkan seluruh risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank ataupun secara terintegrasi sesuai *risk appetite*, termasuk di antaranya risiko kredit dan/atau risiko yang berkaitan dengan LST dan perubahan iklim kepada Dewan Komisaris dan Direksi.



Pembangunan Kubah Pengering Surya sebagai tempat pembersih ikan dan tempat pengemasan produk Bedetan untuk mendukung operasional UMKM di Desa Bakti BCA.

Integrasi Pengelolaan Risiko LST pada Aktivitas Pembiayaan

Pelaksana	Tugas Pelaksana dalam Memitigasi Aspek Ekonomi dan LST
Marketing	• Melakukan *due diligence* terhadap calon debitur melalui *Know Your Customer* dan memperhatikan prinsip APU PPT. • Memberikan kredit hanya kepada individu dan perusahaan yang memiliki bisnis sehat, tata kelola yang layak dipercaya, dan memiliki kemampuan untuk melunasi pinjamannya, serta industri debitur tidak termasuk dalam daftar industri kredit yang dilarang (*exclusion list*). • Menentukan salah satu Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) pada debitur dengan klasifikasi pembiayaan berkelanjutan (untuk segmen SME dan komersial kecil).
Analis Kredit	• Menganalisa proposal debitur/calon debitur (korporasi dan komersial besar), terkait dengan risiko lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) yang dapat berpengaruh kepada kualitas kredit. • Menentukan salah satu Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) pada debitur (korporasi dan komersial besar) dengan klasifikasi pembiayaan berkelanjutan. • Menyusun dan mengimplementasikan metodologi pengendalian risiko kredit dalam proses pemberian kredit. • Memastikan bahwa pemberian kredit telah sesuai dengan ketentuan perkreditan yang berlaku. • Memperhatikan upaya yang dilakukan debitur dalam rangka memelihara lingkungan hidup melalui dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) yang diserahkan oleh debitur dan hasil penilaian Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER) yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup, jika ada.
Unit Kepatuhan	Memastikan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan perbankan yang berlaku termasuk perihal restrukturisasi kredit.
Pejabat Pemutus	Bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan kredit, baik dari sisi pengembangan bisnis maupun dari sisi analisis risiko kredit.
Cabang Pelaksana	Melakukan *monitoring* terhadap usaha, portofolio, kualitas kredit dan profitabilitas nasabah serta menetapkan langkah-langkah antisipatif terhadap penurunan tersebut.
Pengawasan	Mengawasi dan mendeteksi potensi kredit bermasalah secara dini dan mengambil tindakan untuk menghindari kerugian. Pengawasan dilakukan oleh Divisi Audit Internal dan Divisi Manajemen Risiko.

BCA senantiasa menggunakan pendekatan kehati-hatian (*prudential lending approach*) dalam menganalisis proses persetujuan kredit sesuai dengan Manual Ketentuan Kredit. Kegiatan mitigasi risiko LST mengacu pada Panduan Implementasi Integrasi LST bagi Bank yang diterbitkan OJK tahun 2015; Kebijakan Dasar Perkreditan Bank (KDPB) BCA; Undang-undang No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; dan kebijakan-kebijakan internal lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan risiko LST dalam aktivitas pembiayaan.

Beberapa Bentuk Mitigasi Bank terhadap Risiko LST Dilakukan Melalui Upaya:



Lingkungan

- Memperhatikan upaya yang dilakukan debitur dalam rangka memelihara lingkungan hidup melalui dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UKL-UPL), hasil penilaian Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER) yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup.
- Mewajibkan penyerahan dokumen AMDAL bagi debitur berskala besar dan/ atau berisiko tinggi.
- Memintakan informasi tindak lanjut debitur jika hasil penilaian PROPER tidak memenuhi ketentuan lingkungan hidup dan memantau hasil PROPER berikutnya.
- Memantau komitmen dan rencana mitigasi risiko bagi debitur dengan risiko perubahan iklim, kerusakan hutan, dan keanekaragaman hayati yang signifikan, melalui laporan perbaikan yang disampaikan berkala.



Sosial

- Menerapkan kebijakan ketenagakerjaan, paling tidak memiliki Peraturan Perusahaan (PP) dan atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB),
- Tidak mempekerjaan anak di bawah umur,
- Tidak ada kerja paksa.



Tata Kelola

- Menerapkan konsep *Three Lines of Defense* dalam sistem pengendalian internal dan pengelolaan risiko, yang melibatkan semua lini organisasi.
- Memantau seluruh kualitas kredit secara rutin.
- Menerapkan sistem pemeringkatan risiko debitur atau *Internal Credit Risk Rating/ Scoring* yang terdiri atas sebelas kategori peringkat risiko mulai dari RR1 sampai dengan RR10, dan yang paling buruk (*loss*).

Kebijakan Lingkungan dalam Aktivitas Pembiayaan [2-23, FS1, FS2, FS3, FS10, FS11] [FN-CB-410a.2]

Dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan, BCA memahami pentingnya kepatuhan terhadap peraturan dan standar lingkungan sebagai bentuk dari tanggung jawab sosial dan komitmen keberlanjutan perusahaan. Oleh karena itu, BCA berkomitmen untuk memperhatikan dan mengelola dampak lingkungan dari kegiatan bisnis perusahaan, serta berupaya meminimalkan dampak negatif tersebut. Sampai dengan saat ini, BCA telah menerbitkan beberapa kebijakan antara lain kebijakan lingkungan, kebijakan pembiayaan yang bertanggung jawab, dan kebijakan pembiayaan pada sektor-sektor yang berpotensi memiliki risiko LST tinggi seperti perkebunan dan industri kelapa sawit, tambang batu bara, pembangunan jalan tol, industri kayu dan hasil hutan, serta industri semen dan besi baja dasar.

BCA mewajibkan dan/atau berupaya mendorong debitur untuk menerapkan praktik bisnis berkelanjutan pada berbagai kriteria LST di pembiayaan dengan potensi risiko LST tinggi, antara lain meliputi:

No	Sektor	Kriteria
1	**Agrikultur**	- Memiliki kelengkapan dokumen untuk Industri yang memanfaatkan dan mengelola sumber kayu, legalitas sumber kayu, kegiatan usaha, serta dokumen izin lingkungan dan sosial yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. - Menaati peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan kebijakan pemerintah yang berlaku terhadap (calon) debitur, terutama yang terkait dengan keselamatan dan kesehatan kerja, tenaga kerja, lingkungan hidup, dan tanggung jawab sosial yang berlaku. - Memiliki kebijakan dan manajemen sistem yang jelas terkait pengelolaan lingkungan. - Memiliki sertifikat yang terkait dengan aspek lingkungan, serta aspek kesehatan dan keselamatan kerja. - Mencegah dan tidak melakukan pembalakan liar dalam proses bisnisnya, serta melaksanakan pencegahan dan pengendalian kebakaran hutan dan lahan. - Mengelola dan memperbaiki kondisi lingkungan dari aktivitas industri, baik melalui rehabilitasi lahan, penerapan praktik pengelolaan hutan lestari, maupun upaya lainnya. - Menggunakan bahan baku yang berasal dari hutan lestari bersertifikat. - Melakukan upaya-upaya pengurangan dampak pencemaran lingkungan, air, udara, dan tanah dengan mengadopsi teknik manajemen terbaik dalam pengelolaan emisi udara, air, limbah padat, material berbahaya, dan limbah cair. - Menghormati HAM, hak-hak masyarakat sekitar dan/atau adat dan memastikan semua lahan yang digunakan untuk kegiatan tidak berkonflik dan meminimalkan risiko sosial lainnya di wilayah operasi perusahaan. - Melakukan program pemberdayaan dan pembinaan masyarakat sekitar untuk meningkatkan kualitas hidupnya. - Menerapkan PADIATAPA (Persetujuan Dengan Informasi Awal Tanpa Paksaan) atau FPIC (*Free, Prior, and Informed Consent*) dengan masyarakat sekitar dan/atau adat sebelum melakukan aktivitas operasional - Tidak ada pembukaan lahan dengan cara pembakaran (*no clearance by burning*).
2	**Keanekaragaman Hayati**	- Memiliki kelengkapan dokumen terkait *readiness criteria*, dokumen legal atas lahan yang digunakan untuk usaha, serta dokumen izin lingkungan dan sosial yang terkait, seperti Izin Prinsip, Izin Lokasi, Izin Usaha Perkebunan (IUP), izin Analisa Dampak Lingkungan (AMDAL) atau Upaya Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan (UPL-UKL) sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. - Menaati peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan kebijakan pemerintah yang berlaku terhadap (calon) debitur, terutama yang terkait dengan hak asasi manusia, tenaga kerja, lingkungan hidup, dan tanggung jawab sosial yang berlaku. - Menyelesaikan proses pengurusan sertifikat tanah (Hak Guna Usaha/Hak Guna Bangunan) atas lahan yang belum bersertifikat. - Memperoleh sertifikasi (ISPO/RSPO/sertifikasi lainnya yang sejenis) sesuai ketentuan yang berlaku. - Mengadopsi prinsip *No-Deforestation, No-Peat, No-Exploitation* (NDPE) serta *Free, Prior, and Informed Consent* (FPIC). - Memperhatikan nilai konservasi tinggi/high conservation value (HCV) dan stok karbon tinggi/*high carbon stock* (HCS) dalam kegiatan penanaman baru. - Memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) Pencegahan dan Penanganan Kebakaran Lahan. - Menerapkan praktik terbaik pengelolaan lahan gambut dan tata air, *circular economy*, penggunaan energi rendah karbon, upaya adaptasi dan mitigasi perubahan iklim. - Menjalin relasi yang baik dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat lokal, salah satunya melalui pemberdayaan sosial dan ekonomi yang efektif dan efisien.
3	**Pertambangan**	- Memiliki kelengkapan dokumen yang diwajibkan sesuai dengan industrinya, menurut perundang-undangan yang berlaku. - Menaati peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan kebijakan pemerintah yang berlaku terhadap (calon) debitur, terutama yang terkait dengan keselamatan dan kesehatan kerja, tenaga kerja, lingkungan hidup, dan tanggung jawab sosial yang berlaku. - Memiliki kebijakan dan manajemen sistem yang jelas terkait pengelolaan lingkungan. - Memiliki sertifikasi yang terkait aspek lingkungan, serta aspek kesehatan dan keselamatan kerja. - Memiliki jalur dan proses pengaduan yang jelas dan transparan terkait dengan aspek LST. - Melakukan program pemberdayaan dan pembinaan masyarakat sekitar untuk meningkatkan kualitas hidupnya. - Melakukan upaya-upaya pengurangan dampak pencemaran lingkungan, air, udara, dan tanah sesuai dengan ketentuan perundangan-perundangan yang berlaku. - Mengelola dan memperbaiki kondisi lingkungan dari dampak aktivitas bisnis perusahaan, antara lain melalui konservasi keanekaragaman hayati atau rehabilitasi lahan maupun upaya lainnya. - Menerapkan praktik pemanfaatan dan pengelolaan dengan meminimalkan risiko aspek kesehatan dan keselamatan kerja, meminimalkan dan mengendalikan dampak kerusakan lingkungan serta menghormati dan melindungi hak-hak masyarakat sekitar dan/atau adat dan pekerja

Catatan :
Informasi lengkap atas kebijakan BCA terkait LST dan keberlanjutan dapat diakses pada https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/keberlanjutan/kebijakan-dan-standar

Pada kebijakan dasar perkreditan BCA ditegaskan bahwa BCA melarang pemberian kredit (*exclusion list*) pada usaha-usaha yang menimbulkan risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) antara lain:

- Kegiatan *illegal logging* (pembalakan liar), 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 Hak Asasi Manusia (seperti: prostitusi, perdagangan orang, penyelundupan tenaga kerja).
- Kegiatan produksi, perdagangan, pengiriman dan impor senjata di luar badan usaha/institusi resmi yang mendapat ijin khusus/legalitas khusus dari pemerintah
- Kegiatan produksi, perdagangan narkotika, zat psikotropika dan zat adiktif di luar badan usaha/institusi resmi yang mendapat ijin/legalitas dari pemerintah
- Kegiatan yang mempengaruhi Situs Warisan Dunia UNESCO (*UNESCO World Heritage Sites*) atau kawasan lindung nasional dan/atau internasional
- Kegiatan yang melanggar hak-hak masyarakat setempat, seperti kegiatan yang mengambil alih kepemilikan lahan dari masyarakat adat/penduduk asli tanpa persetujuan dari masyarakat/penduduk tersebut.
- Kegiatan perdagangan satwa liar atau produk satwa liar (seperti gading, tanduk, sirip hiu).

BCA mendorong debitur yang sudah memenuhi persyaratan dasar kredit, tetapi baru memenuhi batas minimum aspek-aspek LST untuk terus meningkatkan kinerjanya melalui rencana aksi dengan waktu terbatas (*time-bound action plan*). Rencana aksi ini berisi 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 unit kerja kredit mengadakan pengawasan minimal satu tahun sekali bersamaan dengan proses perpanjangan dan/atau telaah fasilitas kredit.

Unit kerja kredit wajib melakukan pemeriksaan dokumen lingkungan yang menjadi persyaratan wajib, dan mempertimbangkan prestasi pengelolaan lingkungan di luar yang dipersyaratkan, seperti PROPER, sertifikat ISPO atau RSPO untuk perusahaan kelapa sawit; FSC dan PEFC untuk perusahaan pengolahan kayu atau hutan; *International Sustainability and Carbon Certification* untuk produk energi terbarukan yaitu bahan bakar nabati *(biofuel)* dan bioenergi; UTZ *Certification* untuk produk kopi dan kakao; dan sertifikat *Green Building* yang dikeluarkan oleh GBCI.



Menuju Ketahanan Iklim [201-2]

BCA telah memiliki strategi Iklim sebagai pedoman dalam menjalankan dekarbonisasi dan menuju ketahanan iklim. Upaya ini menjadi bagian dari dukungan BCA terhadap target pemerintah untuk mencapai *Net Zero Emission* (NZE) di tahun 2060. Pejabat tata kelola tertinggi, yaitu Direksi dan Dewan Komisaris terlibat untuk menyetujui Strategi Perubahan Iklim dan memantau setiap aksi yang kami jalankan. Pembahasan mengenai keuangan berkelanjutan termasuk di dalamnya pengelolaan risiko terkait iklim dan LST disampaikan dalam bentuk laporan setiap triwulan.

Manajemen Topik Material: Aksi Iklim [3-3, 201-2]

Mengapa Penting	Risiko perubahan iklim dapat mengganggu aktivitas usaha dalam jangka panjang. Oleh sebab itu, Bank perlu melakukan mitigasi risiko iklim pada aktivitas pembiayaan karena kegiatan usaha debitur menyumbang emisi GRK.
Pengelolaan Dampak	Penilaian risiko iklim menjadi bagian dari penilaian kredit terutama bagi sektor-sektor yang menghasilkan emisi GRK tinggi dan mendorong debiturnya untuk menjalankan dekarbonisasi. BCA mengelola sektor-sektor yang rentan terhadap dampak perubahan iklim dan berupaya meningkatkan pembiayaan untuk proyek-proyek pengembangan EBT, menghasilkan sedikit polusi, efisiensi energi, dan pengelolaan limbah.
Komitmen dan Target	• Mengelola emisi GRK • Meningkatkan efisiensi energi dalam kegiatan operasional bank • Berkontribusi dalam pencapaian TPB - Tujuan 13 Aksi iklim di tahun 2030 dan mendukung Indonesia mencapai *Net Zero Emission* di tahun 2060.
Kebijakan	Komitmen BCA terhadap mitigasi risiko iklim didukung oleh kebijakan berikut: • Surat Keputusan Direksi No. 179/SK/DIR/2021 tanggal 22 September 2021 perihal Kebijakan Lingkungan PT Bank Central Asia, Tbk • Surat Keputusan Direksi No. 197/SK/DIR/2021 tanggal 6 Oktober 2021 perihal Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat PT Bank Central Asia, Tbk • Surat Keputusan Direksi No. 212/SK/DIR/2022 tanggal 29 November 2022 tentang Kebijakan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) Pembiayaan Sektor Industri Kayu dan Hasil Hutan.
Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik Material	Direktur Keuangan dan Perencanaan bertanggung jawab dalam memimpin integrasi aksi iklim dengan didukung oleh unit-unit kerja yang terlibat dalam penerapan keuangan berkelanjutan. Dari sisi pembiayaan, BCA secara bertahap melakukan penilaian kepada debitur berdasarkan upaya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup serta mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim menggunakan panduan Taksonomi Hijau Indonesia. Bank terus meningkatkan portofolio hijau dan konsisten menerapkan *green lifestyle*, melakukan inventarisasi emisi GRK dari lingkup 1, 2, dan 3.

Mitigasi Risiko terkait Iklim [201-2]

Aksi mitigasi risiko iklim mengacu pada *Roadmap* Strategi Perubahan Iklim yang memiliki empat bagian utama yaitu:

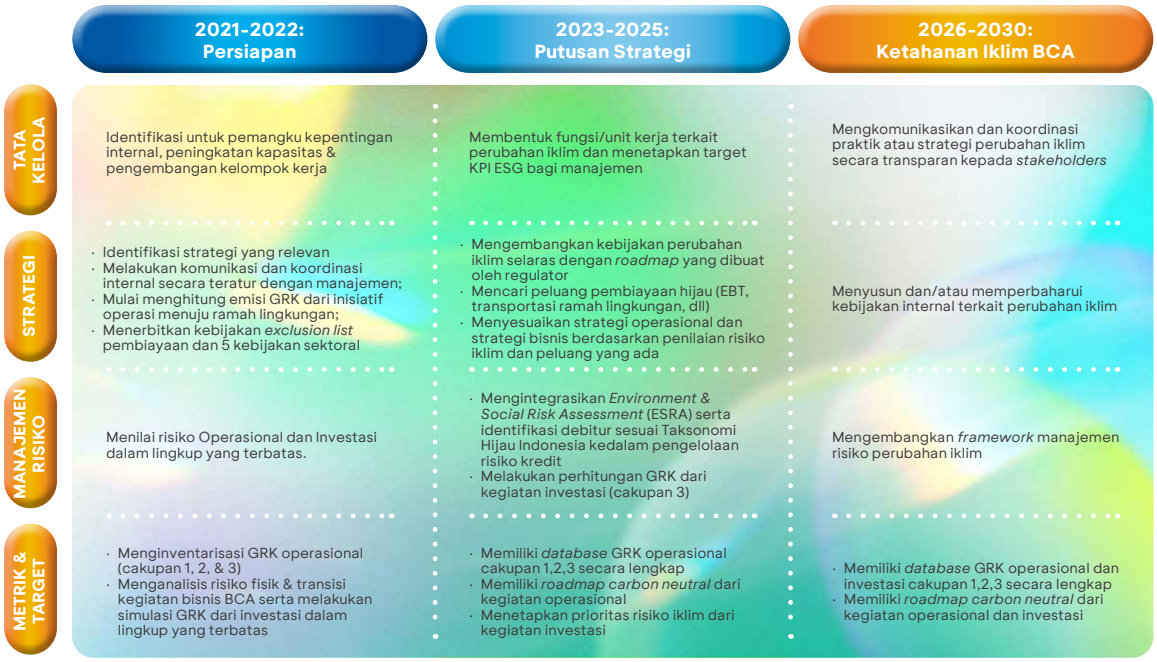
- Proses asesmen yang diselaraskan dengan *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).
- Menyelaraskan inisiatif atau program-program dengan aspek tata kelola, strategi, penilaian risiko, serta metrik dan target.
- Menganalisis kemungkinan adaptasi terhadap risiko transisi dan risiko fisik.
- Menjalankan *Roadmap* Strategi Perubahan Iklim.

Adopsi kerangka kerja TCFD bertujuan untuk mengintegrasikan aspek-aspek terkait perubahan iklim ke dalam manajemen risiko dan dampaknya terhadap finansial. Berikut uraian penerapan kerangka kerja TCFD di BCA:

1. **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, POL, DCP, GARK, MRK, 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.

2. **Strategi**
   BCA mengidentifikasi dan menganalisis dampak aktual dan potensial dari risiko dan peluang terkait iklim pada bisnisnya, strategi bisnis, perencanaan keuangan organisasi, serta pada aspek-aspek lainnya yang bersifat material. Pengelolaan risiko dan peluang terkait iklim mengacu pada *Roadmap* Strategi Perubahan Iklim. Strategi perubahan iklim yang disusun BCA juga merupakan wujud dukungan kami terhadap pencapaian target menuju *net zero emission*.

   ***Roadmap* Strategi Perubahan Iklim BCA**



3. **Pengelolaan Risiko Keuangan terkait Perubahan Iklim**
   BCA telah mengidentifikasi dan melakukan analisis risiko terkait iklim, baik dari segi risiko fisik maupun transisi. Penilaian dari kedua risiko ini dilakukan pada operasional BCA dan pada sektor industri dibiayai yang termasuk rentan terhadap perubahan iklim. Tahap selanjutnya, BCA akan memetakan risiko finansial akibat perubahan iklim dari portofolio kredit yang dimiliki.

   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 yang disebabkan karena perubahan iklim.

4. **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 terkait Iklim pada Aktivitas Pembiayaan [201-2]

Bank telah melakukan analisis dan pemetaan risiko fisik dari portofolio kredit sesuai wilayah geografis dan sektor usaha. BCA melakukan analisis awal pada sektor-sektor industri yang berisiko tinggi seperti industri kelapa sawit, tambang batu bara, serta kayu & hasil hutan.

1. **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).

2. **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 di masa yang akan datang sepanjang memenuhi persyaratan sertifikasi ISPO dan/atau RSPO.

Pelaksanaan *Climate Risk Stress Testing* (CRST) [FN-CB-550a.2]

Mitigasi risiko iklim juga telah menjadi perhatian pemerintah Indonesia, sehingga pada tahun 2023, OJK menerbitkan panduan *Climate Risk Stress Testing* (CRST) dalam rangka *initial phase Climate Risk Stress Testing* (CRST) secara *bottom-up* pada 11 bank yang termasuk dalam *Task Force Climate Related Financial Risk* OJK. Pada *initial phase* ini, perbankan diharapkan dapat menyampaikan laporan hasil *initial bottom up* CRST. BCA merupakan salah satu bank yang terpilih untuk menjalankan *initial phase* CRST dan telah menyampaikan hasilnya ke OJK.

BCA menggunakan beberapa pendekatan sederhana dengan mensimulasikan risiko fisik dan transisi iklim pada portofolio kredit/investasi, sekaligus mengidentifikasi potensi kerentanan dan langkah-langkah mitigasinya untuk periode jangka pendek. Pelaksanaan CRST untuk risiko fisik (*time frame* I tahun 2023) terhadap risiko kredit dilakukan secara kuantitatif pada portofolio segmen kredit produktif (Korporasi, Komersial, dan SME) yang diasumsikan terdampak kekeringan/kebakaran hutan dan kredit konsumen (KPR) yang diasumsikan terdampak banjir. Sementara, pelaksanaan CRST untuk risiko transisi jangka pendek (*time frame* 3 tahun 2023-2025) juga dilakukan untuk segmen kredit produktif (Korporasi, Komersial, dan UMKM) serta kredit konsumen (KPR).

Metode untuk CRST jangka pendek dan cakupan risiko yang diukur yaitu risiko pasar yang diasumsikan dari kepemilikan *corporate bond* (obligasi korporasi) atas daftar debitur kredit korporasi yang terdampak risiko transisi dan/atau fisik. Pelaksanaan CRST risiko transisi ataupun risiko fisik terhadap risiko operasional, dilakukan dengan metode kualitatif. Selanjutnya, kami mempertimbangkan faktor kompleksitas, ketidakpastian untuk horison waktu yang sangat panjang, serta keterbatasan sumber daya yang ada, untuk risiko transisi jangka panjang (2030, 2040, dan 2050) juga dilakukan secara kualitatif dalam bentuk narasi. Kami menggunakan metode *Network for Greening the Financial System* (NGFS) yang meliputi skenario *orderly, disorderly,* dan *hot house world* untuk skenario jangka panjang dengan periode tahun 2030, 2040 dan 2050.

BCA telah menganalisa dampak risiko iklim terhadap risiko kredit. Secara umum, permodalan Bank pada saat kondisi stress, baik dari risiko transisi maupun risiko fisik pada *climate risk stress test*, masih memadai karena masih berada di atas CAR yang dipersyaratkan oleh OJK. Selanjutnya, BCA mengambil langkah untuk mengembangkan kerangka kerja sejalan dengan *roadmap* atau *timeline* yang telah dibuat OJK.

Tindak Lanjut BCA Sejalan dengan *Timeline* CRST OJK

2024	2025	2026
Melanjutkan analisis risiko pada sektor kredit kredit konsumsi kepemilikan properti dan kredit produktif sampai dengan 50%.	Menganalisis hingga 88,7% portofolio pembiayaan pada sektor utama kredit produktif.	Menganalisis hingga 100% portofolio pembiayaan.

Inovasi Digital untuk Kemudahan Bertransaksi

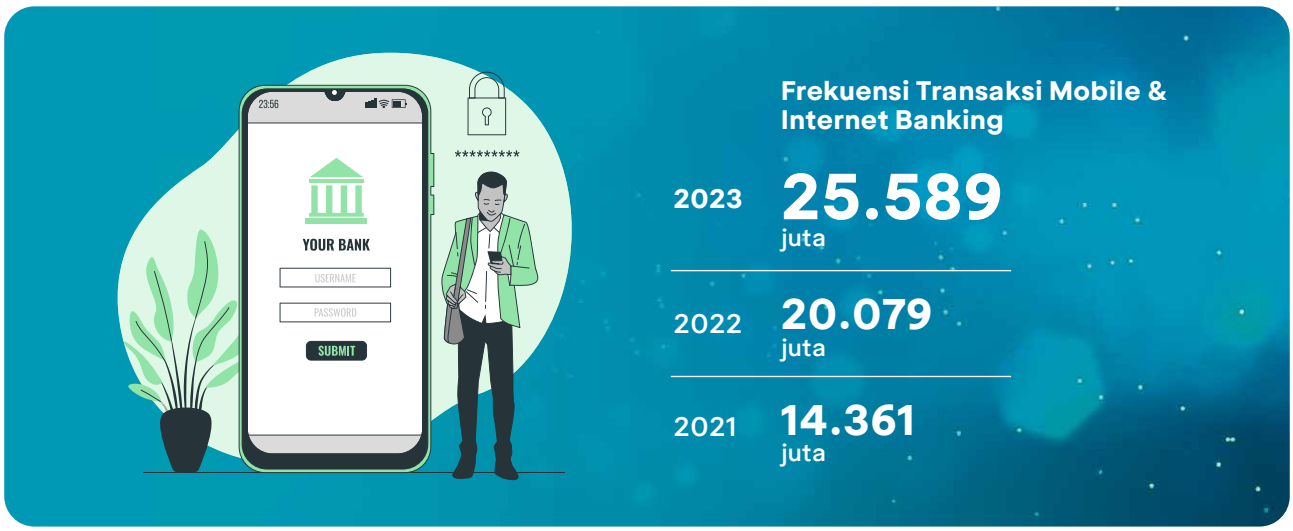
Inovasi dan Pengembangan Perbankan Digital

Pemanfaatan teknologi terkini diyakini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi finansial maupun non finansial. Melalui inovasi dan pengembangan perbankan digital *(digital banking)*, BCA tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi, namun juga memberikan dampak positif pada lingkungan dari pengurangan penggunaan kertas dan pengurangan jejak karbon atas mobilitas transportasi nasabah ke kantor cabang.

BCA menyediakan berbagai bentuk *digital payment* seperti QRIS, OneKlik, Sakuku, dan Virtual Account, sehingga nasabah tetap dapat melakukan transaksi dengan lebih aman dan lebih mudah. Kemudahan mengakses solusi finansial juga dapat dilakukan melalui *e-channel*, di antaranya KlikBCA, BCA Mobile, dan MyBCA. Informasi mengenai *digital banking* dapat diakses pada https://www.bca.co.id/id/individu/layanan/e-banking.

Saat ini kantor cabang BCA dilengkapi dengan beragam layanan digital seperti ATM, CS Digital, *eService*, dan *Video Banking*. Transaksi yang dapat dilakukan oleh nasabah mulai dari pembukaan rekening, pencetakan dan penggantian kartu ATM, registrasi produk perbankan elektronik, penarikan dan penyetoran uang, sampai dengan pemberian solusi. Layanan digital ini bertujuan untuk memberikan kemudahan nasabah bertransaksi secara mandiri (*self-service*) serta memberikan dampak positif lain seperti pengurangan penggunaan formulir cetak.

Inovasi dalam sistem pembayaran kredit B2C selain melalui aplikasi BCA dan melalui cabang, nasabah juga dapat membayar melalui *retail store* dan kantor pos, sebagai bagian dari pengembangan saluran distribusi tanpa cabang. Kerja sama ini tidak hanya meningkatkan akses dan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga mendukung inklusi keuangan dan komitmen BCA terhadap layanan yang berkelanjutan dan inovatif.

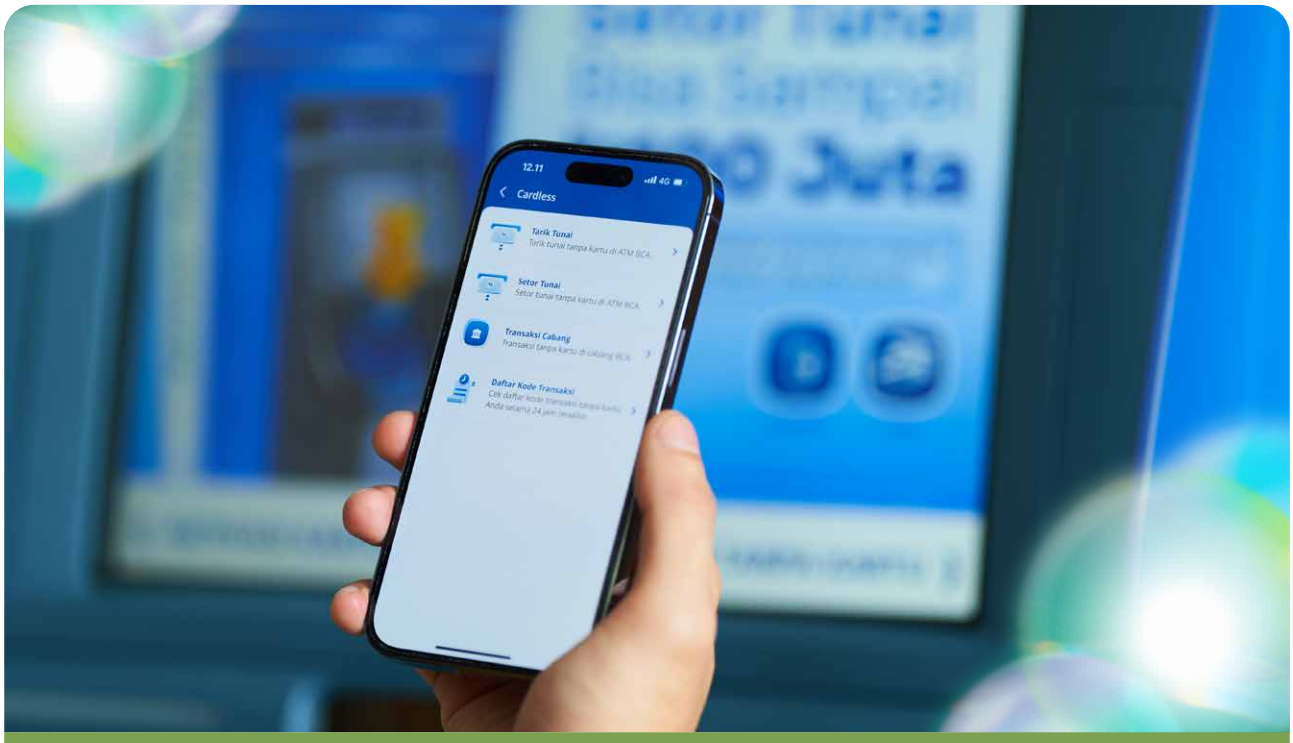


Peran Teknologi Informasi dalam Perbankan Digital

Hingga saat ini BCA terus meningkatkan daya saing dengan merespons percepatan perkembangan teknologi informasi (TI) maupun digitalisasi. Oleh sebab itu, Bank menjalankan transformasi digital ke arah yang lebih *reliable*, *scalable*, dan *flexible*. Di internal BCA, transformasi digital didukung oleh keterlibatan seluruh Insan BCA melalui program *digital factory-project based*, yang mendorong pekerja untuk menyampaikan ide, inovasi, dan pengembangan program berbasis TI.

BCA melakukan pengembangan TI dan perbankan digital, di antaranya:

1. **Menciptakan produk digital yang inovatif.**
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 dengan kondisi saat ini.**
4. **Merekrut dan melatih staf ahli untuk memenuhi kebutuhan yang dinamis dan menjaga sumber daya manusia yang handal.**
5. **Meningkatkan kemampuan *data analytics* untuk mengidentifikasi kebutuhan nasabah yang beragam secara tepat.**
6. **Meningkatkan pengawasan dan pengamanan terhadap seluruh proses pengembangan dan pengelolaan Teknologi Informasi.**
7. **Melakukan otomasi berbagai aspek kerja, baik di kantor pusat maupun cabang untuk meningkatkan efektivitas pada lini operasional.**
8. **Bekerja sama dengan perusahaan *fintech* dalam bidang kerja sama teknologi untuk memudahkan transaksi nasabah maupun mendapatkan nasabah baru.**



Penggunaan aplikasi MyBCA untuk mendukung transformasi digital BCA dan mempermudah nasabah melakukan transaksi melalui handphone mereka.

Keamanan Data dan Privasi Nasabah

BCA memiliki komitmen untuk menjaga keamanan data dan melindungi privasi nasabahnya sesuai dengan kode etik perbankan, kebijakan internal, dan peraturan pemerintah. BCA mengelola keamanan data dan privasi melalui sistem teknologi informasi (TI) yang memadai.

Manajemen Topik Material: Keamanan Data dan Privasi Nasabah [3-3][FN-CB-230a.2]

Mengapa Penting	Keamanan data dan privasi merupakan hak setiap nasabah, debitur, dan mitra bisnis/pemasok/vendor BCA yang wajib dipenuhi untuk menjaga kepercayaan pemangku kepentingan.
Pengelolaan Dampak	Upaya pengelolaan keamanan data, informasi, dan privasi nasabah merupakan bentuk komitmen BCA dalam menghormati hak asasi manusia (HAM). Perlindungan privasi nasabah mencakup data pribadi, data simpanan, dan keamanan finansial. Kebijakan perlindungan data pribadi berlaku dalam seluruh kegiatan operasional Bank, termasuk kerja sama dengan mitra bisnis/pemasok/vendor. Pelaksanaan sistem manajemen keamanan data bertujuan untuk meminimalkan dampak dari lemahnya sistem yang berpotensi terjadi kebocoran data, *scam, fraud*, pengelabuan (*phishing*), dan *cybercrime*.
Komitmen dan Target	BCA senantiasa berupaya untuk mencegah pencurian data, oleh sebab itu Bank terus meningkatkan sistem manajemen keamanan data dan sistem TI. Target Bank adalah nihil kebocoran data.
Kebijakan	Komitmen BCA dalam menjaga keamanan data dan melindungi privasi nasabah mengacu pada kebijakan internal berikut ini: • Surat Keputusan Direksi No. 175/SK/DIR/2017 tanggal 30 November 2017 tentang Penerbitan Manual Kebijakan Dasar Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi; • Surat Keputusan Direksi No. 011/SK/DIR/2019 tanggal 25 Januari 2019 tentang Revisi Kebijakan Pengamanan Informasi Kantor Pusat dan Kebijakan Pengamanan Informasi Kanwil – Cabang; • Surat Keputusan Direksi No. 100/SK/DIR/2022 tanggal 19 Juli 2022 tentang Ketentuan Perlindungan Konsumen; • Surat Keputusan Direksi No. 141/SK/DIR/2022 tanggal 16 September 2022 tentang Kebijakan Manajemen Risiko Operasional; • Surat Keputusan Direksi No. 075/SK/DIR/2023 tanggal 6 April 2023 tentang Kebijakan Penyelenggaraan Teknologi Informasi; • Surat Edaran No. 257/SE/POL/2015 tanggal 11 Desember 2015 tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah; • Surat Edaran No. 154/SE/POL/2016 tentang Penawaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan dengan Memperhatikan Prinsip Perlindungan Konsumen; • Perjanjian Kerja Bersama (PKB). • Kode Etik.
Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik Material	Untuk memperkuat sistem manajemen keamanan data dan privasi nasabah, BCA membangun sistem pengawasan di berbagai tingkatan. Fungsi yang terlibat dalam *monitoring* dan evaluasi atas keamanan data dan privasi yaitu Information Technology Security Group (ISG) yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melakukan pemantauan dan melaporkannya kepada Wakil Presiden Direktur. Selama periode pelaporan, tidak ada kebocoran data dan tidak ada laporan penyalahgunaan data. Bank juga memastikan efektivitas atas implementasi kebijakan dan praktik keamanan siber.

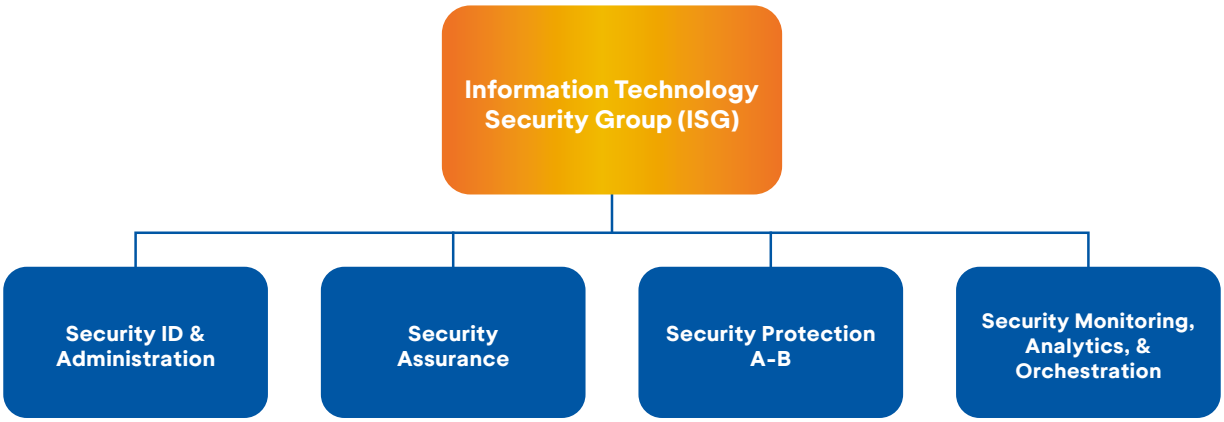
Sistem Manajemen Keamanan Informasi [FN-CB-230a.2]

Bank menyadari bahwa risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pelanggan merupakan isu signifikan di tengah era percepatan teknologi dan digitalisasi. Untuk mencegah pencurian data dan pelanggaran privasi, BCA berkomitmen untuk mematuhi Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan UU No. 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Bank telah menjalankan sistem manajemen keamanan informasi dan data dengan mengadopsi *framework* dan standar internasional, serta telah diverifikasi oleh pihak eksternal. Asesmen tersebut menjadi bagian dari pengendalian dan audit atas sistem manajemen keamanan informasi. Sertifikasi yang dimiliki BCA, sudah sepenuhnya diimplementasikan pada kantor pusat, di antaranya:

- ISO/IEC 27001:2013 untuk sistem jaringan, *Data Center*, dan tim *Enterprise Security*;
- ISO/IEC 27001:2022 untuk tim IT Security Group;
- 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 untuk standar keamanan global.

Penanggung Jawab Keamanan Data dan Privasi

Bagan Organisasi Information Technology Security Group (ISG)



Kebijakan BCA untuk menjaga kerahasiaan data dan melindungi privasi nasabah diberlakukan bagi seluruh pekerja di semua tingkatan. Pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Bab 20 Pasal 58 ayat 1.e menyatakan bahwa, kewajiban pekerja menjaga kerahasiaan perusahaan dan nasabah, yang didapat karena jabatan maupun di dalam pergaulannya di lingkungan perusahaan. Mengacu pada Kode Etik, Insan BCA harus menjaga kerahasiaan data nasabah dan bank. Oleh karena itu, Insan BCA dilarang 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. Sesuai dengan isi Kode Etik, BCA melarang seluruh pekerja memperjualbelikan/menyebarluaskan data nasabah kepada pihak luar. Setiap adanya pelanggaran, maka dapat disampaikan dan akan diterima langsung oleh pengelola *whistleblowing system*. Pengelola akan memvalidasi laporan dan apabila memenuhi kriteria akan diteruskan ke Biro Anti Fraud (BAF).

Bank memiliki divisi khusus yang mengelola sistem manajemen keamanan informasi yang berhubungan dengan kegiatan operasional yaitu Information Technology Security Group (ISG). Implementasi sistem manajemen keamanan informasi di BCA didukung oleh infrastruktur TI yang kuat. Beberapa pemanfaatan sistem TI untuk mengamankan informasi dan data nasabah yang mencakup seluruh Kantor Cabang, Kantor Pusat, juga Data center, yaitu:

1. Menerapkan *Data Loss Prevention* (DLP), *Database Activity Monitoring* (DAM), *data encryption*, *database masking*, *Information Rights Management* (IRM), dan *data classification* untuk melindungi informasi sensitif dari akses pihak yang tidak berkepentingan.
2. Mengembangkan teknologi pengamanan jaringan dan peningkatan kemampuan *web secure gateway* yang dapat berintegrasi dengan DLP, mendeteksi, dan mencegah akses ke situs-situs yang berbahaya.
3. Memanfaatkan teknologi *machine learning* dan kecerdasan buatan.
4. Meningkatkan 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 memonitor aktivitas *remote session*.
5. Mengimplementasikan kode kata kunci satu waktu (*One Time Password*/OTP) dan otentifikasi dua faktor (*two factor authentication*) dalam aplikasi digital guna memastikan bahwa aplikasi tersebut digunakan oleh pemilik akun/nasabah yang tepat.
6. Menerapkan perangkat *monitoring* lalu lintas data di jaringan BCA untuk bisa mengantisipasi indikasi serangan siber termasuk risiko *data breach* dan *advance persistent threat* dan dapat melakukan respons secara cepat dan efektif yang dimonitor oleh tim yang beroperasi 24x7 di *Security Monitoring Center* (SMC).
7. Menerapkan pengamanan aplikasi melalui penggunaan teknologi *Obfuscation, Web Application Firewall, API Security*, serta BOT & *anomaly detection*.
8. Mengamankan lalu lintas transaksi dan pertukaran data melalui penerapan *end to end encryption* dengan teknologi TLS.
9. Menerapkan *monitoring* kebocoran data di Dark Web melalui pemanfaatan teknologi *Cyber Threat Intelligence* dan ditindaklanjuti dengan *take down account* palsu dan blokir *user* ID *e-channel* dan kartu kredit yang terindikasi *compromise*.
10. Menerapkan *monitoring compliance security* dari penerapan teknologi informasi di BCA.
11. Menerapkan *security validation* dan *testing* yang komprehensif sebelum meluncurkan aplikasi atau fitur baru ke nasabah.
12. Menerapkan pengamanan terhadap *device* pekerja yang digunakan untuk mengakses *e-mail* dan aplikasi internal BCA dengan *Enterprise Mobility Management*.
13. Penerapan teknologi *log analysis, event correlation*, *User Behavior Analytic* (UBA) untuk dapat memonitor *anomaly security* yang terjadi dari aktivitas karyawan maupun dalam sistem TI.

Fitur *Face Biometric*

Dalam rangka mencegah kejahatan teknologi, Bank telah melakukan pengamanan berlapis untuk mencegah agar informasi/akun nasabah tidak berpindah tangan, seperti penggunaan kode *one time password* (OTP), *two factor authentication*, hingga yang terbaru adalah fitur *face biometric*. BCA memanfaatkan fitur *face biometric* untuk meminimalisasi *fraud* dan kasus-kasus pengelabuan maupun penyalahgunaan data yang terjadi melalui aktivitas *social engineering* yang menjadi faktor *authentication* tambahan untuk *provisioning device* baru pada aplikasi *mobile banking* BCA.



Manajemen Risiko Siber [FN-CB-230a.2]

BCA menjalankan tata kelola keamanan siber yang mencakup proses manajemen risiko keamanan siber dan proses ketahanan siber di semua lingkup bisnisnya. BCA juga telah memiliki kebijakan internal sebagai acuan yaitu Kebijakan Manajemen Risiko Siber. Unit kerja yang melaksanakan manajemen risiko keamanan siber adalah subdivisi Cyber Security Risk Management (CSM) yang berada di bawah Risk Management Division (MRK), sedangkan untuk proses ketahanan siber dilakukan oleh Information Technology Security Group (ISG). Tugas dan tanggung jawab CSM di antaranya menyusun, memeriksa, serta menjalankan kebijakan dan prosedur manajemen risiko keamanan siber pada kegiatan operasional Bank, sedangkan untuk ISG, antara lain menjalankan proses ketahanan siber yang meliputi proses identifikasi, pengamanan, deteksi, respons, dan pemulihan. Secara berkala, CSM akan menyampaikan hasil kaji ulang efektivitas manajemen risiko keamanan siber kepada Kepala Risk Management Division (MRK) dan Direksi.

Governansi keamanan siber menjadi tanggung jawab seluruh direktorat. Secara khusus penerapan sistem keamanan siber juga dipantau oleh Komite Manajemen Risiko dan Komite Manajemen Risiko Terintegrasi yang berada di bawah Direksi serta Komite Pemantau Risiko dan Komite Tata Kelola Terintegrasi yang berada di bawah Dewan Komisaris. Pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan keamanan siber dibahas dalam rapat koordinasi yang dilakukan setiap 3 bulan sekali. Pelaksanaan manajemen risiko siber di BCA merujuk ke Surat Edaran OJK No. 29/SEOJK.03/2022 tentang Ketahanan dan Keamanan Siber bagi Bank Umum.

Proses Ketahanan dan Keamanan Siber

Sebagai bagian dari penerapan manajemen risiko siber, tim ISG telah melakukan mitigasi *control* untuk manajemen ketahanan dan keamanan siber di level operasional mencakup mitigasi terhadap potensi terjadinya serangan virus, *malware, vulnerability exploit*, serta *internal control* yang mungkin dapat menyebabkan kebocoran data. Sebagai bagian dari penerapan kontrol untuk memitigasi risiko siber, Bank telah memiliki prosedur penanganan insiden keamanan informasi, serta membentuk Information Security Incident Response Team (ISIRT) dan Security Monitoring Center (SMC) yang beroperasi selama 24 jam.



Program *adversarial attack simulation exercise* maupun *table-top exercise* dilakukan secara rutin untuk mempersiapkan tim IT Security dan seluruh Information Security Incident Response Team (ISIRT) dalam penanggulan insiden dan situasi darurat yang mungkin timbul dari insiden siber. Tim SMC akan melakukan proses *threat hunting* untuk menganalisa metode, teknik, taktik, prosedur, dampak, dan tren serangan siber terhadap sistem TI. Untuk meningkatkan *security posture* BCA dan entitas secara keseluruhan, BCA juga telah memberikan layanan Penyedia Jasa Teknologi Informasi (PJTI) *Security* ke entitas sehingga seluruh *cybersecurity attack surface* dapat dilindungi, dimonitor, dan dimitigasi untuk peningkatan postur *cybersecurity* secara holistik untuk BCA dan entitas.

BCA telah menjalankan strategi keamanan informasi secara berkala dan melakukan *review* minimal tiga tahun sekali oleh auditor internal maupun eksternal melalui kolaborasi IT Security dan IT Procurement dengan melakukan *cyber security due diligence* untuk pihak-pihak yang terkait dengan aset informasi di BCA. Guna memastikan bahwa sistem keamanan informasi telah memadai, BCA telah melakukan audit keamanan informasi secara berkala baik yang dilakukan oleh team audit internal maupun auditor eksternal. Audit eksternal sistem keamanan informasi di tahun 2023 yang dilakukan oleh KAP Tanudireja, Wibisana, Rintis & Rekan, firma anggota jaringan global PwC, memiliki area fokus yaitu manajemen aset, pengamanan aset, uji penetrasi dan pemindaian kerentanan, kontrol akses, kontrol deteksi, serangan atau insiden keamanan, serta *backup* dan pemulihan.

Di samping itu, BCA juga telah melakukan *cybersecurity maturity level* sesuai standar OJK, baik untuk penilaian kualitas penerapan manajemen risiko terkait keamanan siber maupun kualitas penerapan ketahanan dan keamanan siber dengan hasil "*Strong*/Sangat memadai" Selain itu, BCA juga rutin melakukan *assessment* terkait *information security* yang melibatkan konsultan *security* untuk mendapatkan *roadmap* pengembangan *security* 3 tahun ke depan. Selain itu, BCA juga membangun kolaborasi internal yang melibatkan Operation Strategy & Development Group (POL), Grup Hukum (GHK), Risk Management Division (MRK) dan Information Technology Security Group (ISG) untuk melindungi data pribadi nasabah.

Pengembangan Kapasitas SDM terkait Keamanan Siber

Seluruh pekerja BCA, mulai dari staf, pejabat eksekutif, hingga Direksi dan Dewan Komisaris secara berkala menerima materi *refreshment* terkait keamanan siber seperti cara mengidentifikasi potensi ancaman siber dan pengetahuan tentang sistem keamanan informasi melalui *e-mail* dan media komunikasi internal lainnya, Pada tahun 2023 terdapat *e-learning* wajib dengan tema "*Cyber Security for Social Media*" sehingga pekerja BCA senantiasa mendapatkan informasi terkini terhadap tren keamanan siber yang marak terjadi beserta pedoman pencegahannya.

Untuk memastikan keberhasilan *awareness* dan pengetahuan terkait keamanan siber yang telah dilakukan, BCA juga melakukan pengujian terhadap seluruh pekerja BCA dalam bentuk *phishing campaign* yang dilakukan sepanjang tahun serta melakukan pengukuran tingkat *cybersecurity culture* seluruh pekerja melalui *cybersecurity culture assessment*.

BCA juga memanfaatkan *cyber security month* yang diperingati secara internasional pada setiap bulan Oktober sebagai puncak *cybersecurity awareness program* untuk menilai seluruh rangkaian kegiatan *awareness* yang telah dijalankan sepanjang tahun, serta memberikan penghargaan kepada unit kerja dan individu. Apresiasi ini sebagai bagian dari upaya mendorong terbentuknya *cyberculture* di BCA.

BCA juga membekali tim keamanan sibernya dengan berbagai bentuk pelatihan keamanan siber yang tersertifikasi serta mendorong tim keamanan siber untuk aktif mengikuti berbagai lomba keamanan siber guna mengasah kemampuan tim keamanan siber dalam menjaga ketahanan dan keamanan siber BCA.

Jumlah Peserta *E-Learning* Keamanan Siber

2023	2022
32.625	28.292

Melindungi Privasi Nasabah [2-25, 418-1][FN-CB-230a.1]

Seluruh insan BCA wajib menjalankan kebijakan untuk menjaga kerahasiaan dan melindungi informasi privasi nasabah maupun mitra kerja/pemasok sesuai dengan Kode Etik. BCA juga menjalankan kebijakan internal yang mengatur tentang larangan pemberian data dan/atau informasi nasabah kepada pihak ketiga, kecuali dengan persetujuan tertulis nasabah dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

Risiko privasi menjadi bagian dari risiko operasional Bank sehingga BCA menetapkan kebijakan perlindungan privasi dan menjalankan upaya mitigasi yang memadai. Bank juga memiliki kebijakan yang memberikan hak individu/pelanggan/nasabah dalam mengendalikan untuk mengakses, memperbaiki, dan/atau menyampaikan permintaan guna melakukan pengkinian data. Pada formulir pembukaan rekening, Bank menyediakan kolom persetujuan atas kesediaan nasabah untuk membagikan datanya ke pihak ketiga sesuai keperluan dan izin pihak terkait. Dengan demikian, apabila ada kepentingan pihak ketiga dalam menggunakan informasi nasabah BCA, maka akan dimintakan persetujuan terlebih dahulu ke nasabah bersangkutan.

BCA memiliki kebijakan terkait pengelolaan data nasabah, termasuk ketentuan arsip (*hardcopy* dan *softcopy*) dengan retensi penyimpanan disesuaikan berdasarkan pada klasifikasi arsip. Untuk arsip *softcopy* yang tersimpan di *database* masing-masing aplikasi dikelola oleh pemilik aplikasi di Divisi Strategic Information Technology Group (GTI); sedangkan untuk arsip *hardcopy* pengelolaannya dilakukan secara sentralisasi atau nonsentralisasi. Khusus untuk data yang terkait dengan data pribadi nasabah, BCA tidak melakukan penghapusan data nasabah. Namun, data akan tetap tersimpan (tanpa retensi arsip). Kami menjamin keamanan data nasabah.

Kebijakan Perlindungan Data dan/atau Informasi Konsumen dapat diakses oleh publik melalui https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Kebijakan-GCG/20230731-kebijakan-perlindungan-data-informasi-konsumen.pdf, sementara itu Kebijakan Privasi dapat diakses publik melalui https://www.bca.co.id/id/informasi/Kebijakan. Untuk menjaga keamanan bersama, BCA rutin mengedukasi nasabah untuk mewaspadai serangan siber dan pencurian data melalui kampanye #AwasModus yang rutin disosialisasikan melalui media digital, *webinar,* media sosial, serta kanal-kanal lainnya yang dapat diakses secara bebas.

Siapa saja dapat melaporkan pelanggaran privasi melalui HaloBCA yang dikelola oleh unit kerja Contact Center & Digital Services (CDG) dan atau menyampaikannya melalui sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*) yang dikelola oleh unit kerja Biro Anti Fraud (BAF). Pada periode pelaporan, tidak ada kasus pelanggaran ataupun penyalahgunaan data dan privasi nasabah yang bersifat material dan berpengaruh signifikan terhadap kelangsungan usaha BCA. Demikian juga, tidak terdapat pengaduan terkait pelanggaran privasi dan kebocoran data. Seluruh laporan pengaduan pelanggaran privasi akan ditinjau oleh BAF dan dilaporkan kepada Presiden Direktur.

Apabila terdapat pekerja yang melakukan pelanggaran terkait penyalahgunaan informasi privasi nasabah, maka akan diproses sesuai ketentuan ketenagakerjaan, hukum perdata, hukum pidana, dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya. BCA memiliki Pedoman Penanganan Kasus Pelanggaran Surat Keputusan Direksi No. 021/SK/DIR/2012 yang mengatur prosedur penanganan pelanggaran yang dilakukan karyawan, tanggung jawab pelaksana pengenaan sanksi, peran Komite Penyelesaian Kepegawaian (KPKK), gugatan perdata, dan proses hukum pelanggaran yang diancam sanksi PHK serta wewenang memutus sanksi. BCA mengelola pelaporan kasus pelanggaran oleh pekerja melalui Aplikasi Operational Risk Management Information System-Loss Event Database (ORMIS-LED) untuk selanjutnya ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan oleh Risk Management Division (MRK) pada Sub Divisi Operational Risk Management. BCA tidak memberikan toleransi pada pekerja yang melakukan pelanggaran privasi nasabah, sanksi yang diberikan berupa pemutusan hubungan kerja.

BCA sudah melakukan audit untuk menilai kepatuhan kebijakan privasi di internal oleh Divisi Audit Internal dengan frekuensi minimal 3 tahun sekali yang terakhir dilaksanakan di 2023.

Produk dan Layanan yang Bertanggung Jawab

BCA memegang teguh etika bisnis dan integritas dalam menjalankan kegiatan usahanya. Setiap solusi perbankan yang akan diluncurkan telah melalui serangkaian proses evaluasi dan persetujuan dari regulator.

Manajemen Topik Material: Layanan Prima [3-3]

Mengapa Penting	BCA memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh nasabahnya melalui pelayanan secara langsung oleh *frontliner* di kantor cabang maupun melalui layanan perbankan digital. BCA selalu memprioritaskan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan yang prima saat nasabah bertransaksi dengan beragam produk dan layanan perbankan serta mendukung terciptanya pertumbuhan ekonomi yang positif.
Pengelolaan Dampak	Layanan prima yang didukung dengan inovasi digitalisasi akan berdampak positif pada kemudahan nasabah dalam bertransaksi, meningkatkan efisiensi waktu, serta mengurangi jejak lingkungan. Transformasi menjadi cabang digital ini dilengkapi dengan pengembangan karyawan di kantor cabang yang lebih berfokus pada hubungan (relationship) dengan nasabah, dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih bersifat personal. Transformasi cabang digital dan peningkatan relationship dengan nasabah akan menjadi dua pilar utama dalam pengembangan layanan BCA di kantor cabang. BCA senantiasa memberikan informasi secara menyeluruh dan edukasi kepada nasabah atas produk dan layanan BCA mulai dari pengenalan produk, fitur, layanan, biaya, syarat serta ketentuan di *website* BCA serta media komunikasi lainnya. Untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah terkait keluhan maka BCA memiliki Panduan *Monitoring* Penanganan Keluhan dan prosedur penanganan keluhan pada setiap produk dan layanan BCA sehingga penanganan keluhan dapat diselesaikan secara tepat dan cepat.
Komitmen dan Target	Dengan memberikan pelayanan yang prima, BCA berkomitmen untuk menjaga kepercayaan nasabah dan selalu menjadi pilihan pertama dalam hal solusi perbankan, dengan target mempertahankan kepuasan pelanggan setiap tahunnya.
Kebijakan	Komitmen BCA dalam memberikan layanan prima didukung oleh kebijakan berikut ini: • Standar layanan SMART SOLUTION; • Surat Keputusan Direksi No. 080/SK/DIR/2015 tanggal 18 Juni 2015 tentang Kebijakan Penerbitan Produk/Aktivitas dan Penyediaan Sistem Teknologi Informasi Pendukungnya. • Surat Edaran No. 181/SE/POL/2009 tanggal 1 Desember 2009 perihal Panduan *Monitoring* Penanganan Keluhan; • Surat Edaran No. 115/SE/POL/2019 tanggal 11 Juni 2019 perihal Penanganan Pengaduan Nasabah; • Surat Edaran No. 328/SE/POL/2023 tanggal 6 November 2023 perihal Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY).
Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik Material	Secara berkala pekerja BCA menerima *refreshment* berupa sosialisasi kebijakan, prosedur, dan standar layanan kepada pelanggan. BCA mengukur dan mempertahankan kualitas layanan menggunakan survei *customer engagement* dan survei *branch service quality*. Penanggung jawab atas pelaksanaan layanan prima yaitu Operation Strategy & Development Group (POL) dan Contact Center & Digital Services (CDG) di bawah pengawasan Wakil Presiden Direktur.

Prosedur Evaluasi Produk Baru

Divisi Pengembangan Produk Transaksi Perbankan (DPD) dan Operation Strategy & Development Group (POL) memiliki tugas dan tanggung jawab untuk terus mengelola dan mengembangkan produk dan/atau jasa keuangan. BCA memastikan bahwa seluruh produk dan/atau jasa keuangan yang diluncurkan telah memperoleh persetujuan Bank Indonesia maupun OJK. Setiap terdapat produk dan/atau jasa keuangan baru yang akan diluncurkan akan dievaluasi oleh pemilik produk *(owner),* melalui proses penilaian risiko *(risk assessment)* oleh Risk Management Division (MRK), uji kepatuhan oleh Compliance Division (DCP), yang ditinjau dan diawasi oleh Direktur Kepatuhan. Selain itu, Bank juga menerapkan *user acceptance test* dan sertifikasi. Hingga saat ini, tidak terdapat produk dan/atau jasa keuangan yang ditangguhkan atau ditarik kembali setelah diluncurkan.

Penutupan Produk dan/atau Jasa Keuangan [2-6]

Pada tahun 2023, BCA menghentikan layanan BCA BIZZ dan BCA KlikPay per November 2023. Penghentian layanan tersebut didasari pertimbangan bisnis. Namun demikian, BCA dapat tetap memenuhi kebutuhan nasabah melalui layanan-layanan yang tersedia saat ini. Informasi penutupan produk dan/atau layanan disampaikan melalui *website* BCA dan media komunikasi eksternal lainnya.

Kebijakan/Prosedur Periklanan yang Adil

Kebijakan yang mengatur tentang komunikasi pemasaran dan periklanan diatur dalam Surat Keputusan Direksi No. 100/SK/DIR/2022 perihal Perlindungan Konsumen. Dalam kebijakan tersebut, diatur bahwa informasi produk dan/atau layanan yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif disampaikan dengan jujur berdasarkan informasi yang sebenarnya tentang manfaat, biaya, dan risiko. Mengacu pada kebijakan tersebut pula Bank menyampaikan informasi produk dan/atau layanan yang tidak menyesatkan, tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara konsumen dan/atau masyarakat dengan bank terhadap ketentuan yang dimuat dalam perjanjian.

Selain itu, seluruh informasi produk dan/atau layanan disampaikan kepada khalayak secara etis dengan etika dan asas perilaku yang berlaku secara umum. Selama merilis iklan, BCA tetap memperhatikan dan melindungi kepentingan pelanggan dan masyarakat umum guna meminimalkan potensi terjadinya dispute di kemudian hari akibat hal-hal di luar kendali. Materi untuk pemasaran produk dan/atau layanan perbankan melalui media digital selalu disesuaikan dengan kode etik periklanan dan berdasarkan peraturan yang berlaku. Pada periode pelaporan tidak terdapat insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran.

Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Seiring dengan perkembangan era digital, maka Bank berupaya untuk mengembangkan inovasi-inovasi solutif untuk menyesuaikan kebutuhan nasabah. Di internal, BCA mengumpulkan ide-ide baru yang inovatif dari pekerja melalui ajang BCA Innovation Award (BIA). Seluruh pekerja memiliki kebebasan untuk menyumbangkan ide-ide kreatif dan inovatif dalam mengembangkan dan menyempurnakan berbagai solusi perbankan yang lebih efisien, mendukung kemudahan akses, kenyamanan, serta ramah lingkungan dan sosial.

Setiap pengembangan inovasi maupun produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan akan memberikan dampak bagi Bank maupun pemangku kepentingan. Dampak positifnya berupa pengurangan jejak lingkungan dan meningkatnya nilai tambah bagi Bank maupun pemangku kepentingan. Sementara itu, dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan yaitu ketidaksiapan masyarakat dalam mendukung praktik keuangan berkelanjutan, sehingga pencapaian target keuangan berkelanjutan belum optimal. Mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif di antaranya, BCA terus melakukan edukasi tentang keuangan berkelanjutan bagi nasabah, debitur, dan masyarakat luas; melakukan pendekatan kepada debitur untuk mendorong mereka menjalankan proyek ramah lingkungan dan meningkatkan pengelolaan LST.

Pelayanan Prima

Setiap Insan BCA bertanggung jawab untuk memberikan solusi kepada pelanggan dengan pelayanan yang prima sesuai dengan standar layanan BCA, yaitu SMART SOLUTIONS (Sigap, Menarik, Antusias, Ramah, Teliti, Simak, *Open-minded*, Lengkap, Utamakan kebutuhan nasabah, *Telling solutions*, Inisiatif, dan *On-time follow up*). merupakan salah satu upaya BCA untuk selalu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan BCA sehingga tercipta *customer engagement* antara BCA dan nasabah. Penerapan

SMART Solutions mencakup keseluruhan Insan BCA yang berada di Cabang, Kanwil, dan Divisi yang kesemuanya merupakan mata rantai yang tidak terpisahkan dan berkesinambungan satu dengan lainnya. BCA menerapkan *know your customer* (KYC) untuk mengetahui profil nasabah dan menggali kebutuhannya sehingga dapat menawarkan solusi yang tepat.

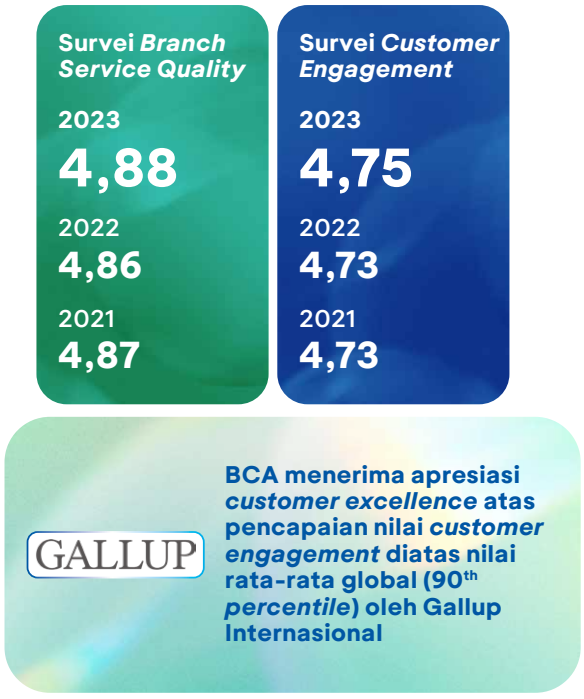
Dalam melayani pelanggan, seluruh pekerja BCA diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang setara dan menghormati hak asasi manusia. Selain itu, implementasi tersebut juga diterapkan kepada siapapun yang datang ke bank. Dalam rangka meningkatkan kemampuan pelayanan setiap pekerja, BCA membekali mereka dengan berbagai pelatihan, di antaranya terkait etika berkomunikasi, pengetahuan produk dan layanan, perlindungan finansial nasabah, dan materi relevan lainnya. Refreshment peningkatan kemampuan pelayanan pekerja dilaksanakan secara berkala setiap tahunnya.

BCA mencermati bahwa keberadaan kantor cabang, pelayanan oleh pekerja, dan digitalisasi harus berjalan dengan beriringan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah yang beragam. BCA secara konsisten mengusung konsep *hybrid banking* untuk senantiasa melayani nasabah yang bertumbuh, baik di ekosistem *online* maupun *offline*. Pada prinsipnya, kami menilai kehadiran kantor cabang masih memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan tidak seluruh transaksi dapat digantikan sepenuhnya dengan transaksi digital, sehingga petugas *frontliners*, baik yang melayani transaksi hingga satpam, terus kami kembangkan untuk memberikan layanan yang optimal bagi nasabah. Transformasi menjadi cabang digital ini dilengkapi dengan pengembangan pekerja di kantor cabang yang lebih berfokus pada hubungan (*relationship*) dengan nasabah, dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih bersifat personal. Transformasi cabang digital dan peningkatan *relationship* dengan nasabah akan menjadi dua pilar utama dalam pengembangan layanan BCA di kantor cabang.

Pelayanan yang tersedia di kantor cabang telah dirancang untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi maupun antre. Nasabah dapat melakukan reservasi melalui eBranch sehingga dapat mempersingkat waktu tunggu. kantor cabang tak hanya dilengkapi dengan *Cash Recycling Machine* (CRM) namun juga CS Digital untuk cetak kartu dan ganti kartu ATM. Dengan didukung oleh berbagai fasilitas dan teknologi tersebut, nasabah yang datang ke cabang dapat melakukan transaksi secara mandiri. Dengan demikian, petugas bank dapat menjalankan perannya dalam membangun hubungan dengan nasabah dan mendampingi nasabah jika ada kesulitan dengan fasilitas tersebut.

Survei Kepuasan Nasabah

BCA berkomitmen dalam memberikan kualitas layanan prima kepada nasabah dengan mengedepankan service excellence dan customer engagement. Menurut survei yang dilakukan Gallup International, *Customer Engagement* BCA selama tahun 2023 telah mencapai batas skor di atas rata-rata global atau *90th percentile*, mengantarkan BCA untuk meraih Customer Engagement Gallup Global yang ketiga kalinya. Selain itu, BCA juga mengukur *Branch Service Quality* (BSQ) dengan berkolaborasi dengan pihak ketiga independen.



Proses Penanganan Pengaduan [2-25]

Dalam rangka menjalin hubungan baik dan menjaga kepercayaan nasabah, BCA menjalankan proses penanganan pengaduan nasabah. Pengaduan dapat disampaikan melalui *call center* BCA (HaloBCA) kantor cabang, maupun kanal lainnya yang tersedia. Setiap penanganan pengaduan akan diselesaikan sesuai *service level agreement* (SLA) dari setiap jenis pengaduan. BCA mencatat dan menindaklanjuti setiap pengaduan menggunakan aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM). Penyelesaian

pengaduan akan dimonitor dan dievaluasi oleh unit kerja koordinator penanganan pengaduan nasabah. Seluruh pengaduan yang ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait akan dimonitor dan dievaluasi oleh Contact Center & Digital Services (CDG) dan diawasi oleh Wakil Presiden Direktur.

Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaiannya



Penyelesaian Pengaduan

Tahun	Jumlah Pengaduan (dalam ribu)	Pengaduan Diselesaikan sesuai SLA (dalam ribu)	Persentase Penyelesaian (%)
2023	1.261	1.226	97,3%
2022	1.082	1.061	98,1%
2021	1.772	1.763	99,5%

Sepanjang tahun 2023, BCA mencatat pengaduan yang masuk terdiri dari 6,3% keluhan/pengaduan, 44,1% permintaan, 49,7% kebutuhan atas informasi solusi perbankan, dan 0,01% saran. Tidak terdapat pengaduan mengenai pelanggaran privasi ataupun kebocoran data. Untuk mengurangi pengaduan nasabah, BCA menerapkan dua pendekatan, yakni meningkatkan sistem manajemen kualitas layanan dan terus menerus mengedukasi dan meningkatkan kesadaran nasabah terkait penggunaan solusi perbankan, beserta tips keamanan bertransaksi. BCA senantiasa mendorong nasabah untuk terus waspada terhadap modus kejahatan perbankan. Sarana edukasi disampaikan di berbagai media sosial resmi BCA.

Penanganan Pengaduan yang Berkaitan dengan Finansial

Setiap tiga bulan BCA melaporkan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan finansial kepada Bank Indonesia dan OJK. Laporan terdiri dari:

- 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).

Apabila terdapat kasus nasabah tidak puas dengan penyelesaian dari pihak BCA, nasabah diberi kesempatan untuk melakukan mediasi ke BI atau ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang sudah terdaftar. Prosedur tersebut mengacu pada Panduan Kerja BCA No. 183/SE/POL/2020 tentang Perubahan Ketentuan Penanganan Pengaduan Nasabah.

Akses dan Keterjangkauan Produk dan Layanan Perbankan

BCA mendukung keuangan yang inklusif dan berdedikasi untuk membuka akses atas produk dan layanan perbankan bagi masyarakat luas, baik di Indonesia maupun di luar negeri. Dengan didukung oleh kecanggihan teknologi dan digitalisasi, *digital banking* menjadi strategi Bank untuk memperluas akses dan jangkauan.

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

Mengapa Penting	Kebutuhan terhadap produk dan layanan perbankan semakin meningkat sehingga perlu diimbangi dengan jaringan akses produk dan layanan dengan jangkauan yang luas.
Pengelolaan Dampak	Dampak positif dari adanya akses solusi perbankan yang luas dan terjangkau akan meningkatkan kenyamanan nasabah serta memperkuat kemanfaatan Bank dalam mendukung perekonomian. Namun demikian, Bank perlu mengelola dampak negatif dari akses dan kemudahan yang ditawarkan, di antaranya meningkatnya *fraud* dari *social engineering*, serangan siber, dan kejahatan teknologi lainnya.
Komitmen dan Target	Memberikan kemudahan solusi perbankan dan meningkatkan akses solusi finansial untuk menjangkau lebih banyak pelanggan.
Kebijakan	Upaya BCA untuk mencapai target akses dan keterjangkauan atas solusi perbankan didukung oleh: • Implementasi Rencana dan Anggaran Perusahaan (RKAP), • Rencana Bisnis Bank (RBB)
Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik Material	Pengelolaan terhadap akses solusi perbankan di BCA dilaksanakan oleh berbagai divisi secara terintegrasi. Divisi Pengembangan Solusi Kerja sama Transaksi Perbankan telah melaporkan target dan realisasi triwulanan RBB ke OJK. Sementara itu, Operation Strategy & Development Group (POL) dan Divisi Manajemen Jaringan & Pengembangan Wilayah (DJPW) bertanggung jawab untuk memastikan solusi BCA dapat diakses dan dijangkau oleh nasabah maupun masyarakat luas. Pada tahun 2023, sistem keamanan informasi dan manajemen serangan siber telah dilaksanakan dengan baik di bawah Strategic Information Technology Group (GTI) untuk memastikan keamanan dari akses dan jaringan *digital banking*. Pengelolaan atas akses dan keterjangkauan solusi perbankan dimonitor oleh Wakil Presiden Direktur dan Direktur Jaringan Wilayah & Cabang.

Akses Informasi Produk dan Layanan

Akses terhadap informasi produk dan layanan finansial maupun non finansial dapat ditemukan di www.bca.co.id, publikasi laporan tahunan, kantor-kantor cabang BCA, maupun aplikasi *digital banking*. BCA memberikan informasi lengkap mengenai produk dan layanan yang informatif mengenai nama produk, jenisnya, manfaat, persyaratan, biaya yang melekat, perhitungan bunga, serta jangka waktu berlakunya produk dan/atau layanan tersebut.

Bank rutin memberikan *update* terhadap informasi terkini melalui beberapa platform yang dimiliki, di antaranya media sosial, *Video Banking* di myBCA, dan *Video Call* di kantor-kantor cabang utama. Untuk dapat berinteraksi secara langsung, siapa saja dapat menghubungi HaloBCA untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Selain itu, dalam upaya memberikan layanan dan solusi yang optimal kepada nasabah potensi BCA, maka dibentuk *Solution Assistant* (SOLA) yang berada di Contact Center & Digital Services (CDG).

Akses Kantor Cabang dan Sarana Layanan Perbankan

Akses terhadap kantor-kantor cabang, dan sarana layanan BCA tersebar di kota-kota di seluruh Indonesia. BCA memiliki 2 kantor perwakilan di luar negeri yaitu di Singapura dan Hong Kong. Untuk menjamin keamanan nasabah saat datang untuk bertransaksi di kantor cabang, BCA memastikan integritas aset gedung dan infrastruktur penunjang. Selain itu, BCA selalu melakukan *maintenance* terhadap aset-aset pendukung transaksi nasabah seperti mesin ATM dan EDC.



Akses untuk Penyandang Disabilitas [FS14, FS15]

Dukungan terhadap akses layanan perbankan untuk orang-orang berkebutuhan khusus terus diupayakan. BCA telah memiliki layanan wicara pada mesin ATM BCA untuk nasabah penyandang disabilitas khususnya tuna netra dalam melakukan transaksi dengan menggunakan fitur berupa suara. Saat ini, BCA memiliki 13 ATM Wicara yang tersebar di 6 kota besar.

Akses untuk Wilayah Terpencil [FS13, FS14]

Sebagai *good corporate citizen*, BCA mendukung Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) dengan meluncurkan produk dan/atau jasa keuangan yang ditujukan untuk menjangkau masyarakat yang belum *bankable*. Solusi yang telah diupayakan yaitu memperluas dan menambah jumlah ATM di pelosok negeri, bekerja sama dengan link ATM BERSAMA, serta mengembangkan *digital banking*.

Per akhir tahun 2023, BCA memiliki 20 kantor cabang yang beroperasi di wilayah yang masuk dalam daftar wilayah tertinggal, terluar, dan terdepan (3T) di Indonesia, di antaranya Bondowoso, Pandeglang, Sampang, Ruteng, Waingapu, Sorong, Sambas, dll. BCA juga dapat menjangkau wilayah terpencil melalui mitra kerja sama yang menggunakan EDC BCA, seperti Indomaret dan Alfamart sehingga pemilik kartu debit BCA dapat melakukan transaksi pembayaran maupun penarikan tunai.

Selain itu, pembukaan rekening BCA dapat dilakukan secara digital pada aplikasi BCA Mobile dan melalui aplikasi mitra BCA seperti Blibli dan Fina (BCA Finance).



BCA berkomitmen untuk hadir bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Budaya Keberlanjutan



BCA mengajak semua pemangku kepentingan untuk menerapkan budaya keberlanjutan dengan berpikir dan bertindak secara bertanggung jawab sehingga tercermin dalam perilaku sehari-hari

DAFTAR ISI

Praktik Operasi yang Beretika	**74**
Praktik Antikorupsi, Pengendalian Gratifikasi dan *Anti-fraud*	**76**
Praktik HAM	**79**
Talent Management & Empowerment	**81**
Budaya Operasi Ramah Lingkungan	**94**



Praktik Operasi yang Beretika [2-27]

Praktik operasi yang beretika menjadi bagian dari pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan. Penerapan praktik operasi yang beretika di BCA tercermin dari beberapa kebijakan berikut:

- Menerapkan kode etik perbankan;
- 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.

Selama periode pelaporan, BCA mematuhi seluruh kebijakan, peraturan, serta perundang-undangan di Indonesia, sehingga tidak pernah menerima sanksi maupun denda yang dapat mempengaruhi kelangsungan bisnis BCA akibat ketidakpatuhan.

Menjaga Hubungan Bisnis dalam Rantai Pasokan

BCA senantiasa membangun dan menjaga hubungan bisnis yang baik dan transparan dengan pemasok dan/atau mitra kerja guna memperlancar rantai nilai bisnis. BCA melibatkan banyak pemasok maupun mitra kerja/pihak lokal, diantara lain yaitu kantor akuntan publik, vendor pengembang IT, pemasok pengadaan barang, jasa, termasuk transportasi, kontraktor perbaikan dan pemeliharaan gedung/ kantor cabang, serta penyedia peralatan elektronik keperluan kantor.

Dalam penerapan praktik keberlanjutan, BCA melakukan penilaian terhadap aspek sosial dan lingkungan secara bertahap terhadap pemasok/ vendor. Bank memastikan bahwa pemasok/ vendor maupun mitra kerja kami lainnya bebas dari praktik korupsi dan/atau gratifikasi; bebas dari pekerja anak dan pekerja paksa; menjalankan pengelolaan kesehatan dan keselamatan kerja (K3); menghormati HAM; serta tidak merusak lingkungan. BCA mewajibkan setiap mitra kerja untuk menandatangani Pakta Integritas dan mengisi Surat Pernyataan Kepatuhan Rekanan BCA yang mencakup pengelolaan aspek LST.



Poster pelatihan anti korupsi dan pengendalian gratifikasi yang merupakan e-learning wajib bagi seluruh karyawan BCA.

Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2023

Jenis Pemasok/ Mitra Kerja	Jumlah Pemasok/ Mitra Kerja	Nilai Pengadaan Barang (Rp miliar)	Nilai Pengadaan Jasa (Rp miliar)	Total Nilai Pengadaan (Rp miliar)
Lokal	88.980	4.129	1.742	5.871
Luar Negeri	94	72	48	120
Total	**89.074**	**4.201**	**1.790**	**5.991**

Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal

BCA menerapkan Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (APU-PPT dan PPPSPM) dalam kegiatan operasional perbankan. Seluruh pekerja, terutama *frontliner* secara berkala akan mendapatkan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran mereka terhadap APU-PPT dan PPPSPM. Informasi lebih lengkap terkait APU-PPT dan PPPSPM dapat diakses melalui https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/informasi-lain/apu-ppt-dan-pppspm.

Seluruh pekerja telah mendapatkan sosialisasi tentang APU-PPT dan PPPSPM melalui *e-mail blast* dan media komunikasi internal lainnya. BCA juga menjalankan APU-PPT dan PPPSPM melalui *monitoring* seluruh transaksi keuangan. Praktik APU-PPT dan PPPSPM menjadi bagian dari pengendalian internal terhadap kegiatan operasional Bank.

Pelatihan APU-PPT dan PPSPM Berdasarkan Level Jabatan

Jenjang Jabatan	Jumlah Pekerja
Pejabat Senior (termasuk Dewan Komisaris dan Direksi)	2
Manajer	386
Staf	6.262
Nonstaf	10.556
Jumlah	**17.206**



Peningkatan kesadaran APU-PPT dan PPPSPM melalui e-learning untuk karyawan.

Praktik Antikorupsi, Pengendalian Gratifikasi, dan *Anti-fraud*

BCA senantiasa menjunjung tinggi azas kepercayaan, oleh karenanya BCA tidak memberikan toleransi terhadap segala bentuk kecurangan, korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penerapan kebijakan antikorupsi dan pengendalian gratifikasi mengacu pada Surat Keputusan Direksi No. 269/SK/DIR/2021 tanggal 31 Desember 2021 perihal Kebijakan Anti Korupsi dan Pengendalian Gratifikasi, serta kebijakan strategi *anti-fraud* di BCA mengacu pada Surat Keputusan Direksi No. 114/SK/DIR/2021 tanggal 17 Juni 2021 tentang Penyesuaian Kebijakan Strategi *Anti-fraud*. Kebijakan *anti-fraud* merupakan bagian dari penghormatan terhadap HAM dan BCA berkomitmen untuk mencegah tindakan *fraud* dalam rantai nilai bisnisnya. Kebijakan Antikorupsi dan Pengendalian Gratifikasi & *Anti-fraud* dapat diakses pada *website*: https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/acgs/kebijakan-gcg.

Manajemen Topik Material: Praktik Antikorupsi, Pengendalian Gratifikasi, dan *Anti-fraud* [3-3]

Mengapa Penting	Kepercayaan adalah dasar dalam menjalankan bisnis perbankan, oleh sebab itu praktik antikorupsi, pengendalian gratifikasi, dan *anti-fraud* sangat penting menjadi perhatian.
Pengelolaan Dampak	Pengelolaan antikorupsi, pengendalian gratifikasi, dan *anti-fraud* akan berdampak positif bagi bank dan pemangku kepentingan yaitu adanya kepercayaan dalam membangun hubungan bisnis. Bank perlu menegakkan antikorupsi dan *anti-fraud* dan tidak memberikan toleransi pada siapa saja yang melanggar baik manajemen, pekerja, maupun mitra kerja.
Komitmen dan Target	Nihil kecurangan dan korupsi.
Kebijakan	Komitmen BCA dalam menegakkan antikorupsi, pengendalian gratifikasi, dan *anti-fraud* didukung oleh kebijakan internal, di antaranya: • Surat Keputusan Direksi No. 778/SK/DIR/1995 tanggal 24 Agustus 1995 tentang Kode Etik Bankir BCA; • Surat Keputusan Direksi No. 219/SK/DIR/2003 tanggal 10 Oktober 2003 tentang Ketentuan mengenai Benturan Kepentingan; • Surat Keputusan Direksi No. 146/SK/DIR/2017 tanggal 1 November 2017 tentang Penerapan *Whistleblowing System* di BCA; • Surat Keputusan Direksi No.139/SK/DIR/2020 tanggal 20 Juli 2020 tentang Deklarasi *Anti-Fraud* dan Pakta Integritas; • Surat Keputusan Direksi No. 114/SK/DIR/2021 tanggal 17 Juni 2021 tentang Penyesuaian Kebijakan Strategi *Anti-Fraud*; • Surat Keputusan Direksi No. 269/SK/DIR/2021 tanggal 31 Desember 2021 tentang Kebijakan Anti Korupsi dan Pengendalian Gratifikasi; • Surat Keputusan Direksi No. 206/SK/DIR/2023 tentang Kebijakan Penerapan Program APU-PPT, dan PPPSPM; • Perjanjian Kerja Bersama (PKB).
Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik Material	BCA rutin memberikan sosialisasi terkait penyadartahuan antikorupsi, pengendalian gratifikasi, dan *anti-fraud*. Di samping itu, BCA menjalankan *Whistleblowing System* (WBS) dan *three lines of defense* sistem pengendalian internal yang meliputi upaya pencegahan, investigasi, dan pemantauan. *Monitoring* dan evaluasi atas efektivitas antikorupsi, pengendalian gratifikasi, dan *anti-fraud* dilakukan audit minimal 3 tahun sekali. Hasil pemantauan pengendalian gratifikasi dan *anti-fraud* akan dilaporkan ke manajemen secara berkala.

Penerapan Antikorupsi dan Pengendalian Gratifikasi [205-1, 205-2]

BCA senantiasa berupaya untuk meningkatkan budaya antikorupsi dan pengendalian gratifikasi dalam lingkungan BCA, antara lain melalui praktik-praktik sebagai berikut:

1. ***Annual Disclosure***
   Seluruh anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, dan pekerja BCA wajib membuat Pernyataan Tahunan (*Annual Disclosure*) yang memuat informasi terkait seluruh keadaan atau situasi yang memungkinkan timbulnya benturan kepentingan.

2. **Internalisasi Nilai-nilai Antikorupsi dan Pengendalian Gratifikasi**
   Implementasi untuk internalisasi nilai-nilai antikorupsi dan pengendalian gratifikasi dilakukan melalui *sharing session*, sosialisasi, *e-learning* wajib, TV plasma, dan media komunikasi internal lainnya. Sampai dengan akhir Desember 2023, jumlah peserta yang telah mengikti *e-learning* Antikorupsi dan Pengendalian Gratifikasi mencapai 35.282 orang yang terdiri dari karyawan, magang bakti, dan *trainee*.

3. **Pelaporan terkait Tindak Korupsi dan Pengendalian Gratifikasi**
   BCA memiliki saluran *Whistleblowing System* sebagai sarana pelaporan *fraud* bagi internal BCA maupun pihak eksternal. Selama tahun 2023, BCA menerima laporan *fraud* yang terkait dengan korupsi dan/atau pelanggaran kebijakan pengendalian gratifikasi melalui saluran *Whistleblowing System*.

   Kinerja pengendalian gratifikasi diawasi oleh Compliance Division sebagai Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) yang menyediakan sarana pelaporan internal apabila terjadi gratifikasi. Selama tahun 2023, terdapat 4 laporan yang diterima melalui sarana ini.

4. **Informasi lain**
   Sudah menjadi budaya BCA untuk tidak menerima pemberian atau imbalan dari nasabah, debitur, vendor, rekanan, mitra kerja, dan pihak ketiga lainnya atas jasa yang diberikan. Setiap insan BCA juga harus mematuhi Kode Etik yang berhubungan dengan vendor, tertuang dalam Pedoman Tata Kelola BCA.

   Selain itu, BCA tidak pernah melakukan pemberian dana/kontribusi politik atau donasi sukarela yang mengarahkan pada tindak korupsi atau penyuapan selama tahun 2023. Ketentuan mengenai pemberian dana/sumbangan terkait aktivitas politik atau sosial telah diatur dalam Pedoman Tata Kelola Perusahaan bagian Kode Etik Perusahaan.

Penegakan *Anti-fraud* [205-1, 205-2]

Anti-fraud mencakup larangan terhadap tindak kecurangan, pemberian dan/penerimaan gratifikasi, hingga korupsi. Seluruh Insan BCA wajib menegakkan *anti-fraud*. Dewan Komisaris dan Direksi telah menandatangani Deklarasi *Anti-fraud*. Seluruh Insan BCA di semua jenjang jabatan termasuk Dewan Komisaris dan Direksi wajib menandatangani Pakta Integritas. BCA turut memitigasi potensi *fraud* dari mitra kerja/vendor, dengan cara mewajibkan mitra/vendor mengisi surat pernyataan dan kontrak untuk tidak melakukan korupsi dan *fraud* sebelum kerja sama dilakukan.

BCA telah melakukan upaya penegakan *anti-fraud* yang didukung oleh Biro Anti Fraud dalam memantau penerapan kebijakan atau strategi *anti-fraud* secara *bankwide*. Biro Anti Fraud juga memantau efektivitas kegiatan pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan, evaluasi, hingga tindak lanjut kasus *fraud*. Selain itu, juga terdapat Divisi Audit Internal yang melakukan evaluasi atas penerapan strategi *anti-fraud* secara periodik berdasarkan hasil penilaian

risk based audit. Di seluruh kantor wilayah, kantor cabang, dan unit kerja kantor pusat yang menjalankan kegiatan operasional telah memiliki unit pengawasan internal masing-masing. Pengawasan terhadap kegiatan operasional diutamakan pada fungsi-fungsi yang memiliki risiko terjadinya *fraud* dan potensi korupsi yang tinggi di kantor cabang, kantor wilayah, ataupun kantor pusat, seperti *procurement*, penyimpanan uang tunai dan barang berharga, serta transaksi finansial yang terkait langsung dengan nasabah. Pengawasan telah dilakukan oleh pengawas internal di masing-masing unit kerja.

Secara berkala, BCA memberikan pelatihan mengenai topik-topik *anti-fraud*. Di tahun 2023, sebanyak 35.172 pekerja atau sekitar 95,8% pekerja (termasuk peserta magang bakti) telah mendapatkan pelatihan. Sementara itu, Bank juga rutin memberikan sosialisasi pada seluruh pekerja melalui *e-mail blast* maupun media komunikasi internal, sehingga 100% insan BCA menerima sosialisasi *anti-fraud*. [202-2]

Pelatihan dan Sosialiasi *Anti-fraud* [205-2]

	Jumlah Peserta		
	2023	2022	2021
In Class Training	3.446	5.875	3.989
e-Learning	35.172	33.178	31.662

Pengelolaan Insiden dan Tindak Lanjutnya [205-3][FN-CB-510a.1]

Terdapat 82 kasus internal *fraud* dengan potensi kerugian Rp3,8 miliar. Sementara itu, terdapat kasus eksternal *fraud* dengan potensi kerugian Rp85,1 miliar. Setiap insiden *fraud* dan korupsi telah ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur mekanisme pengenaan sanksi pemutusan hubungan kerja (PHK) atau sanksi lainnya sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Seluruh insiden telah ditindaklanjuti dan BCA mencatat bahwa tidak ada kasus *fraud* ataupun korupsi yang berdampak signifikan terhadap kelangsungan bisnis BCA.

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

Sebagai bentuk dari penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*/GCG), BCA menjalankan sistem pengaduan pelanggaran melalui *Whistleblowing System* (WBS). Siapa saja dapat melaporkan pelanggaran etika, kecurangan termasuk korupsi, maupun pelanggaran kode etik perbankan lainnya melalui WBS. Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui situs *web* bca.co.id dengan menyertakan data/informasi yang jelas sesuai dengan prinsip *What*, *Who*, *When*, *Where*, dan *How* (4W1H), yang secara otomatis laporan akan diterima langsung oleh pengelola WBS untuk divalidasi. BCA menjamin kerahasiaan identitas setiap pelapor.

Penyelesaian Laporan Pengaduan Pelanggaran [205-3]

Tahun	Status	Jumlah	Keterangan
2023	Dalam proses *(open)* Sudah selesai *(closed)*	1 54	Terbukti (5), tidak terbukti (4), data tidak lengkap (25), informasi/keluhan nasabah (20)
2022	Dalam proses *(open)* Sudah selesai *(closed)*	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 *(open)* Sudah selesai *(closed)*	0 22	Terbukti (3), tidak terbukti (2), data tidak lengkap (7), informasi/keluhan nasabah (10)

Catatan:
Informasi lengkap terkait *Whistleblowing System* (WBS) terdapat dalam Laporan Tahunan 2023 dan Laporan *Whistleblowing* pada https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/Whistleblowing-System.

Praktik HAM

Menghormati hak asasi manusia (HAM) merupakan salah satu implementasi budaya keberlanjutan yang melekat erat dalam kegiatan operasional perbankan yang selalu berhubungan dengan manusia, baik itu pelanggan, pekerja, mitra kerja, maupun siapa saja yang datang ke bank. BCA menerapkan Kebijakan HAM di seluruh aspek proses bisnisnya. Implementasi praktik HAM telah mendapatkan penghargaan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia atas pemenuhan standar indikator Penilaian Risiko Bisnis dan Hak Asasi Manusia (PRISMA) di tahun 2023.

Manajemen Topik Material: Hak Asasi Manusia (HAM) [3-3]

Mengapa Penting	BCA percaya bahwa HAM adalah nilai dasar yang menjadi landasan dalam menjalankan semua kegiatan perbankan dan menjaga hubungan harmonis dengan semua pemangku kepentingan.
Pengelolaan Dampak	BCA menerapkan Kebijakan HAM dengan disiplin, termasuk sanksi yang diberikan apabila terjadi pelanggaran.
Komitmen dan Target	Nihil pelanggaran HAM.
Kebijakan	Komitmen untuk menghormati HAM didukung oleh kebijakan internal, di antaranya: • Surat Keputusan Direksi No. 214/SK/DIR/2021 tanggal 27 Oktober 2021 tentang Kebijakan Hak Asasi Manusia; • Surat Keputusan Direksi No. 778/SK/DIR/1995 tanggal 24 Agustus 1995 tentang Kode Etik Bankir BCA; • Perjanjian Kerja Bersama (PKB).
Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik Material	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 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 obyektif sesuai dengan standar tertentu. Pada tahun 2023, BCA tidak terlibat dalam kasus pelanggaran HAM.

Pengelolaan 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	• Privasi dan keamanan data • Solusi perbankan • Pelayanan yang tidak merata	• 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	• 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)	• Risiko sosial pada usaha vendor (pekerja anak, pekerja paksa, upah di bawah standar minimum, fasilitas kesehatan) • Praktik pengendalian mutu produk/jasa
Aksi Mitigasi	• BCA menjamin kerahasiaan data dan privasi nasabah dengan menerapkan sistem pengamanan data yang handal • Menjelaskan solusi perbankan yang menjadi kebutuhan nasabah dengan benar untuk mengindari *mis-selling* • Memberikan pelayanan dengan adil	• Mempertimbangkan HAM dalam memberikan pinjaman atau penempatan dana • Melakukan asesmen pada penempatan dana yang berisiko terjadinya insiden HAM • Merespons dampak negatif yang terjadi pada debitur jika terdapat insiden HAM	• Menjalankan Kebijakan HAM dan menegakkan kesetaraan • Menyediakan saluran pengaduan (*whistleblowing system*) • Menyediakan fasilitas kerja yang sehat, bersih, nyaman, dan aman • Membangun budaya kerja yang sehat dan nyaman • Mendukung pekerja untuk mengembangkan diri dan menyalurkan bakat/minat • Tidak adanya larangan / intimidasi terhadap pekerja untuk berserikat • Hak dan kewajiban Perusahaan maupun Pekerja serta syarat kerja sudah tertuang di dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) • Semua Pekerja diikutsertaan dalam BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan	• Menjalankan uji tuntas HAM pada rekanan • Melakukan pengawasan HAM kepada rekanan/ vendor • Mendorong setiap rekanan untuk menerapkan K3, manajemen, ketenagakerjaan yang beretika, dan menghormati HAM

Uji Tuntas dan Penilaian HAM

Sejak tahun 2021, BCA telah melakukan uji tuntas (*due diligence)* HAM secara internal, sesuai dengan konteks tanggung jawab sosial dan bisnis bank, termasuk kepada vendor. Uji tuntas bagi vendor bertujuan untuk menghindari keterlibatan Bank secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan atau aktivitas yang melanggar HAM, seperti perdagangan manusia, kerja paksa, prostitusi, dan penyelundupan tenaga kerja.

BCA telah melakukan kegiatan *due diligence* HAM sebagai bentuk komitmen untuk memperhatikan risiko bisnis perusahaan terhadap pelanggaran HAM dan berupaya untuk mencegah serta meminimalkan risiko terkait HAM yang dapat terjadi. Pada tahun 2021, BCA telah melakukan kegiatan *due diligence* HAM pada aspek *procurement*. Adapun tahun 2022, kegiatan *due diligence* dilaksanakan terhadap aspek ketenagakerjaan internal BCA dengan melibatkan pekerja tetap, kontrak atau PKWT, tenaga alih daya, dan manajemen BCA. Berdasarkan proses *due diligence* HAM yang dilakukan pada proses *procurement* dan ketenagakerjaan BCA, telah dilakukan proses mitigasi bagi risiko-risiko terkait HAM sehingga risiko tersebut dapat diminimalkan untuk terjadi.

Talent Management & Empowerment

BCA melaksanakan manajemen dan pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) dengan memperhatikan prinsip-prinsip HAM, termasuk memberikan kesempatan yang setara dan tanpa diskriminasi. Seluruh hak dan kewajiban Bank serta pekerja diatur dalam PKB yang didaftarkan ke Kementerian Ketenagakerjaan. Hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam PKB mencakup informasi, seperti kesetaraan dan keadilan dalam penilaian kinerja, kebijakan promosi dan pendidikan, tata waktu kerja dan cuti, kebijakan remunerasi, serta kebebasan berserikat. Ruang lingkup PKB BCA berlaku bagi seluruh pekerja tetap dan kontrak. Di sisi lain, hak dan kewajiban pekerja alih daya mengacu pada ketentuan atau peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.

Profil Pekerja BCA [2-7]

Seluruh pekerja BCA merupakan warga negara Indonesia yang terdiri dari berbagai suku/etnis mengingat Indonesia merupakan negara dengan tingkat keberagaman yang tinggi. Untuk menghormati keberagaman suku/etnis, BCA tidak menyajikan data pekerja berdasarkan suku, etnis, maupun golongan. Adapun seluruh pekerja BCA merupakan pekerja penuh waktu dan tidak ada status pekerja paruh waktu. Dengan demikian, data yang kami sajikan adalah pekerja dengan status tetap dan tidak tetap yang bekerja penuh waktu.

Jumlah Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan

Status Pekerja	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Tetap	9.232	14.822	8.506	13.785	8.590	13.937
Tidak tetap (kontrak, percobaan, *trainee*)	1.328	1.535	957	1.260	595	830
Jumlah berdasarkan gender	**10.560**	**16.357**	**9.463**	**15.045**	**9.185**	**14.767**
Jumlah keseluruhan	**26.917**		**24.508**		**23.952**	

Jumlah Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Jenjang Jabatan

Jenjang Jabatan	2023		2022		2021	
	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	108	94	103	89	104	85
Middle Manager	925	934	872	863	854	811
Line Manager	3.905	6.742	3.786	6.380	3.679	6.136
Staf	5.125	8.071	4.121	7.207	3.869	7.251
Nonstaf	482	514	566	504	664	482
Jumlah berdasarkan gender	**10.560**	**16.357**	**9.463**	**15.045**	**9.185**	**14.767**
Jumlah keseluruhan	**26.917**		**24.508**		**23.952**	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Masa Kerja

Masa Kerja	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
> 20 tahun	2.932	4.730	3.369	5.139	3.860	5.537
> 15–20 tahun	297	403	239	320	222	372
> 10–15 tahun	815	1.446	604	956	467	695
> 5–10 tahun	1.986	4.008	2.106	4.492	2.022	4.408
> 1–5 tahun	2.493	3.335	1.977	2.721	1.923	2.885
≤ 1 tahun	2.037	2.435	1.168	1.417	691	870
Jumlah berdasarkan gender	**10.560**	**16.357**	**9.463**	**15.045**	**9.185**	**14.767**
Jumlah keseluruhan	**26.917**		**24.508**		**23.952**	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Wilayah Kerja

Wilayah Kerja	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jabodetabek (Kantor Pusat)	6.277	8.399	5.527	7.763	5.486	7.853
Jawa Barat (selain Jabodetabek)	1.118	1.724	892	1.563	535	1.088
Jawa Tengah & DIY	569	1.204	542	1.111	551	1.128
Jawa Timur	1.122	2.106	1.090	1.959	1.142	2.010
Sumatra	734	1.402	712	1.257	741	1.296
Kalimantan	247	513	229	476	242	475
Indonesia Timur	493	1.009	471	916	488	917
Jumlah berdasarkan gender	**10.560**	**16.357**	**9.463**	**15.045**	**9.185**	**14.767**
Jumlah keseluruhan	**26.917**		**24.508**		**23.952**	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
S3	10	4	10	4	9	3
S2	589	576	547	504	530	470
S1	8.586	13.532	7.354	12.279	6.824	11.862
Diploma (D1–D4)	309	861	323	913	374	1.004
SMA (jenjang lebih rendah)	1.066	1.384	1.229	1.345	1.448	1.428
Jumlah berdasarkan gender	**10.560**	**16.357**	**9.463**	**15.045**	**9.185**	**14.767**
Jumlah keseluruhan	**26.917**		**24.508**		**23.952**	

Komposisi Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Rentang Usia

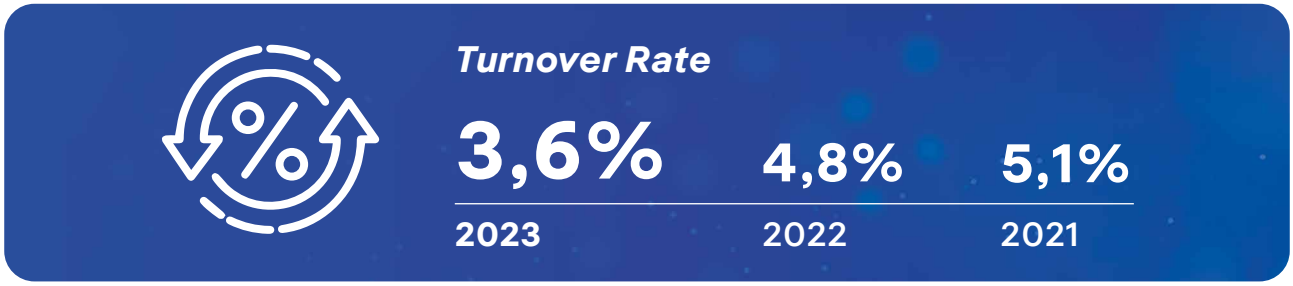
Rentang Usia	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 25 Tahun	2.312	2.662	1.707	2.033	1.302	1.706
> 25–29 Tahun	2.375	3.599	1.949	3.438	1.885	3.696
> 30–34 Tahun	1.835	3.730	1.652	3.346	1.462	2.822
> 35–39 Tahun	819	1.275	574	861	476	714
> 40–44 Tahun	349	650	465	997	605	1.330
> 45–50 Tahun	1.023	2.009	1.292	2.383	1.527	2.588
> 50 Tahun	1.847	2.432	1.824	1.987	1.928	1.911
Jumlah berdasarkan gender	**10.560**	**16.357**	**9.463**	**15.045**	**9.185**	**14.767**
Jumlah keseluruhan	**26.917**		**24.508**		**23.952**	

Pekerja Lain di Luar Pekerja Tetap [2-8]

Di lingkungan kerja BCA terdapat pekerja lain yang bukan merupakan pekerja tetap. Sebanyak 2.863 orang, atau setara dengan 10,6% total pekerja tetap, merupakan pekerja kontrak, percobaan, dan *trainee*. Selain itu, BCA juga mempekerjakan pekerja alih daya untuk menunjang aktivitas operasional BCA seperti, tenaga keamanan, kebersihan, penjualan, dan penagihan.

Rekrutmen, Retensi, dan *Turnover Rate* [401-1]

Sampai dengan akhir tahun 2023, BCA mencatat sebanyak 866 orang pekerja meninggalkan Bank dengan berbagai alasan seperti mengundurkan diri, pensiun, ataupun meninggal dunia. Di sisi lain, sepanjang tahun 2023 BCA menerima pekerja baru yang terdiri dari 2.296 orang laki-laki dan 2.654 orang perempuan melalui proses rekrutmen yang adil dan transparan tanpa diskriminasi. Dengan dipengaruhi oleh jumlah pekerja masuk dan keluar, BCA mencatatkan *turnover rate* sebesar 3,6% untuk tahun buku 2023, lebih rendah dari tahun sebelumnya.



Pekerja dan Manajemen Baru berdasarkan Gender dan Jabatan [401-1]

Jenjang Jabatan	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	0	0	0	0	0	0
Direktur	0	0	0	0	1	0
Senior Manager	3	5	3	0	2	4
Middle Manager	11	5	5	3	5	1
Line Manager	34	19	23	17	18	12
Staf	2.106	2.368	1.134	1.283	568	669
Nonstaf	142	257	91	180	159	255
Jumlah berdasarkan gender	**2.296**	**2.654**	**1.256**	**1.483**	**753**	**941**
Jumlah keseluruhan	**4.950**		**2.739**		**1.694**	

Pekerja dan Manajemen Baru berdasarkan Gender dan Rentang Usia [401-1]

Rentang Usia	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 30 Tahun	2.150	2.467	1.173	1.356	659	798
30–50 Tahun	135	175	77	120	89	137
> 50 Tahun	11	12	6	7	5	6
Jumlah berdasarkan gender	**2.296**	**2.654**	**1.256**	**1.483**	**753**	**941**
Jumlah keseluruhan	**4.950**		**2.739**		**1.694**	

Pekerja dan Manajemen Baru berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan [401-1]

Wilayah Penempatan	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jabodetabek (Kantor Pusat)	1.323	1.245	755	751	683	787
Jawa Barat (selain Jabodetabek)	667	735	394	532	10	19
Jawa Tengah & DIY	69	119	18	31	5	22
Jawa Timur	101	203	41	67	25	39
Sumatra	59	167	25	33	2	5
Kalimantan	23	59	6	26	21	32
Indonesia Timur	54	126	17	43	7	37
Jumlah berdasarkan gender	**2.296**	**2.654**	**1.256**	**1.483**	**753**	**941**
Jumlah keseluruhan	**4.950**		**2.739**		**1.694**	

Pekerja dan Manajemen Keluar berdasarkan Gender dan Jabatan [401-1]

Jenjang Jabatan	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	0	0	0	0	0	0
Direktur	0	0	1	0	2	0
Senior Manager	1	0	2	2	5	5
Middle Manager	10	13	21	14	31	19
Line Manager	97	219	169	279	193	276
Staf	205	306	327	445	286	438
Nonstaf	15	0	121	157	217	181
Jumlah berdasarkan gender	**328**	**538**	**641**	**897**	**734**	**919**
Jumlah keseluruhan	**866**		**1.538**		**1.653**	

Pekerja dan Manajemen Keluar berdasarkan Gender dan Rentang Usia [401-1]

Rentang Usia	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 30 Tahun	173	242	295	365	229	279
30–50 Tahun	80	198	167	367	279	447
> 50 Tahun	75	98	179	165	229	193
Jumlah berdasarkan gender	**328**	**538**	**641**	**897**	**734**	**919**
Jumlah keseluruhan	**866**		**1.538**		**1.653**	

Pekerja dan Manajemen Keluar berdasarkan Gender dan Wilayah Penempatan [401-1]

Wilayah Penempatan	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jabodetabek (Kantor Pusat)	206	312	459	606	462	600
Jawa Barat (selain Jabodetabek)	61	88	41	69	52	65
Jawa Tengah & DIY	12	16	25	39	42	52
Jawa Timur	24	41	62	74	90	79
Sumatra	9	39	38	59	60	85
Kalimantan	5	18	6	22	8	13
Indonesia Timur	11	24	10	28	20	25
Jumlah berdasarkan gender	**328**	**538**	**641**	**897**	**734**	**919**
Jumlah keseluruhan	**866**		**1.538**		**1.653**	

Evaluasi dan Penilaian Kinerja [404-3]

Kinerja setiap individu akan berkontribusi bagi kinerja Bank. Oleh karenanya, setiap tahunnya BCA akan melaksanakan evaluasi dan penilaian pekerja. Ada 2 metode penilaian pekerja, yaitu Performance Appraisal (PA) dan Performance Management (PM) yang akan digunakan berdasarkan jenis pekerjaan atau jenjang jabatan pekerja. Proses penilaian diawali dengan *self-assessment* dan dilanjutkan dengan penilaian dari atasan langsung yang kemudian diselesaikan oleh atasan dari atasan langsung pekerja. Tujuan dilakukannya penilaian dengan dua metode tersebut yaitu agar proses penilaian serta untuk mengurangi potensi bias dan kecurangan dalam proses penilaian.

BCA menggunakan hasil penilaian kinerja sebagai rekomendasi pertimbangan promosi kenaikan jabatan, mutasi, serta penyesuaian remunerasi, termasuk pemberian bonus. Seluruh pekerja yang berhak telah mendapatkan evaluasi dan penilaian kinerja di tahun 2023.

Pekerja yang Mendapatkan Promosi berdasarkan Gender dan Wilayah Kerja

Wilayah Kerja	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Kantor Pusat	605	612	574	614	408	468
Kantor Cabang & Wilayah	476	1.129	569	1.225	562	1.079
Jumlah berdasarkan gender	**1.081**	**1.741**	**1.143**	**1.839**	**970**	**1.547**
Jumlah keseluruhan	**2.822**		**2.982**		**2.517**	

KPI - Tahapan Penghargaan Kinerja



Keterikatan Pekerja

BCA bekerja sama dengan Engage Rocket untuk melaksanakan survei keterikatan pekerja setiap dua tahun sekali. Survei keterikatan pekerja terakhir dilaksanakan pada tahun 2022 dengan hasil 4,7 dari skala 5. Hasil survei tersebut digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan *engagement* antara pekerja dengan perusahaan.

BCA percaya bahwa kunci dari sebuah keberhasilan salah satunya adalah kerja sama yang kuat dalam tim. BCA mengembangkan *Team Engagement* (TE) dengan tujuan agar pekerja dapat saling bekerja sama dalam satu kesatuan yang utuh. Di tahun 2023, BCA mengadakan aktivitas Team Engagement Action, Action, Action (TEAAA) untuk meningkatkan TE. TEAAA terbagi atas dua aktivitas yaitu Drive ONE BCA untuk meningkatkan TE BCA secara keseluruhan dan Drive Our Team untuk meningkatkan aspek TE di masing-masing unit kerja.

Di samping itu, Bank juga menyediakan konsep BCA Leader+ yang tertuang dalam Surat Keputusan Direksi No. 234/SK/DIR/2022 untuk mendorong *leadership culture* di lingkungan kerja. Konsep BCA Leader+ memuat 10 karakter kepemimpinan yang harus dimiliki oleh para pemimpin di BCA:



Sepanjang tahun 2023, BCA telah mengadakan *Leader Sharing* Session untuk memberikan pemahaman BCA Leader+ bagi seluruh pekerja. Kegiatan ini dilaksanakan dengan melibatkan Kepala Divisi, Kepala Satuan Kerja, Kepala Sentra Layanan, Kepala Grup, Kepala Kantor Wilayah, dan Kepala Kantor Cabang sebagai narasumber dengan jumlah peserta yang mencakup lebih dari 90% pekerja tetap dan percobaan di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan Kantor Cabang.





Social media internal BCA menjadi salah satu kanal untuk *sharing* dari manajemen maupun antar tim karyawan.

Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia

BCA mempersiapkan talenta-talenta yang kompeten dan memberdayakan seluruh pekerja untuk mendukung pencapaian visi dan misi Perusahaan. Ketentuan terkait pengembangan sumber daya manusia, termasuk aturan pelaksanaan program beasiswa pekerja diatur dalam kebijakan internal yang ada di BCA.

Efektivitas program pelatihan yang telah dilaksanakan diukur menggunakan model *Kirkpatrick*. Pengembangan kompetensi pekerja merupakan tanggung jawab Divisi Learning and Development yang selanjutnya dilaporkan kepada Direktur Sumber Daya Manusia.

Realisasi Pelatihan [404-1]

Uraian	2023	2022	2021
Biaya pelatihan (Rp Juta)	**372.815**	**263.243**	**193.417**
Jumlah peserta (orang)*	**59.323**	**53.294**	**47.706**
Laki-laki	24.100	21.180	19.291
Perempuan	35.223	32.114	28.415
Jumlah jam pelatihan setahun	**1.183.950**	**950.297**	**673.040**
Laki-laki	504.320	402.624	286.573
Perempuan	679.630	547.673	386.467
Rerata jam pelatihan per pekerja per tahun	**44,0**	**38,8**	**28,1**
Laki-laki	47,8	42,5	31,2
Perempuan	41,5	36,4	26,2

*) Data pelatihan yang disajikan adalah kepesertaan, sehingga satu orang pekerja dapat mengikuti lebih dari satu pelatihan

Pelatihan Pekerja dan Manajemen berdasarkan Gender dan Jabatan

Jenjang Jabatan	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Dewan Komisaris	2	0	2	0	0	0
Direktur	7	2	2	2	2	2
Senior Manager	107	93	100	86	101	81
Middle Manager	2.196	2.785	2.131	2.626	2.099	2.517
Line Manager	2.628	4.886	2.515	4.595	2.427	4.417
Staf	5.117	8.062	3.836	6.871	3.710	7.032
Nonstaf	230	52	296	7	396	10
Jumlah berdasarkan gender	**10.287**	**15.880**	**8.882**	**14.187**	**8.735**	**14.059**
Jumlah keseluruhan	**20.443**		**23.069**		**22.794**	

Materi-materi pelatihan di BCA mencakup pengetahuan produk dan jasa perbankan, *soft skill* seperti kepemimpinan dan komunikasi yang baik, serta materi lainnya seperti *technical skill* untuk menjalankan sistem-sistem yang digunakan dalam perbankan, keamanan informasi dan siber, perlindungan finansial nasabah, penerapan keuangan berkelanjutan, risiko dan dampak perubahan iklim, hingga materi-materi terbaru mengenai aspek LST, termasuk pembelajaran modul Integrasi ESRA dan ESG yang dapat diakses oleh seluruh pekerja melalui aplikasi *e-learning*.

Kegiatan pengembangan kompetensi pekerja dilaksanakan melalui berbagai metode di antaranya webinar, pelatihan secara tatap muka, *e-learning*, *video learning*, *video conference*, *gamification*, dan *micro learning*, serta *coaching* secara langsung di tempat kerja. *Monitoring* dan evaluasi atas efektivitas pelatihan melibatkan Divisi Learning and Development yang kemudian hasil evaluasinya dilaporkan ke masing-masing *program owner* di biro atau unit kerja agar dapat ditindaklanjuti secara periodik. [404-2]

Selain itu, BCA juga berkerja sama dengan pihak-pihak eksternal untuk memberikan dan membawakan materi di beberapa kegiatan pelatihan. Beberapa di antaranya yaitu *expert*, pelaku bisnis, konsultan, CDP, IDX, dan OJK. BCA juga bekerja sama dengan institusi pendidikan, beberapa di antaranya adalah Universitas BINUS dan Prasetya Mulya, Pusat Kajian Keberlanjutan - Universitas Trisakti, untuk menyampaikan materi mengenai aspek ESG dan praktik keberlanjutan.

Selain menyelenggarakan berbagai bentuk pelatihan bagi pekerja, BCA juga memberikan beasiswa pendidikan bagi pekerja yang tertarik untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, baik S1 maupun S2 sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Sampai dengan akhir tahun 2023, terdapat 94 pekerja yang mendapatkan beasiswa pendidikan.

Program Pengembangan Manajer (P2M)

Dalam rangka meningkatkan kapabilitas pekerja di *Middle Manager*, BCA menjalankan program kepemimpinan yaitu P2M Madya. Program ini berisi serangkaian pelatihan untuk memberikan pemahaman mengenai peran dan tanggung jawab sebagai *Middle Manager*. Program tersebut meliputi:

1. *Accelerating Business Performance* untuk mengembangkan kemampuan tim dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.
2. *System Thinking* untuk memahami permasalahan dengan lebih akurat sebelum ditindaklanjuti.
3. *Strategic Thinking* untuk memahami bisnis dalam gambaran besar, menemukan isu strategis, dan menemukan ide inovatif yang dapat dituangkan sebagai strategi perbaikan atau pengembangan bisnis.
4. *Financial Perspective* untuk menganalisa kondisi unit kerja atau organisasi dalam aspek finansial.

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

BCA memiliki kebijakan pensiun di usia maksimum 55 tahun. Bagi pekerja yang telah memasuki usia 50 tahun dapat berpartisipasi dalam program *Ring the Bell*, serta program *Beautiful Life* bagi pekerja yang telah memasuki usia 54 tahun. Menjelang masa pensiun, pekerja akan mendapatkan pelatihan mengenai kesehatan, investasi, pengelolaan keuangan, ataupun keterampilan untuk mengembangkan usaha setelah pensiun dari jabatannya.

Meski terdapat kebijakan pensiun, Bank tetap menghargai mereka yang masih ingin berkarya di BCA. Bank menawarkan kesempatan kerja sama seperti untuk mewakili BCA dalam penandatanganan akad kredit, memberikan pendampingan/motivasi, serta *sharing knowledge* kepada pekerja yang masih aktif bekerja 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. Kesempatan kerja sama tersebut diberikan dengan mempertimbangkan prestasi mereka selama bekerja, jenjang karier di BCA, serta kebutuhan perusahaan.

Imbal Jasa dan *Work-life Balance* [401-2]

Jumlah imbal jasa dan remunerasi yang diterima pekerja dipengaruhi oleh level jabatan dan capaian kinerja pekerja. Pemberian imbal jasa pekerja tidak didasarkan pada perbedaan gender, suku, ras, agama, maupun golongan. BCA memberikan imbal jasa sesuai dengan ketentuan upah minimum yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Bentuk remunerasi yang diberikan bagi para pekerja berupa gaji, tunjangan, bonus tunai, serta bonus ekstra berupa saham BCA. Adanya kebijakan pemberian saham kepada pekerja bertujuan untuk meningkatkan rasa kepemilikan pekerja terhadap perusahaan.

Tunjangan Pekerja berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Jenis Tunjangan	Pekerja Tetap	Pekerja Kontrak	*Trainee*
Tunjangan Hari Raya	√	√	√
Tunjangan Akhir Tahun	√	N/A	√
Tunjangan Khusus Hari Raya Keagamaan	√	N/A	√
Tunjangan Jabatan	√	N/A	N/A
Bantuan Lainnya	√	√	√

Catatan: Tidak ada kesenjangan upah berdasarkan gender.

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

Jenjang Jabatan	Pekerja Tetap		Pekerja Kontrak	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Staf	10,9	11,2	8,5	8,4
Nonstaf (nonmanajerial)	9,9	9,7	4,8	4,9
Cakupan data (% terhadap total pekerja)		**52,7%**		

Catatan: Besaran gaji pokok pekerja pada level terendah di BCA masih lebih tinggi dibandingkan Upah Minimum Provinsi (UMP) yang berlaku di seluruh wilayah kantor cabang di Indonesia.

Selain memberikan remunerasi yang layak, BCA senantiasa berupaya mempertahankan pekerja dengan cara membangun program yang mendukung *work-life balance*. Terdapat wadah untuk menyalurkan minat dan bakat pekerja, di antaranya yaitu komunitas fotografi, seni kerajinan tangan, bersepeda, pecinta budaya wayang, musik, daki gunung, serta mengembangkan budaya apresiasi dan rekognisi antar pekerja tetap.

Program-program lainnya untuk menunjang kesejahteran pekerja dan mendukung *work-life balance*, di antaranya:

1. Kebijakan jam kerja fleksibel yang diterapkan untuk seluruh pekerja di Kantor Pusat dari unit kerja non operasional layanan.
2. Bekerja dari BCA Touchpoint (lokasi kerja resmi di luar kantor utama) yang diterapkan untuk pekerja di Kantor Pusat dari unit kerja non-operasional layanan nasabah.
3. Fasilitas rekreasi yang direalisasikan dalam bentuk anggaran biaya rekreasi yang dikoordinir di masing-masing unit kerja.
4. Kerja sama dengan biro layanan psikologi untuk menyediakan fasilitas layanan konseling untuk mendukung kesehatan mental para pekerja.
5. Memfasilitasi berbagai kegiatan olahraga dan seni yang dikelola oleh Badan Koordinasi Olahraga, Seni dan Hobi (BAKORSENI) untuk mendukung keseimbangan pola hidup pekerja.
6. Menyediakan *tools* untuk mendukung *wellbeing* pekerja melalui pengumpulan poin yang berasal dari partisipasi pekerja pada kegiatan-kegiatan tertentu di BCA. Poin tersebut selanjutnya dapat ditukarkan pada aplikasi MySaku menjadi barang/jasa yang dapat mendukung *wellbeing* pekerja.
7. Ketersediaan ruang laktasi untuk memberikan kenyamanan bagi karyawan.

Akses Fasilitas Kesehatan [403-3, 403-4, 403-6]

Kesehatan dapat mempengaruhi produktivitas pekerja, sehingga BCA berupaya menyediakan tempat kerja yang layak dan aman. Di lingkungan kerja BCA terdapat berbagai fasilitas kesehatan, seperti BPJS kesehatan, asuransi kesehatan, layanan konseling dengan psikolog, konsultasi kesehatan secara *online*, serta edukasi kesehatan. Penyediaan fasilitas kesehatan di BCA merupakan tanggung jawab Divisi Human Capital Management (HCM). Pekerja beserta anggota keluarga intinya dapat menikmati manfaat kesehatan berupa rawat inap, rawat jalan persalinan, kacamata, perawatan gigi, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan medis berkala, serta *pap smear*.

Pekerja yang telah berusia lebih dari 40 tahun berhak atas fasilitas *medical check-up* (MCU) yang dilakukan setahun sekali. MCU dapat dilakukan di rumah sakit/klinik/laboratorium yang bekerja sama dengan BCA. Selain fasilitas kesehatan yang telah diberikan, BCA juga aktif mendorong para pekerja untuk tetap menjaga pola hidup sehat dengan bergabung dalam program-program pendukung yang dikelola oleh Badan Koordinasi Olahraga, Seni dan Hobi (BAKORSENI).

Setiap tahun, BCA juga aktif memberikan sosialisasi tentang pola hidup sehat *(health awareness)*, termasuk sosialisasi tentang kesehatan mental. Sepanjang tahun 2023, edukasi kesehatan yang disosialisasikan kepada pekerja di antaranya, edukasi terkait kesehatan paru, mata, nyeri punggung, kanker, *stress management*, dan kesehatan mental di lingkungan kerja.

Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman [403-1, 403-4, 403-7]

Dalam rangka mendukung efektivitas kegiatan operasional dan hubungan bisnis, BCA memiliki kebijakan Keselamatan & Kesehatan kerja (K3) yang dapat diakses pada website: https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Kebijakan-GCG/2023/20230727-ohs-policy.pdf. Selain itu, untuk menyediakan lingkungan bekerja yang layak dan aman, kebijakan perlindungan pekerja termuat dalam PKB Pasal 42, Pasal 47, Pasal 49, Pasal 57 Ayat 1, Pasal 58 Ayat 2, dan Pasal 59 Ayat 2, serta mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 86 Ayat 2 yang memuat informasi tentang melindungi keselamatan pekerja untuk mewujudkan produktivitas kerja yang optimal.

Seluruh kantor cabang BCA telah menerapkan standar lingkungan kerja yang sehat, layak, dan aman untuk melindungi keselamatan seluruh pekerja dan pemangku kepentingan. Bagi siapa saja yang berada di lingkungan kerja BCA, mencakup seluruh pekerja, nasabah, vendor, mitra kerja, maupun pemangku kepentingan lainnya dihimbau untuk ikut bertanggung jawab mencegah terjadinya insiden yang berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Risk Management Division bertugas untuk mengawasi penerapan sistem manajemen K3 dan melaporkannya kepada Direktur Manajemen Risiko.

Risiko K3 di industri perbankan termasuk dalam kategori rendah, namun demikian BCA tetap menerapkan sistem manajemen K3 untuk meminimalkan insiden kecelakaan di tempat kerja serta menjaga tingkat ketidakhadiran pekerja karena penyakit. BCA juga bekerja sama dengan pengelola gedung untuk memastikan bahwa gedung tempat bekerja aman dari kerusakan teknis dan telah memiliki sarana keselamatan, seperti alat pemadam api ringan. Secara berkala, BCA bersama pihak pengelola gedung seluruh kantor cabang mengadakan simulasi kebakaran dan bencana alam. Selain itu, gedung kantor BCA dilengkapi dengan sarana pengamanan, berupa alarm sebagai alat peringatan dini dalam upaya meningkatkan kewaspadaan serta mencegah timbulnya korban akibat bencana.

Bagi pekerja yang menjalankan tugas ekspedisi/*messenger*/kurir, mereka akan dilengkapi dengan sarana keselamatan kerja berupa helm berstandar SNI, jaket, jas hujan dan tas. Selain itu, BCA juga memberikan penggantian biaya untuk membuat dan/atau memperpanjang surat izin mengemudi pekerja.

Dengan menjalankan sistem manajemen K3, maka diharapkan pekerja mendapatkan situasi kerja yang kondusif, aman, produktif, serta dapat menurunkan tingkat ketidakhadiran pekerja.



Keberagaman dan Kesempatan yang Setara

Persentase pekerja laki-laki dan perempuan di BCA, yaitu 39,2% untuk laki-laki dan 60,8% untuk perempuan. BCA menjalankan manajemen ketenagakerjaan dengan menghormati azas keberagaman dan kesempatan yang setara tanpa adanya diskriminasi terhadap gender, suku, agama, ras, maupun golongan. Praktik tersebut didukung oleh kebijakan nondiskriminasi yang tertuang dalam SK BCA No. 214/SK/DIR/2021 tanggal 27 Oktober 2021 tentang Kebijakan HAM, Kode Etik BCA, dan PKB.

Di sisi lain, BCA terus berupaya untuk meningkatkan peran perempuan dalam jenjang kepemimpinan yang ada di BCA. Komposisi organ tata kelola telah mencerminkan keberagaman anggotanya, baik dalam hal gender, pendidikan, pengalaman kerja, usia, maupun keahlian. Untuk mempertahankan inklusivitas perempuan, BCA terus mempromosikan kesetaraan gender di lingkungan kerja dan meningkatkan peran perempuan di jenjang Senior Manager dan Direktur.

Representasi Perempuan

Jabatan	2023	2022	2021
Direktur	16,7%	16,7%	16,7%
Senior Manager	46,5%	46,4%	45,0%

Kesempatan Kerja bagi Penyandang Disabilitas

Kesempatan untuk bekerja di BCA terbuka bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik (difabel) dan penyandang disabilitas. Per Desember 2023, BCA mempekerjakan 19 orang tenaga kerja alih daya penyandang disabilitas yang bekerja sebagai pegawai *call center* di Contact Center & Digital Services. Upaya tersebut merupakan wujud dari praktik HAM dan kepatuhan pada Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 1998 tentang Usaha Meningkatkan Kesejahteraan bagi kaum Disabilitas.

Serikat Pekerja dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) [2-30]

Manajemen BCA memberikan kebebasan bagi para pekerja untuk berserikat, berkumpul, dan menyampaikan pendapat. BCA memiliki tujuh serikat pekerja, satu di antaranya merupakan serikat pekerja *single majority* yang beranggotakan 51,7% dari total pekerja. Serikat pekerja bersama manajemen akan mengkaji ulang isi PKB dalam 2 tahun sekali. Seluruh ketentuan mengenai syarat kerja, hak, dan kewajiban perusahaan maupun pekerja tercantum dalam PKB BCA.

Kebijakan Batas Minimum Usia Kerja dan Tata Waktu Kerja

BCA memastikan bahwa tidak ada pekerja anak dan praktik kerja paksa di lingkungan kerjanya. Kebijakan mengenai batas usia minimum untuk dapat bekerja diatur dalam PKB Pasal 7 ayat 2 huruf b. Pasal tersebut juga menjelaskan mengenai tidak adanya praktik kerja paksa yang tertuang dalam penjelasan terkait tata waktu bekerja, istirahat, dan hak cuti pekerja. Seluruh pekerja BCA bekerja penuh waktu yaitu pukul 08.00-17.00 atau bagi kantor yang jam kerjanya dimulai pukul 08.30 maka akan berakhir pukul 17.30, dengan diselingi waktu istirahat selama 1 jam, selama 5 hari dalam seminggu. Pengaturan jam kerja merupakan wujud komitmen dalam menghormati hak-hak pekerja. Ketentuan jam kerja, lembur, istirahat, dan cuti diatur dalam PKB BCA Pasal 13, Pasal 14, Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, BCA memberikan fleksibilitas kerja melalui BCA Touchpoint. BCA Touchpoint merupakan area kerja di luar kantor utama yang berfungsi sebagai alternatif lokasi kerja. Bagi pekerja yang akan bekerja dari *Hub (work from Hub)* dapat mengunduh aplikasi BCA Touchpoint, yaitu aplikasi untuk melakukan registrasi, pengajuan hingga persetujuan pemesanan *seat*, informasi rencana kerja, pengaturan hari kolaborasi, maupun informasi jadwal anggota tim.

Kebijakan Tabungan Hari Tua [201-3]

Salah satu kebijakan manfaat hari tua bagi para pekerja yang telah memasuki usia pensiun adalah program dana pensiun dengan skema pembayaran iuran yang ditanggung oleh perusahaan dan pekerja. Program dana pensiun berlaku bagi seluruh pekerja tetap BCA dengan kontribusi pembayaran berupa iuran pasti 5% ditanggung oleh perusahaan dan 3% ditanggung oleh pekerja. Program ini dikelola oleh lembaga dana pensiun yang didirikan oleh BCA. Informasi terkait estimasi dana pensiun dapat dilihat pada laporan tahunan BCA.

BCA juga menyertakan seluruh pekerja dalam program BPJS Ketenagakerjaan Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) dengan skema pembayaran bulanan, berupa iuran perusahaan dan pekerja dengan persentase pembayaran yang sesuai dengan ketentuan pemerintah. Adapun persentase iuran BPJS JHT adalah 3,7% dari perusahaan dan 2% dari pekerja, sementara persentase iuran BPJS JP adalah 2% dari perusahaan dan 1% dari pekerja.

Hak Cuti Orang Tua [401-3]

PKB mengatur hak dasar seluruh pekerja termasuk hak untuk cuti. Pekerja perempuan berhak mendapatkan cuti melahirkan selama 3 bulan dan bagi pekerja perempuan yang mengalami keguguran tidak disengaja (*abortus provocatus*) dengan alasan medis berhak mendapatkan cuti keguguran sampai dengan 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 dan apabila istrinya mengalami keguguran, pekerja laki-laki akan diberikan izin tidak masuk kerja selama 4 hari kerja.

Uraian	2023	2022	2021
Pekerja yang berhak mengambil cuti melahirkan	**14.347**	**14.678**	**15.207**
- Perempuan	9.051	9.164	9.380
- Laki-laki	5.296	5.514	5.827
Pekerja yang mengambil cuti melahirkan	**1.211**	**1.267**	**1.301**
- Perempuan	882	897	972
- Laki-laki	329	370	329
Pekerja yang kembali dari cuti melahirkan	**1.178**	**1.231**	**1.268**
- Perempuan	853	868	945
- Laki-laki	325	363	323
Persentase kembali bekerja	**97,3%**	**97,2%**	**97,5%**
Persentase pekerja yang dipertahankan	**96,4%**	**98,9%**	**96,4%**

Saluran Komunikasi dan Mekanisme Pengaduan Ketenagakerjaan

Pengaduan terkait ketenagakerjaan maupun hubungan industrial dapat disalurkan melalui Halo SDM (6690000) yang dapat diakses melalui jaringan telepon internal BCA atau melalui surel ke halo_sdm@bca.co.id. Selain itu, pengaduan juga dapat disampaikan melalui *whistleblowing system* (WBS). BCA menjamin kerahasiaan informasi pelapor dan akan memberikan sanksi tegas atas segala kasus pelanggaran sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam PKB, di antaranya berupa surat peringatan, demosi, hingga pemutusan hubungan kerja.

Bank melarang adanya tindak pelecehan seksual maupun nonseksual di lingkungan kerja, dan tidak akan memberikan toleransi terhadap perilaku tersebut. Apabila terdapat pekerja yang menerima atau melihat tindakan pelecahan dan/atau intimidasi yang melanggar norma kesusilaan, pekerja dapat melapor kepada atasan langsung atau unit kerja Sumber Daya Manusia di kantor wilayah/kantor pusat. Atas perbuatan pelecehan yang dilakukan, pelaku akan mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kasus-kasus yang berkaitan dengan diskriminasi, pelecehan, ataupun gangguan lainnya *(harassment)* akan diselesaikan melalui mekanisme eskalasi yang melibatkan Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian (KPKK). Komite ini berada di bawah pengawasan Direksi dan 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, yang dilaksanakan melalui penelaahan kasus pelanggaran dan/atau kejahatan yang dilakukan pekerja.

Sampai dengan akhir tahun 2023, tidak terdapat laporan ataupun kasus terkait pelanggaran kode etik, norma kesusilaan, ataupun pelecehan di lingkungan BCA. Untuk mencegah pelanggaran kode etik maupun tindakan pelecehan. BCA secara berkala memberikan sosialisasi dan edukasi ke seluruh pekerja BCA tentang antidiskriminasi dan antipelecehan.

Budaya Operasi Ramah Lingkungan

Implementasi budaya operasi ramah lingkungan merupakan salah satu aksi nyata dari Pilar Budaya Keberlanjutan yang mengacu pada SK DIR No. 179/SK/ DIR/2021 tentang Kebijakan Lingkungan. Implementasi budaya operasi ramah lingkungan tidak hanya dilakukan di internal bank saja, namun juga melibatkan pemangku kepentingan dalam rantai nilai BCA.

Agen Perubahan (*Agent of Change*)

BCA menggerakkan seluruh pekerjanya untuk menjadi agen perubahan (*Agent of Change*/AOC) dalam menjalankan budaya keberlanjutan. Gerakan AOC diarahkan untuk mewujudkan *green office* di Unit Kerja Kantor Pusat (UKKP), Kantor Wilayah, dan Kantor Cabang di seluruh Indonesia, serta seluruh entitas anak perusahaan BCA.



Karyawan BCA turut menginisiasi berbagai aksi keberlanjutan sebagai *agent of change*.

Inisiatif Internal untuk Memitigasi Risiko Iklim

Budaya keberlanjutan menjadi tanggung jawab bersama untuk satu bumi, bagi seluruh generasi. Implementasi *green office* dan *green lifestyle* menjadi langkah fundamental untuk memitigasi risiko iklim. Upaya ini dilakukan dengan berbagai macam inisiatif, dari sisi internal di antaranya memanfaatkan aplikasi *Enterprise Backoffice Integration* (EBI) untuk mengumpulkan data yang mencakup seluruh kantor cabang dan mengembangkan *dashboard* untuk memantau pengelolaan aspek lingkungan. BCA meyakini bahwa data yang dikelola dengan baik merupakan langkah awal dalam menentukan strategi mitigasi risiko iklim



Optimalisasi *Cooling Containment* di Data Center

Upaya efisiensi energi listrik di Data Center dilakukan dengan mengatur arah udara dingin ke perangkat *software* dan *hardware* dengan memasang penahan (*containment*). Teknik ini bertujuan untuk mengisolasi udara dingin agar tidak bercampur dengan udara panas. Dengan upaya ini, maka pendinginan udara lebih maksimal pada perangkat IT. Rata-rata efisiensi energi di Data Center sebesar 1,08 kW atau 28,4% dari total konsumsi energi di Data Center.

Green Office dan *Green Lifestyle*

Inisiatif mengurangi jejak emisi GRK dilakukan melalui pengelolaan aspek lingkungan, di antaranya:



Menerapkan *digital workplace* yang memaksimalkan teknologi serta fitur-fitur digital dalam kegiatan internal Perusahaan, melalui penerapan *work from hub*, *IT Hub*, *sharing desk*, penerapan tanda tangan digital, dan pengurangan pemakaian kertas.



Mengelola konsumsi energi di Data Center dengan efisiensi listrik.



Melakukan sinergi dengan entitas anak perusahaan melalui *shared service* untuk meningkatkan layanan.



Menggunakan gedung dengan konsep hijau (*green building*) yang memanfaatkan fitur-fitur ramah lingkungan, seperti:

- mengurangi konsumsi energi listrik, dengan cara menggunakan lampu LED, mengatur jadwal operasional AC, lampu, *lift*, komputer, dan perangkat elektronik lainnya;
- mengganti AC tipe R22 dengan yang lebih ramah lingkungan;
- memanfaatkan energi terbarukan dengan memasang panel surya di gedung kantor;
- Menjalankan pengelolaan limbah yang dapat didaur ulang melalui kolaborasi dengan bank sampah di sekitar wilayah gedung-gedung BCA untuk mendorong ekonomi sirkular di wilayah sekitar;
- Penggunaan *water cooled chiller* dengan efisiensi tinggi pada Wisma BCA Foresta;
- Penggunaan *portable tap water* di beberapa gedung untuk mengurangi penggunaan air minum kemasan;
- Menyediakan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) di beberapa gedung BCA;
- Penggunaan kembali air limbah domestik dari sewage treatment plant (STP) serta terdapat rain harvest tank di beberapa gedung BCA untuk mengurangi konsumsi air;
- Secara aktif mengelola konsumsi energi seperti, listrik, air, *refrigerant*, dan bahan bakar di gedung-gedung BCA melalui pemeliharaan preventif dan korektif.

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

Uraian	2023	2022	2021
Jumlah pemakaian listrik (kWh)	172.492.313	156.040.072	118.611.628
Luas ruangan (m^2)	1.122.130	1.121.385	746.672
Intensitas penggunaan energi (kWh/ m^2)	154	139	159

Keterangan:
Terdapat perbedaan cakupan data tahun 2021, 2022, dan 2023. Cakupan data tahun 2023 dari seluruh Kantor Pusat, Data Center, Kantor Cabang (KCU, KCP, dan KCP Kas). 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.

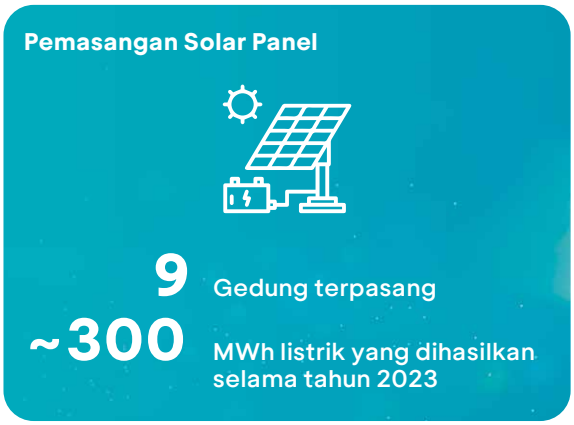
Intensitas Energi Listrik berdasarkan Jumlah Pekerja [302-1, 302-3]

Uraian	2023	2022	2021
Jumlah pemakaian listrik (kWh)	172.492.313	156.040.072	118.611.628
Jumlah pekerja	26.917	19.413	19.669
Intensitas penggunaan energi (kWh/pekerja)	6.408	8.038	6.030

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

Uraian	2023	2022	2021
Jumlah pemakaian listrik (kWh)	172.492.313	156.040.072	118.611.628
Jumlah transaksi (Dalam Juta kali)	27.978	22.337	15.876
Intensitas penggunaan energi (kWh/jumlah transaksi)	0,006	0,007	0,007

Pemakaian energi listrik di tahun 2023 lebih tinggi dibandingkan tahun 2022 karena adanya penambahan cakupan data. Pengukuran konsumsi energi listrik sudah mencakup seluruh Kantor Pusat, Data Center, dan Kantor Cabang (KCU, KCP, KCP Kas). Intensitas pemakaian energi listrik perluas ruangan yaitu 154 kWh/m² pertahun. Angka tersebut masih memenuhi kategori 'Cukup Efisien' menurut SNI 03-6196-2000 tentang Intensitas Konsumsi Energi Gedung Indonesia.





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

Metode perhitungan inventarisasi emisi GRK yang dihasilkan dari operasional BCA untuk periode tahun 2023 dilakukan berdasarkan *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol). Perhitungan dibagi ke dalam 3 cakupan GHG Protocol dengan metode sebagai berikut:

1. Emisi cakupan 1 dibagi menjadi 3 kategori yaitu emisi stasioner, *mobile*, dan *fugitive*. Kategori stasioner dan *mobile* dihitung berdasarkan pembelian dan pemakaian bahan bakar, mengacu pada faktor emisi DEFRA 2023. Sedangkan, emisi *fugitive* dihitung berdasarkan estimasi kebocoran freon yang tidak dapat dihindari, sesuai dengan IPCC AR5.
2. Emisi cakupan 2 dihitung berdasarkan konsumsi listrik BCA, berdasarkan metodologi berbasis lokasi yang di mana sudah selaras dengan regulasi dan ketentuan yang diterbitkan oleh Kementerian ESDM.
3. Emisi cakupan 3 dihitung menggunakan berbagai metode, bergantung pada kategori dan jenis datanya. Faktor emisi yang digunakan adalah DEFRA 2023, US EPA Supply Chain v 1.2, dan ESDM 2019.

BCA melakukan pemantauan emisi dari waktu ke waktu dalam upaya menjaga kualitas pelaporan publik dan penetapan target penurunan emisi GRK. Pada tahun 2023, total emisi yang dihasilkan menunjukan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya akibat perluasan cakupan dan penghitungan dan sumber data. Peningkatan cakupan perhitungan inventarisasi GHK pada tahun 2023 adalah langkah awal dalam penentuan emisi tahun dasar, serta sebagai fondasi pelengkap data pada pengukuran emisi di tahun mendatang.

Emisi GRK (tCO_2 eq)	2023 [1]	2022	2021
Cakupan 1			
Pembakaran stasioner	773	416	401
Pembakaran *mobile*	7	-	-
Emisi *fugitive*	4.060	390	-
TOTAL	**4.840**	**806**	**401**
Cakupan 2			
Listrik yang dibeli	143.260	137.019	102.516
Cakupan 3			
Kategori 1. Barang dan jasa yang dibeli	62.314	-	-
Kategori 2. Barang modal	33.282	-	-
Kategori 3. Aktivitas terkait bahan bakar dan energi (tidak tercakup dalam cakupan 1 atau cakupan 2)	21.006	-	-
Kategori 5. Limbah yang dihasilkan dalam operasi	6.511 [3]	411 [2]	382 [2]
Kategori 6. Perjalanan bisnis	12.396 [5]	4.547 [4]	1.187 [4]
Kategori 8. Aset disewa di hulu	24.747		
Kategori 12. Penanganan pada akhir masa pakai produk terjual	668	-	-
TOTAL	**160.924**	**4.958**	**1.570**
Total Emisi GRK (Cakupan 1 + 2 + 3)	**309.024**	**142.783**	**104.487**

Keterangan:
1) Terdapat perbedaan cakupan data tahun 2023, 2022, dan 2021. Cakupan data tahun 2023 mencakup seluruh (100%) kantor cabang dan ATM BCA. Penghitungan dilakukan dengan mengekstrapolasi data bulan Januari-Oktober 2023. 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.
2) Data berasal dari penggunaan *printer pooling* tahun 2022 dan 2021.
3) Data mencakup limbah organik dan anorganik BCA tahun 2023.
4) Data berasal dari gabungan penerbangan dinas dan *car pooling* di tahun 2022 dan 2021.
5) Data berasal dari perjalanan udara dengan pesawat, perjalanan darat dengan kendaraan yang dimiliki oleh mitra pihak ketiga BCA, dan penginapan hotel tahun 2023.

Selain itu, dalam upaya peningkatan kualitas dan cakupan penghitungan emisi sesuai GHG Protocol serta guna menindaklanjuti Climate Risk Stress Test (CRST) dari regulator, maka pada tahun 2023 BCA menjadi anggota dari Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). BCA melakukan inventarisasi dan perhitungan emisi pembiayaan berdasarkan metodologi dan klasifikasi *asset class* PCAF.



Wisma BCA Foresta mendapatkan penghargaan sebagai Gedung Hemat Energi Terbaik di ASEAN pada tahun 2023.

Gedung Hijau: Wisma BCA Foresta



Wisma BCA Foresta telah menggunakan sistem *water cooled chiller*, *building automation system*, *double glass low-e*, serta memiliki *potable tap water*, *system lift variable voltage variable frequency (VVVF)*, sensor CO & CO_2, optimalisasi *daylight*, tangga internal, *open office space*, dan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU). Wisma BCA Foresta merupakan salah satu bangunan hijau yang memperoleh sertifikasi Platinum dari Green Building Council Indonesia (GBCI).

Pengelolaan gedung hijau ini telah memenangkan juara ke-1 Penghargaan Subroto Bidang Efisiensi Energi (PSBE) dari Kementerian ESDM untuk kategori efisiensi energi di 2022 dan menjuarai ASEAN Energy Awards kategori *Energy Efficient Building* terbaik di Asia Tenggara tahun 2023.

Data Penggunaan Kertas [306-3]

Uraian	2023*	2022**	2021**
Kertas yang digunakan (Ton)	478	296	57
Pengurangan pemakaian kertas di kantor pusat (Ton)	+182	+239	6
Potensi penurunan emisi dari pengurangan kertas di kantor pusat (tCO_2eq)	+315	+332	21

Keterangan:
* Cakupan data tahun 2023 sudah termasuk seluruh kantor pusat dan cabang
** Cakupan data tahun 2022 dari 9 lokasi Kantor Pusat dan sejumlah KCU, sedangkan tahun 2021 dari 6 lokasi Kantor Pusat.

Daur Ulang Limbah Operasional [306-1,306-2, 306-3, 306-4]

Dalam rangka mengimplementasikan operasi ramah lingkungan, BCA melakukan sejumlah aksi untuk mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan dari kegiatan operasional, di antaranya adalah inisiatif daur ulang limbah operasional perbankan. Secara bertahap, BCA senantiasa melakukan perluasan cakupan limbah yang dapat didaur ulang, mulai dari area Jabotabek hingga ke daerah lainnya di Indonesia. Dana hasil pengelolaan limbah disumbangkan ke Yayasan Bakti BCA untuk pemberian beasiswa kepada anak pekerja yang membutuhkan.

1. **Pengelolaan Limbah Mesin EDC dan Token KeyBCA**
   Sepanjang tahun 2023, BCA telah melakukan inisiatif pengelolaan 61,7 ton limbah mesin EDC dan token KeyBCA. Komponen limbah B3 dari mesin EDC dan token KeyBCA yang tidak dapat didaur ulang akan diproses lebih lanjut oleh vendor yang memiliki izin untuk mengelola limbah B3.

2. **Pengelolaan Limbah Kartu ATM**
   BCA telah mengumpulkan 13,9 ton limbah kartu ATM pada tahun 2023. Limbah kartu ATM dapat diolah dan dimanfaatkan kembali menjadi *paving block* yang digunakan di area parkir gedung BCA. Pengelolaan dilakukan bekerja sama dengan vendor yang memiliki izin.

3. **Pengelolaan *Uninterruptible Power Supply* (UPS)**
   Pada tahun 2023, BCA telah mengelola 29,9 ton limbah dari perangkat *Uninterruptible Power Supply* (UPS) yang telah rusak. Seluruh limbah dikelola dan didaur ulang oleh vendor, memastikan bahwa seluruh komponen dapat dimanfaatkan kembali.

4. **Pengelolaan Limbah Arsip**
   Limbah arsip yang berasal dari dokumen kegiatan operasional yang telah habis masa retensinya akan diolah menjadi bubur kertas. Selama tahun 2023, BCA telah melakukan pengelolaan 425,4 ton limbah arsip untuk dikelola oleh vendor.

5. **Pengelolaan Sampah Anorganik**
   Hingga akhir tahun 2023, BCA telah mendaur ulang sebanyak 41,1 ton limbah anorganik yang berasal dari pengumpulan rutin di 75 kantor cabang. BCA juga memilah dan mengelola limbah plastik, seperti 8,1 ton plastik bungkus uang dari kantor cabang serta lebih dari 3.500 limbah botol plastik yang dihasilkan dari berbagai kegiatan BCA melalui penyediaan *Reverse Vending Machine* (RVM).

6. **Pengelolaan Limbah *Hard Disk* Data Center**
   Selama tahun 2023, BCA mengumpulkan sebanyak 1,2 ton limbah *hard disk* yang berasal dari *Data Center* untuk selanjutnya dikirimkan kepada vendor daur ulang. BCA telah memastikan bahwa seluruh data di dalamnya telah terhapus dan tidak dapat diakses oleh pihak manapun sebelum melalui daur ulang.

7. **Optimalisasi Penggunaan Aset**
   Sejak tahun 2018, BCA melakukan investarisasi kabel yang digunakan, di antaranya bagian *patch cord*, *patch panel*, dan *adaptor terminal* kemudian melakukan pemeriksaan terhadap umur aset tersebut agar dapat dioptimalkan kembali manfaatnya. Dengan mengoptimalkan umur manfaat aset tersebut, BCA dapat mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan dari limbah kabel tersebut.

8. **Pengelolaan Limbah Seragam**
   Seragam *frontliner* BCA yang sudah habis masa pakainya didaur ulang menjadi kain yang dimanfaatkan sebagai salah satu bahan dari seragam HUT BCA tahun 2024 untuk dipakai seluruh manajemen dan pekerja BCA. Dengan melibatkan para pengrajin lokal dan mendorong terciptanya pemberdayaan perempuan, proses daur ulang seragam ini mendorong terwujudnya *circular textile*. Selama tahun 2023, BCA berhasil mengumpulkan sebanyak 12,2 ton limbah seragam yang siap untuk didaur ulang kembali.

Contoh Dampak Positif dari Pengelolaan Limbah Non Organik, Hard Disk, Kartu ATM, dan UPS:



Green Champion Program [306-1,306-2, 306-3, 306-4]

Green Champion Program merupakan inisiatif yang dibuat oleh BCA berkolaborasi dengan pihak ketiga. Tujuan kampanye ini untuk menginspirasi pekerja BCA agar lebih bersemangat dalam mengambil bagian dalam melestarikan lingkungan dengan cara mendaur ulang limbah rumah tangga yang dihasilkan oleh masing-masing pekerja. Program ini berlangsung selama 4 bulan, dimulai pada bulan Juni hingga September 2023. Seluruh pekerja BCA yang berlokasi di DKI Jakarta (kecuali wilayah Pulau Seribu) dan Tangerang dapat bergabung dalam kegiatan ini. Hingga September 2023, program ini berhasil memberikan dampak lingkungan sebagai berikut:

Limbah dikelola
3.289 kg limbah rumah tangga pekerja BCA.

Mencegah sebesar
13,5ribu Kg emisi CO_2 yang berpotensi memasuki atmosfer.

Mencegah sebesar
469,8 Kg emisi CH_4 yang masuk ke atmosfer.

Melakukan penghematan sebesar
65,9ribu liter air yang sedang digunakan.

Pemakaian Air Bersih dan Pengelolaan Air Limbah [303-1, 303-2]

Pasokan air bersih yang digunakan untuk kegiatan operasional di kantor-kantor BCA dibeli dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan perusahaan air lainnya yang berada di sekitar lokasi kantor bank beroperasi. Untuk menjaga ketersediaan air di bumi, BCA berupaya menggunakan air bersih secara efisien, di antaranya, merawat instalasi air secara berkala, menggunakan keran hemat air, *eco-washer*, pemasangan *rain harvest tank*, dan menjalankan kampanye hemat air.

Bank juga melakukan upaya konservasi air dengan cara memasang Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) di beberapa gedung yang dikelola sendiri (bukan sewa). Hasil olahan air limbah digunakan untuk kebutuhan non-higienis, seperti penyiraman tanaman dan *flushing toilet*.

Air limbah domestik yang dihasilkan dari kegiatan operasional Bank telah memenuhi baku mutu air dan tidak berdampak negatif pada lingkungan karena tidak mengandung senyawa berbahaya dan beracun. Selama tahun 2023 juga tidak ada insiden tumpahan air limbah, bahan kimia, maupun limbah cair B3 di area kantor BCA.

Jumlah Pemakaian Air (m^3)

2023*
403.748

2022**
302.646

2021***
47.823

* Data penggunaan air tahun 2023 mencakup Kantor Pusat dan 122 Kantor Cabang BCA
** Data penggunaan air tahun 2022 mencakup gedung Kantor Pusat dan 100 cabang BCA
*** Data penggunaan air tahun 2021 hanya berasal dari gedung Kantor Pusat.

Inisiatif Penggunaan Material Ramah Lingkungan

BCA belum memanfaatkan material daur ulang untuk kegiatan operasional utama Bank. Namun demikian, kami menggunakan material ramah lingkungan, di antaranya plastik *biodegradable (oxium)*, penggunaan lampu LED pada gedung kantor BCA, penggunaan produk cat dengan nilai *volatile organic compound* (VOC) rendah untuk aktivitas pembangunan/renovasi, serta penggunaan zat pembersih dan *refrigerant* yang ramah lingkungan. Secara bertahap, kami juga mengganti penggunaan *desktop* PC ke laptop atau ke desktop PC yang lebih hemat daya untuk mengurangi konsumsi listrik. Selain itu, kami juga menerapkan konsep *carpooling* untuk meningkatkan efisiensi operasional. Kain daur ulang seragam akan dikenakan oleh seluruh pekerja BCA pada acara ulang tahun BCA ke-67.



Segenap Dewan Komisaris BCA mengenakan pakaian dari kain daur ulang seragam dalam rangka menyambut ulang tahun ke-67 BCA di tahun 2024.



Segenap Direksi BCA mengenakan pakaian dari kain daur ulang seragam dalam rangka menyambut ulang tahun ke-67 BCA di tahun 2024.

Berkarya Memberi Nilai



Bertumbuh bersama masyarakat adalah harapan BCA yang senantiasa berada di sisi semua pemangku kepentingan untuk berkarya dan memberi nilai bagi kehidupan bangsa

DAFTAR ISI

Pelibatan dan Pengembangan Masyarakat	105
Pendidikan Berkualitas untuk Meningkatkan Daya Saing Generasi Muda	111
Literasi dan Inklusi Keuangan	116
Peningkatan Kesehatan Masyarakat	119
Pelestarian Lingkungan dan Keanekaragaman Hayati	121
Pelestarian Ragam Seni, Budaya dan Tradisi Nusantara	124
Pengukuran Dampak Kegiatan Bakti BCA	126



Pelaksanaan upacara berkaul adat di Kampung Adat Sijunjung, Sumatera Barat

Pilar 'Berkarya Memberi Nilai' direalisasikan melalui serangkaian kegiatan pelibatan dan pemberdayaan masyarakat, serta pelestarian keanekaragaman hayati. Di bawah payung program Bakti BCA, Bank menjalankan program pendampingan masyarakat untuk mendorong kemandirian yang berkelanjutan.

BCA juga mengalokasikan dana untuk program-program yang bersifat filantropi *(charity)*. Di samping itu, program Bakti BCA juga disinergikan dengan pelaksanaan literasi dan inklusi keuangan untuk mendukung program pemerintah mengenai penerapan keuangan berkelanjutan.

Manajemen Topik Material: Investasi Komunitas [3-3]

Mengapa Penting	Komunitas lokal maupun masyarakat umum menjadi perhatian BCA, sehingga di mana pun lokasi operasional BCA berada diharapkan dapat memberikan nilai dan dampak positif.
Pengelolaan Dampak	Dampak positif dari investasi kepada komunitas yaitu diharapkan adanya pertumbuhan perekonomian lokal hingga berkontribusi pada pengentasan kemiskinan dan pembangunan nasional. BCA berupaya meningkatkan investasi untuk kegiatan yang mendorong pengembangan dan pemberdayaan, bukan hanya filantropi semata. Dengan demikian, dampak yang dirasakan kepada komunitas akan lebih berkelanjutan.
Komitmen dan Target	Menjalankan kegiatan pengembangan dan pemberdayaan masyarakat untuk mendukung pencapaian target TPB, terutama TPB 3, 4, 8, dan 10.
Kebijakan	Komitmen BCA dalam menyediakan investasi komunitas didukung oleh kebijakan berikut: • Surat Keputusan No. 193/SK/DIR/2020 tentang Tata Kelola Keberlanjutan BCA; • Surat Keputusan No. 197/SK/DIR/2021 tentang Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat BCA.
Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik Material	Pelaksanaan program-program investasi komunitas berada di bawah tanggung jawab Grup Corporate Communication & Social Responsibility (CCR). Pada tahun 2023 BCA mengeluarkan dana sebesar Rp153,2 miliar untuk investasi komunitas. Berdasarkan hasil pengukuran dampak program, pelaksanaan investasi komunitas di bawah payung Bakti BCA yang meliputi berbagai program pendampingan dan pengembangan Desa Binaan, UMKM Binaan, peningkatan kualitas pendidikan, bantuan layanan kesehatan, pelestarian seni budaya lokal, serta konservasi dan rehabilitasi lingkungan, telah memberikan dampak positif kepada begitu banyak pihak di hampir seluruh wilayah di Indonesia.





Desa Wisata dan UMKM Binaan Bakti BCA, sebagai salah satu bukti komitmen BCA untuk hadir memberi nilai bagi masyarakat dan lingkungan sekitar.

Pelibatan dan Pengembangan Masyarakat [203-1, FS13]

Desa Wisata [203-1, FS13][FN-CB-240a.3]

BCA melalui Bakti BCA memberikan pembinaan untuk 26 desa wisata, meliputi 14 desa wisata binaan dan 12 desa wisata mitra kolaborasi Bakti BCA dengan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia dalam program Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) Periode 2022 dan 2023.



Tujuan utama pendampingan desa wisata adalah untuk mendukung peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat dengan meningkatkan pendapatan dan peluang kerja masyarakat pada sektor pariwisata dan ekonomi kreatif.

Adapun pembinaan desa wisata ini mengacu kepada:
1. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 9 Tanggal 7 Juli 2021 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan.
2. Keputusan Menteri Pariwisata Republik Indonesia, Nomor KM.143/KD.00/MENPAR/2019, tentang Dewan Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Indonesia *(Indonesia Sustainable Tourism Council)*.
3. Global Sustainable Tourism Council (GSTC)

Jumlah Pengunjung Desa Wisata Binaan

Sepanjang tahun 2023, sebanyak 263.053 orang mengunjungi desa wisata binaan BCA. Tiga desa wisata dengan pengunjung terbanyak di tahun 2023 adalah Desa Wisata Tamansari dengan 129.756 pengunjung atau 49,3% dari total pengunjung, Desa Wirawisata Goa Pindul dengan 37.730 orang, serta 25.275 orang mengunjungi Desa Wisata Pentingsari. Dalam 5 tahun terakhir, desa wisata binaan BCA telah dikunjungi oleh 985.787 orang.

Jumlah Tenaga Kerja Desa Wisata Binaan

Desa wisata binaan BCA mempekerjakan 403 orang tenaga kerja lokal, dengan 40% di antaranya merupakan pekerja penuh waktu. Desa Wisata Bilebante menyerap tenaga kerja terbesar yakni hingga 59 pekerja, diikuti oleh Desa Wisata Pentingsari yang menyerap sebanyak 49 pekerja lokal.

Jumlah Pendapatan Desa Wisata Binaan

Pada tahun 2023, desa wisata binaan BCA mendapatkan pendapatan sebesar Rp8,4 miliar atau meningkat 108,7% dari tahun 2022, yaitu Rp4 miliar. Sepanjang 5 tahun terakhir, penghasilan desa wisata binaan BCA mencapai Rp22,3 miliar.



Prestasi Desa Wisata Binaan

Sebanyak 13 penghargaan, baik pada tingkat Nasional maupun Global, berhasil diraih oleh desa-desa wisata binaan BCA. Desa Wisata Taro dan Bilebante menjadi bagian dari The Best Tourism Villages Upgrade Programme 2023 oleh United Nation World Tourism Organization (UNWTO). Penghargaan kategori Community Based Tourism pada *event* ASEAN Tourism Forum diberikan kepada Desa Wisata Tamansari, Desa Wisata Pentingsari, dan Nagari Silokek. Tidak hanya itu, Kampung Adat Sijunjung memperoleh Rekor MURI sebagai perkampungan adat berjejer terpanjang di Indonesia. Bukit Peramun di Belitung juga menerima rekor MURI sebagai Hutan Digital Pertama Berbasis Masyarakat. Rekor ini diberikan atas inovasi Komunitas Arsel dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mensosialisasikan pengetahuan mengenai berbagai manfaat dan asal-usul tumbuh-tumbuhan di hutan Bukit Peramun. Komunitas Arsel adalah komunitas berbasis masyarakat yang mengelola operasional Bukit Peramun.

Ragam Pembinaan Desa Wisata Binaan

Pada tahun 2023, BCA melakukan 8 program pembinaan:

1. Pembinaan SDM pengurus Desa Wisata Binaan
2. Pembinaan atraksi & daya tarik wisata
3. Pembinaan promosi & pemasaran wisata
   - Onboarding BCA Lifestyle
   - Onboarding Online Travel Agent & Kemitraan dengan Travel Agent/Travel Operator
4. Pembinaan layanan finansial Desa Wisata Binaan
5. Pembinaan digitalisasi & teknologi
6. Bantuan amenitas pendukung
7. Pembinaan gerakan peduli dan berbudaya lingkungan melalui penggunaan mesin pengelola sampah botol plastik *(Reverse Vending Machine – RVM)*
8. Pengembangan Kapasitas *Local Champion* pengurus Desa Wisata Binaan

Ragam Pembinaan Desa Wisata Mitra Peraih ADWI

Bakti BCA juga turut aktif dalam pembinaan desa wisata peraih penghargaan Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia periode 2022 dan 2023.

Desa Wisata Mitra peraih ADWI 2022 yang memperoleh pembinaan khusus dari Bakti BCA pada tahun 2023, antara lain:

1. Desa Wisata Situs Gunung Padang, Kab. Cianjur, Jawa Barat
2. Saba Budaya Baduy, Kab. Lebak, Banten
3. Desa Wisata Pahawang, Kab. Pesawaran, Lampung
4. Nagari Silokek, Sumatera Barat
5. Desa Wisata Dayun, Siak Riau
6. Desa Wisata Kampung Melayu BML, Pontianak
7. Desa Wisata Semen, Blitar
8. Desa Wisata Malangga, Tolitoli
9. Desa Wisata Kampung Warna Warni Tigarihit, Sumatera Utara
10. Pecinan Glodok, Jakarta

Dalam ajang ADWI 2023, desa mitra yang memperoleh program pembinaan Bakti BCA berhasil membawa pulang 5 penghargaan:

1. Desa Wisata Perkampungan Adat Nagari Sijunjung menjadi juara ke-1 – Desa Wisata Kategori Berkembang.
2. Desa Wisata Kakaskasen Dua mendapatkan juara Harapan – Desa Wisata Kategori Kelembagaan Desa Wisata dan CHSE.
3. Desa Wisata Edelweiss Wonokitri menjadi juara Harapan – Desa Wisata Kategori Rintisan.
4. Desa Wisata Kreatif Terong menjadi juara Harapan – Desa Wisata Kategori Maju.
5. Desa Wisata Prai Ijing Tebara menjadi juara Harapan – Desa Wisata Kategori Maju.

Hasil Survei Kepuasan Pengunjung Wisatawan

Bakti BCA mengadakan survei kepuasan pengunjung desa wisata dengan 375 orang responden. Sebanyak 357 responden (95,2%) mengatakan bahwa mereka puas dengan layanan yang diberikan oleh pengurus desa wisata, sedangkan 342 responden (87,2%) menikmati paket wisata yang ada.



Saba Budaya Baduy, Kab. Lebak, Banten pemenang ADWI 2022.



Nagari Silokek, Sumatera Barat pemenang ADWI 2022.

UMKM Binaan Bakti BCA

Jumlah Tenaga Kerja UMKM Binaan Bakti BCA

Sebanyak 220 warga lokal menjadi pelaku UMKM binaan Bakti BCA. Dari seluruh pelaku UMKM, mayoritas merupakan pengrajin batik dari Kampung Batik Gemah Sumilir dengan total 40 orang. Penyerapan tenaga kerja tertinggi berikutnya adalah 28 orang dari petani kopi Doesoen Kopi Sirap dan 28 orang komunitas penenun warna alam Timor Tengah Selatan.

Ragam Pembinaan UMKM Binaan Bakti BCA

Untuk mendukung keberlanjutan UMKM binaan, BCA memberikan pembinaan sebagai berikut:

1. **Pelatihan kepada Pelaku Usaha UMKM**
   Di tahun 2023, lebih dari 1.500 pelaku UMKM mendapatkan pendampingan sertifikasi halal dan kurikulum Go Export yang diikuti oleh 60 UMKM dari Semarang dan Yogyakarta. Per Desember 2023, sebanyak 963 sertifikasi halal telah diterbitkan.



2. **Promosi dan Perluasan Akses Pasar UMKM Binaan Bakti BCA**
   Bakti BCA memfasilitasi pelaku UMKM dengan melakukan promosi dan perluasan akses pasar melalui penyediaan *pop-up store/booth* pada berbagai acara dan pembuatan *e-flyer* mengenai katalog desa wisata binaan Bakti BCA. UMKM Binaan hadir pada BCA Expoversary, Indonesia Knowledge Forum, UMKM Festival, Pekan Raya Jakarta, Pasar Kangen Sudamala Solo, Rapat Kerja Nasional BCA, dan lainnya.

3. **Pembinaan Pewarnaan Alam untuk Penenun di Timor Tengah Selatan (TTS)**
   Pelestarian terhadap budaya daerah Timor Tengah Selatan direalisasikan dalam wastra yang pembuatannya ditenun dengan memanfaatkan pewarna alami. Wastra TTS memiliki keunggulan yaitu keunikan ragam hias, teknik tenun, dan ekspresi budaya khas tersendiri. Di 2023, BCA berkolaborasi dengan Perkumpulan Warna Alam Indonesia (Warlami) untuk kembali mendampingi 28 perempuan penenun di TTS yang berasal dari suku Swapraja Amanatun, Swapraja Amanuban, dan Swapraja Mollo. BCA membantu perluasan akses pasar tenun wastra dengan pewarna alami ini melalui beberapa kegiatan seperti BCA Expoversary, BCA Expo dan Sabang Merauke dengan total kain terjual lebih dari 100 buah dan pendapatan mencapai Rp174,3 juta.

Perolehan Pendapatan dari Program Promosi dan Perluasan Akses Pasar

Di akhir tahun 2023, UMKM Binaan Bakti BCA berhasil meraup pendapatan sebesar Rp1,2 miliar dengan mayoritas pendapatan dihasilkan oleh UMKM Gemah Sumilir yang mencapai Rp709,7 juta atau sekitar 58,9% dari total pendapatan. Pendapatan terbesar kedua dihasilkan oleh UMKM Timor Tengah Selatan senilai Rp174,3 juta.

Kolaborasi UMKM Binaan Bakti BCA

Pada tanggal 18-22 Oktober 2023, dua UMKM Binaan Bakti BCA yakni Kampung Batik Gemah Sumilir dan Doesoen Kopi Sirap terlibat pada acara Trade Expo Indonesia, yang merupakan pameran dagang terbesar di Indonesia.

Selain itu, UMKM yang dibina oleh BCA juga mengikuti Acara International Batik Day. Partisipasi ini juga diliput oleh berbagai saluran media sosial, seperti VOA Indonesia dan sosial media Kedutaan Besar Indonesia di Amerika sehingga diharapkan dapat meningkatkan pemasaran.



Seniman karya perak di Desa Taro, Desa Bakti BCA.



Wanita pengrajin tenun di Kampung Adat Sijunjung, Desa Bakti BCA.

Cerita Sukses Kami: Bukit Peramun

Bukit Peramun merupakan sebuah bukit dengan tutupan yang sangat indah, dimana 90% dari tutupan tersebut merupakan tanaman obat. Hutan di Bukit Peramun merupakan hutan lindung yang menjadi tujuan para peneliti, lokal maupun mancanegara untuk mempelajari vegetasi, geologi, dan keragaman hayati khas dari daerah tersebut.

Pengelola desa berinisiatif mengembangkan aplikasi yang dapat diakses oleh pengunjung untuk mendapatkan informasi mengenai tanaman yang ada di sana. Pengunjung yang tidak dapat melakukan *tracking* secara langsung juga dapat menjelajah Bukit Peramun melalui *virtual guide*. Bukit Peramun menjadi Hutan Digital pertama berbasis masyarakat yang ada di Indonesia dan mendapatkan pengakuan dari Museum Rekor Indonesia.





Cerita Sukses Kami: Kampung Batik Gemah Sumilir

Kampung Gemah Sumilir merupakan komunitas yang bergerak dalam pemberdayaan masyarakat melalui kebudayaan, pendidikan dan sosial ekonomi berbasis nilai kearifan lokal yang berkelanjutan. Hasil karya komunitas seperti Batik, kain tenun dan kerajinan tangan serta produk lainnya banyak yang telah diikutsertakan di berbagai *expo*, pameran dan acara lainnya. Peningkatan kapasitas yang diberikan kepada Perajin Gemah sumilir telah mendorong SDM yang tangguh, peningkatan ekonomi, serta hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan.





Pendidikan Berkualitas untuk Meningkatkan Daya Saing Generasi Muda



Kualitas pendidikan Indonesia menuju Indonesia Emas 2045 masih menghadapi sejumlah tantangan. Hasil penelitian Program for International Student Assessment (PISA) 2022 menunjukkan bahwa nilai literasi, numerasi, dan sains Indonesia masih berada di bawah rata-rata negara yang disurvei oleh The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). Selain itu, hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) pada tahun 2022 menunjukan Indeks Literasi keuangan Indonesia berada pada angka 49,7% dan indeks inklusi keuangan Indonesia berada pada angka 85,1%. Maka, diperlukan inisiatif dan upaya bersama dari berbagai pihak untuk menuju perubahan kualitas pendidikan yang positif.

Di bawah payung Bakti BCA, BCA menjalankan program inisiatif yang berfokus untuk meningkatkan kualitas dan daya saing sumber daya manusia Indonesia, terutama generasi muda, melalui pemberian pengetahuan, keterampilan, pengembangan kompetensi dan kapasitas bagi guru, siswa, dan mahasiswa. Program peningkatan indeks literasi keuangan juga diberikan melalui kegiatan literasi keuangan kepada pelajar dan masyarakat umum.

Sekolah Binaan Bakti BCA

BCA mendampingi 20 sekolah binaan yang tersebar di beberapa kota di Indonesia dari tingkat SD, SMP, sampai dengan SMA. Program Sekolah Binaan ini bertujuan untuk pengembangan dan pemberdayaan komunitas sekolah secara holistik sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing, sekaligus juga mendukung program pemerintah dalam peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia.

Pada tahun 2023, BCA telah menyelenggarakan diseminasi hasil pelatihan *Transformational leadership* yang diikuti 275 kepala sekolah, Pelatihan Inovasi Pembelajaran yang diikuti 65 Guru dan 15 manajemen sekolah, webinar karir yang diikuti 900 siswa serta dukungan pembangunan sarana prasarana untuk 20 sekolah.



Pengembangan Kapasitas Guru Indonesia Bagian Timur

BCA bekerja sama dengan Dinas Pendidikan di Jayapura, Kupang, dan Soe dalam program pengembangan kompetensi guru SD di Indonesia Timur. Peserta terdiri dari 111 orang guru dari 32 SD negeri dan swasta. Pelatihan dilaksanakan dengan menggunakan metode pembelajaran bauran (*blended learning*) yang merupakan implementasi kurikulum merdeka di wilayah sekolah masing-masing. Program dilaksanakan selama 8–10 bulan sehingga diharapkan dapat meningkatkan keterampilan 4C *(Critical Thinking, Creativity, Collaboration, & Communication)* melalui literasi dan inkuiri bermakna dalam pembelajaran yang inovatif dan menyenangkan bagi siswa.

Kemitraan Sekolah di 2023

No	Lokasi	Jumlah Peserta	Jumlah Sekolah
1	Jayapura	40 guru	11 sekolah
2	Kupang & Soe	71 guru	21 sekolah

Dampak Program:

1. **Pelatihan Guru di Kupang dan Soe**
   Pemberian pelatihan yang komprehensif terhadap guru berdampak langsung pada kemampuan literasi membaca siswa. Terjadi peningkatan kemampuan siswa untuk membaca fasih dengan pemahaman sebesar 17,3% dan penurunan jumlah siswa yang tidak bisa membaca sebesar 11,8% menjadi 2,6% (lebih kecil dari rata-rata nasional sebesar 5,8%).

2. **Pelatihan Guru di Jayapura**
   Program Pelatihan Guru memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan pola perilaku guru di Jayapura. Sebanyak 80% peserta menerapkan materi pelatihan di kelas yang mempengaruhi peningkatan motivasi dan keaktifan siswa di kelas sebesar 80% dibandingkan sebelum terjadi intervensi. Lebih jauh lagi, para *stakeholder* bersinergi dalam mendayagunakan 40 guru binaan BCA untuk memeratakan kualitas pendidikan di Kota Jayapura dan Provinsi Papua.

Semarak Literasi

Program Semarak literasi adalah wujud komitmen BCA dalam meningkatkan pemahaman literasi kepada generasi muda Indonesia secara lebih menyenangkan. Kehadiran program Semarak Literasi Bakti BCA juga bertujuan untuk merayakan Bulan Bahasa yang dirayakan setiap bulan Oktober.



830 Pelajar
272 Guru
268 Sekolah
5 Kota

15+ Jenis aktivasi literasi menyenangkan
97 Program Literasi Menyenangkan di Sekolah
32 Karya Jurnalistik
24 Karya Feature
28 Karya Microblog dengan 800+ Likes
Donasi Buku di Jayapura

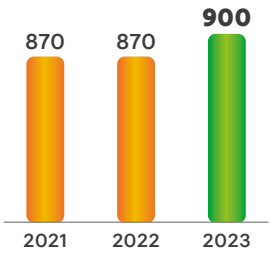
Informasi lebih lengkap dapat diakses di
https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2023/11/14/04/19/kenalkan-literasi-ke-generasi-muda-dengan-lebih-menyenangkan

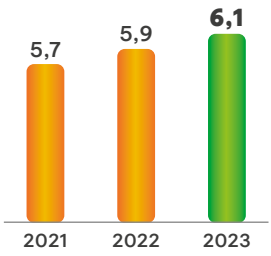


Beasiswa Bakti BCA

Dengan memberikan beasiswa, BCA turut membantu mahasiswa menyelesaikan pendidikannya di tingkat universitas. Selain memberikan bantuan dalam bentuk beasiswa, BCA juga mengadakan sejumlah pelatihan *soft skill* yang akan bermanfaat di dunia kerja. Di akhir 2023, BCA memberikan beasiswa kepada 900 mahasiswa dari 19 Perguruan Tinggi di Indonesia dengan total dana senilai Rp6,1 miliar.









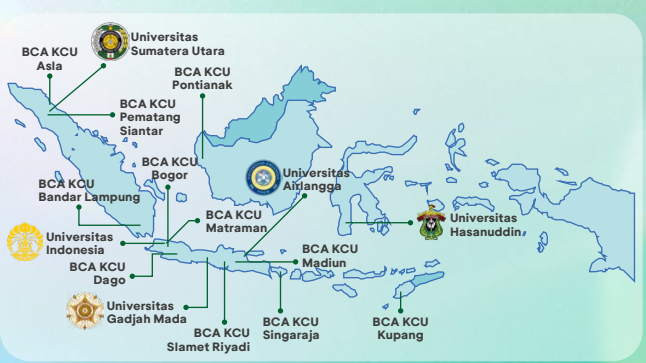


Penerima Beasiswa Bakti BCA berkesempatan untuk ikut serta di *sharing session* dengan manajemen BCA dalam kegiatan "BCA Berbagai Ilmu"

BCA Berbagi Ilmu

Memperingati Hari Pendidikan Nasional, BCA melaksanakan program bertajuk "BCA Berbagi Ilmu" sepanjang bulan Mei 2023. Melibatkan para pakar, praktisi, dan Direktur BCA sebagai pemateri dalam BCA berbagai Ilmu, kegiatan ini dilaksanakan dalam tiga konsep kegiatan, yaitu rangkaian kuliah umum di lima Perguruan Tinggi Negeri (Universitas Indonesia, Universitas Sumatera Utara, Universitas Gadjah Mada, Universitas Airlangga serta Universitas Hasanuddin), *Student Banking Tour* untuk para siswa dilakukan di 11 lokasi cabang BCA, dan program **"I'm Capable"** untuk sahabat disabilitas.

Membawa semangat #GenerasiPastiBisa, program BCA Berbagi Ilmu menjadi wujud komitmen lanjutan dari Bakti BCA Pendidikan dalam mendukung *Sustainable Development Goals* (SDGs).





PPBP dan PPTI

BCA menjalankan program pendidikan non-gelar yaitu Program Pendidikan Bisnis & Perbankan (PPBP - sebelumnya dikenal sebagai Program Pendidikan Akuntansi/PPA) dan Program Pendidikan Teknik Informatika (PPTI). Pelaksanaan program bekerja sama dengan perguruan tinggi terkemuka di Indonesia. Alumni PPBP dan PPTI juga diberi kesempatan untuk bergabung dengan BCA.

Jumlah Peserta dan Lulusan PPBP dan PPTI



	Peserta PPBP*	Lulusan PPBP	Lulusan PPBP yang Bergabung ke BCA
2023	265	132	131 (99%)
2022	308	132	126 (95%)
2021	264	131	130 (99%)

	Peserta PPTI*	Lulusan PPTI	Lulusan PPTI yang Bergabung ke BCA
2023	307	60	60 (100%)
2022	267	67	67 (100%)
2021	232	43	43 (100%)



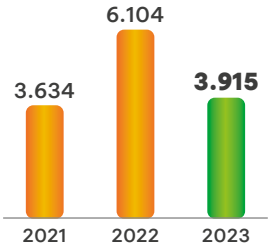
* Peserta tahun 2023 terdiri dari 6 angkatan aktif PPBP dan 9 angkatan aktif PPTI.

Magang Bakti BCA

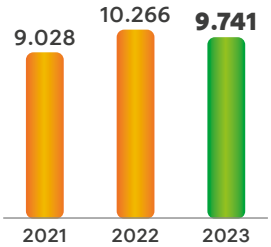
BCA menyediakan program Magang Bakti BCA untuk lulusan SMA, SMK sederajat dan sarjana yang tertarik di sektor perbankan. Posisi yang ditawarkan pada program ini adalah *customer service officer* dan *teller*.



Jumlah Peserta Baru Magang Bakti BCA



Jumlah Peserta Aktif Magang Bakti BCA



SYNRGY

Program SYNRGY adalah salah satu program berbasis pemberdayaan dan pendidikan untuk mendukung ekonomi digital di Indonesia dengan cara meningkatkan kapasitas dan daya saing perusahaan rintisan. SYNRGY terdiri dari 2 jenis, yaitu SYNRGY *Accelerator* dan SYNRGY *Academy*.

SYNRGY *Accelerator*

SYNRGY *Accelerator* bertujuan untuk mendorong pertumbuhan dan inovasi dalam ekosistem perusahaan rintisan yang berfokus pada pengembangan usaha digital. Program ini menyediakan pelatihan yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan spesifik setiap perusahaan rintisan, dengan tujuan utama menguatkan ekosistem digital di Indonesia. Sepanjang tahun 2023, BCA telah berhasil memberikan pelatihan kepada tujuh perusahaan rintisan.

CrediBook, Ravelware Technology Industry 4.0 Specialist, zeals, D3 LABS, indiepos Omni-channel, Hear Me, JARIVIS

SYNRGY *Academy*

SYNRGY Academy bekerja sama dengan Binar Academy untuk mewadahi pemberian beasiswa dan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas serta kompetensi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Di 2023, SYNRGY *Academy* telah berhasil mendidik 231 orang peserta. Setelah mengikuti akademi, BCA akan membantu alumni untuk mendapatkan pekerjaan dan memberikan kesempatan bekerja di grup BCA.

BCA Cash Management Academy

BCA Cash Management Academy membantu menyiapkan generasi muda yang siap kerja melalui kerja sama dengan berbagai SMK di seluruh Indonesia. SMK rujukan mendapat bantuan alat praktik berupa uang *dummy*, alat hitung uang, mesin sortir uang, seperangkat mesin ATM dan CRM, hingga mobil operasional pengantaran uang.

Pada tahun 2023, program ini diikuti oleh 2.487 peserta. Dari peserta terpilih, sebanyak 304 peserta akan bekerja di berbagai vendor BCA untuk menjalankan program magang selama 6 bulan.

Dampak Positif BCA Cash Management Academy Tahun 2019 - 2023



Literasi dan Inklusi Keuangan
[FS13, FS16][FN-CB-240a.4]



Edukasi dan Literasi Keuangan untuk Pelajar dan Masyarakat

Di bawah payung Program Bakti BCA, BCA melaksanakan kegiatan edukasi literasi keuangan guna meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan sejak dini.

Manajemen Topik Material: Literasi Keuangan [3-3]

Mengapa Penting	Merupakan kewajiban dan tanggung jawab semua bank termasuk BCA untuk memberikan edukasi dan literasi terakit keuangan kepada seluruh masyarakat di Indonesia agar dalam jangka panjang dapat mendukung pengembangan perekonomian nasional.
Pengelolaan Dampak	Dampak literasi keuangan bagi masyarakat umum diharapkan akan meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola keuangan, membangun usaha, ataupun mengatur perencanaan keuangan untuk masa depan. Dalam menjalankan program literasi keuangan, Bank menghadapi tantangan yaitu mengenai cakupan wilayah penerima literasi keuangan sehingga BCA secara bertahap akan memperluas wilayah-wilayah sasaran literasi keuangan ke depannya.
Komitmen dan Target	Memberikan edukasi dan literasi keuangan kepada seluruh lapisan masyarakat, baik jenis perorangan maupun UMKM, dan secara bertahap meningkatkan cakupan wilayah pelaksanaan program literasi.
Kebijakan	Komitmen BCA dalam menjalankan program literasi keuangan didukung oleh kebijakan berikut: • Surat Keputusan No. 193/SK/DIR/2020 tentang Tata Kelola Keberlanjutan BCA; • Surat Keputusan No. 197/SK/DIR/2021 tentang Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat BCA.
Evaluasi atas Efektivitas Pengelolaan Topik Material	Program Literasi Keuangan BCA menjadi tanggung jawab Group Corporate Communication and Social Responsibility (CCR). Selama 2023, BCA menyelenggarakan lebih dari 1.000 kegiatan edukasi literasi keuangan, baik secara *online* maupun *offline*, yang menjangkau 296.022 peserta pelajar, mahasiswa, buruh migran dan masyarakat umum di berbagai wilayah operasi cabang BCA. Kinerja BCA dalam melakukan edukasi literasi keuangan juga dilaporkan kepada Bank Indonesia dan OJK.

Pelaksanaan Program Edukasi Literasi Keuangan dilakukan secara nasional dengan mengedepankan gerakan sukarela karyawan BCA yang dilakukan secara *offline* dan *online* kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat termasuk Guru, Dosen, UMKM, buruh migran dan pelaksanaan SiMolek (Sarana Informasi Mobil Literasi dan Edukasi Keuangan).

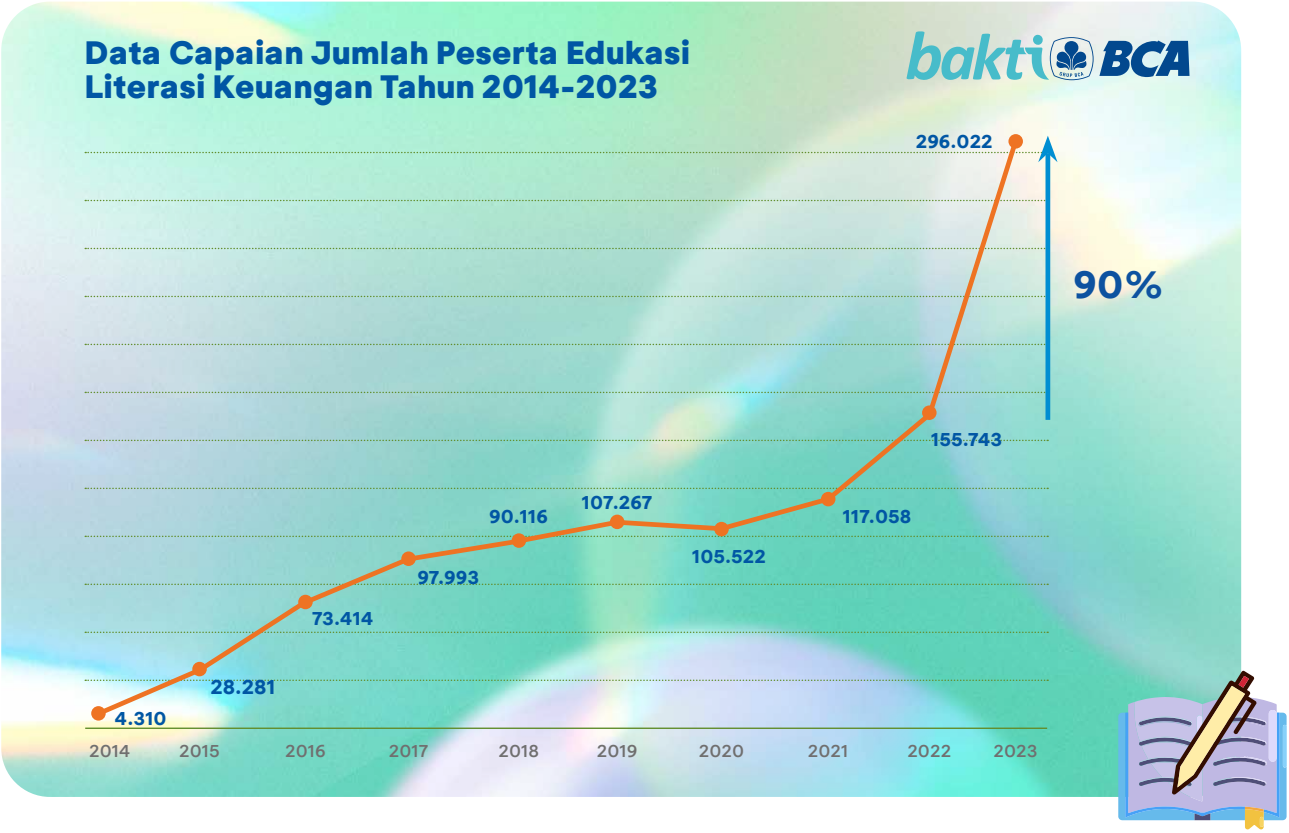
253.623
pelajar peserta edukasi literasi keuangan

42.399
masyarakat peserta edukasi literasi keuangan

>1.000
kegiatan

234
cabang pelaksana literasi keuangan

1.120
jumlah karyawan pendidik literasi keuangan sukarela









Atas usaha dan inisiatif yang dilakukan, BCA memperoleh penghargaan dari Lembaga Penjaminan Simpanan sebagai Bank Teraktif dalam Kegiatan Literasi Keuangan kelompok KBMI 4.

Inklusi Keuangan [FN-CB-240a.3]

BCA berusaha untuk memasarkan produk secara inklusif kepada seluruh kalangan masyarakat, contohnya melalui Simpanan Pelajar dan BCA Paylater. Produk tabungan bernama Simpanan Pelajar ("SimPel dan SimPel iB") untuk mendukung implementasi Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Per akhir 2023, BCA memiliki 79 ribu rekening SimPel, meningkat hingga lebih dari enam kali lipat dibandingkan tahun 2022 kurang lebih 11 ribu rekening, dengan akumulasi saldo Rp3,3 miliar. Di tahun yang sama, BCA meluncurkan fitur Paylater pada aplikasi myBCA sebagai fasilitas kredit dengan transaksi QRIS yang praktis dan cepat. Pembayaran kembali dapat dicicil dengan jangka waktu sesuai pilihan nasabah.





Literasi keuangan Bakti BCA turut mewujudkan komitmen BCA demi akses dan pengetahuan keuangan yang inklusif dari barat ke timur Indonesia.

Peningkatan Kesehatan Masyarakat

3 KEHIDUPAN SEHAT DAN SEJAHTERA

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

Data UNICEF dan WHO menunjukkan bahwa prevalensi *stunting* di Indonesia menduduki peringkat tertinggi ke-27 dari 154 negara yang memiliki data *stunting*. Indonesia juga berada di peringkat ke-5 di antara negara-negara Asia. Dengan bonus demografi yang diperkirakan akan terjadi pada tahun 2030, sekitar 68% dari 200 juta penduduk Indonesia akan memasuki masa produktif. Namun, tantangan muncul karena *stunting* dapat mengakibatkan generasi dengan IQ rendah. Oleh karena itu, BCA bersama dengan pihak lainnya turut mendukung upaya pemerintah dalam percepatan penurunan angka *stunting* di Indonesia.

1.725
balita mendapat intervensi gizi

2.165
remaja menerima edukasi kesehatan reproduksi & pencegahan *stunting*

2.366
orang tua mengikuti kegiatan komunikasi perubahan perilaku

554
calon pengantin menerima konseling pranikah terkait pencegahan *stunting*

Program Partnership to Accelerate *Stunting* Reduction in Indonesia (PASTI)

BCA bersama organisasi filantropi dan sejumlah perusahaan swasta lainnya, memberikan dukungan kepada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) dengan membuat Nota Kesepahaman Bersama/*Memorandum of Understanding* (MoU) berkomitmen untuk mendukung percepatan penurunan *stunting* di Indonesia dengan masa program selama empat tahun (2023 hingga 2026). Dari kesepahaman tersebut, BCA berpartisipasi dalam program PASTI di empat provinsi, yaitu Provinsi Banten, Jawa Timur, NTT, dan Kalimantan Barat. BCA berkomitmen untuk memberikan donasi sebesar 1 juta USD dengan penyaluran dana tahap pertama dimulai pada tahun 2023 sebesar Rp3,95 milar.

Aksi "Ayo Cegah *Stunting*" Banyuwangi

Sebagai bentuk dukungan terhadap target pemerintah dalam menekan angka *stunting* hingga di bawah 14% pada tahun 2024, BCA menggelar "Bakti Sehat untuk Balita" dan "Edukasi Pencegahan *Stunting* kepada Remaja" di Kabupaten Banyuwangi. Sebanyak 150 balita dan 250 remaja dari SMAN 1 Wongsorejo menjadi penerima manfaat pada kegiatan ini. Untuk memastikan manfaat dari program ini tepat sasaran, BCA juga bekerja sama dengan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN).



Program pencegahan *stunting* meliputi edukasi dan peningkatan kesadaran orang tua mengenai pentingnya gizi anak.

Program Operasi Katarak

Sejak tahun 2001, BCA bekerja sama dengan Seksi Penanggulangan Buta Katarak Perhimpunan Dokter Spesialis Mata Indonesia (SPBK Perdami) telah menjalankan program bakti sosial operasi katarak. Pada tahun 2023, BCA mencatat penerima manfaat operasi katarak sebanyak 1.036 orang, dengan demikian total penerima manfaat secara keseluruhan sebanyak 8.131 orang sejak awal dimulainya program.

1.036
Pasien katarak yang berhasil dioperasi pada tahun 2023

517
Pasien di antaranya berusia 15-64 (usia produktif)

669
Jumlah pasien yang sangat bergantung pada orang lain

Bakti sosial operasi katarak pada tahun 2023 dilaksanakan di delapan provinsi di seluruh Indonesia dengan mempertimbangkan tingkat populasi katarak yang tinggi, keterbatasan jumlah dokter spesialis mata, keterbatasan alat operasi, serta daerah ekonomi terbatas. Melalui implementasi program ini, diharapkan BCA dapat mendukung program pemerintah untuk menurunkan angka kebutaan akibat katarak serta mendukung inisiatif *The Right to Sight* yang digagas oleh *World Health Organization* (WHO).

Klinik Binaan dan Bakti Sosial Pengobatan Gratis

BCA mendukung pelayanan kesehatan untuk masyarakat melalui dua klinik binaan, yaitu Praktik Dokter Duri Utara, Tambora, Jakarta Barat dan Klinik Bakti Medika di Mangga Dua Selatan, Sawah Besar, Jakarta Pusat.

1.897 pasien
menerima keringanan biaya KB pada tahun 2023

12.802 pasien
menerima keringanan biaya berobat umum pada tahun 2023

BCA juga mengadakan bakti sosial kesehatan berupa pemeriksaan hipertensi, diabetes, *hypercholesterol*, dan *hiperuricemia* serta pemeriksaan virus mata dan pemberian kacamata baca bagi yang membutuhkan. Sebanyak 483 warga di sekitar klinik binaan serta 30 pengurus desa binaan BCA menerima manfaat pengobatan gratis ini.

Donor Darah

Secara konsisten, BCA bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) melaksanakan program donor darah secara rutin sejak tahun 1990. Pada tahun 2023, telah terkumpul 1.971 kantong darah dari pelaksanaan donor darah di Kantor Pusat Menara BCA, KCU Panakukang, Kanwil V Medan, KCU City Tower dan Kanwil X Pluit.



Persiapan dan pelaksanaan operasi katarak program bakti BCA untuk masyarakat yang membutuhkan.

Pelestarian Lingkungan dan Keanekaragaman Hayati



Sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab sosial, BCA senantiasa berupaya untuk memberikan dampak positif terhadap lingkungan hidup melalui peningkatan daya dukung ekosistem dan perlindungan spesies flora dan fauna.

Program Penanaman Pohon

Program Rehabilitasi Lahan Kritis di Samboja Lestari

BCA bekerja sama dengan Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) Kalimantan Timur telah merawat dan menghijaukan kembali area lahan kritis di Samboja Lestari, Kalimantan Timur yang juga merupakan area konservasi orangutan. Per akhir 2023, sebanyak 9.000 pohon ditanam dan telah tumbuh dengan baik di lahan tersebut. Penanaman pohon melibatkan masyarakat setempat dan pemangku kepentingan lainnya. BCA juga memastikan perawatan serta melakukan *monitoring* pohon-pohon yang telah ditanam menggunakan platform aplikasi Carbon Atlas.

Program Rehabilitasi Lahan Kritis di Samboja Lestari

Keterangan	Tahap 1	Tahap 2
Periode Tanam dan Monitoring	Desember 2021 – Desember 2026	Desember 2022 – Desember 2027
Bibit Pohon	4.000 bibit pohon	5.000 bibit pohon
Luas Tanam	10 Ha	12,5 Ha

Penanaman dan Rehabilitasi Mangrove

Guna mendukung kelestarian hutan *mangrove* dengan segala manfaatnya, pada tahun 2023, BCA melakukan penanaman 5.500 bibit *mangrove* di Desa Kertasari, Kabupaten Sumbawa Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penanaman bibit *mangrove* ini tidak hanya memperbaiki ekosistem laut, tetapi juga memberikan manfaat ekonomi kepada masyarakat desa yang sebagian besar menggantungkan mata pencahariannya dari hasil laut.

Pemilihan lokasi untuk penanaman hutan *mangrove* didasari oleh status Desa Kertasari sebagai desa wisata bahari yang telah ditetapkan pada tahun 2022 dan dukungan yang kuat dari pemerintah daerah Sumbawa Barat.

Tidak hanya melakukan penanaman, proses perawatan dan pengawasan *mangrove* dilakukan secara konsisten, salah satunya melalui penanaman kembali 1.000 pohon di wilayah pesisir kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan, yang sebelumnya gagal tumbuh akibat kondisi alam.

Penanaman *Multipurpose Tree Species* (MPTS)

Selain penanaman mangrove, BCA menegaskan komitmen pelestarian lingkungan melalui program penanaman Multipurpose Tree Species (MPTS) sebanyak 54.500 pohon. Penanaman pohon dilakukan di Desa Margomulyo, Lampung sebanyak 16.000 pohon dan Kabupaten Buleleng, Bali sebanyak 38.500 pohon. Tujuan utama dari program ini adalah untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam perlindungan lanskap dan menawarkan alternatif sumber penghidupan melalui pemeliharaan tanaman MPTS.

Di Desa Margomulyo, yang merupakan daerah penyangga Taman Nasional Bukit Barisan Selatan, penanaman pohon bertujuan untuk meningkatkan area resapan air yang diharapkan dapat mencegah erosi, longsor, dan banjir. Sementara di Kabupaten Buleleng, penanaman ini merupakan respons terhadap alih fungsi lahan yang menyebabkan penurunan volume air, dengan harapan dapat mengembalikan ketersediaan air bagi warga. Kegiatan penanaman pohon ini dilakukan bersamaan dengan sosialisasi peluncuran Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) Green Sukuk seri ST011 oleh Kementerian Keuangan RI yang penggunaannya secara eksklusif dikhususkan untuk membiayai proyek hijau dan mendukung pembangunan nasional yang berkelanjutan. BCA berkomitmen untuk melanjutkan perawatan dan monitoring terhadap pohon-pohon yang telah ditanam dengan menggunakan platform Carbon Atlas.

Penanaman pohon ini tidak terlepas dari keterlibatan karyawan BCA. Sebanyak 7.122 karyawan mengikuti program 'Bike for Tree' dan 'Walk for Tree', yang merupakan bagian dari perayaan HUT BCA ke-66, berkontribusi pada penanaman 39.481 pohon. Jarak yang ditempuh selama kegiatan tersebut dikonversi menjadi jumlah bibit pohon yang ditanam melalui program Bakti BCA.

Kegiatan	Peserta	Konversi Pohon
Bike for Tree	639	7,882
Walk for Tree	6.483	31.599
TOTAL	**7.122**	**39.481**

Monitoring Penanaman Pohon BCA

Melanjutkan kegiatan positif penanaman pohon BCA yang dilakukan sebelumnya, pada tahun 2023 BCA bekerjasama dengan Jejakin melakukan kegiatan monitoring resapan karbon menggunakan platform Carbon Atlas. Hasil monitoring menunjukkan sebanyak 53 ton CO_2eq total serapan karbon berhasil didapat dari pohon-pohon yang ditanam BCA.

Penanaman Pohon MPTS BCA	Estimasi Serapan Carbon (tCO_2eq)*			
	2023	2028	2033	2038
2021 - 2022	21	1.328	3.567	5.335
2023	32	2.686	6.147	9.074
TOTAL	**53**	**4.014**	**9.714**	**14.409**

*) Estimasi perhitungan berdasarkan platform Carbon Atlas per Januari 2024

Pelestarian Hewan Dilindungi

Rehabilitasi dan Pelepasliaran Orangutan

Keberlangsungan orangutan sebagai primata besar yang hanya hidup di pulau Sumatera dan Kalimantan memiliki banyak tantangan. Populasinya yang semakin berkurang dapat mengancam keseimbangan ekosistem hutan.

Menyadari hal itu, BCA terus mempertahankan dukungannya terhadap upaya konservasi orangutan di Indonesia, bekerja sama dengan Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) Kalimantan Timur dan Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF) sejak 2012. Kegiatan yang dilakukan di antaranya rehabilitasi, dan perbaikan pulau pra pelepasliaran & *sanctuary*, pelepasliaran orangutan, perawatan cagar alam secara jangka panjang dan pengembangan masyarakat berkelanjutan. Selain itu, edukasi dan sosialisasi atas pentingnya pelestarian orangutan juga terus dilakukan secara aktif dari sekolah ke sekolah melalui program Orangutan Goes to School (OGTS).

Sejak awal program di tahun 2012, sebanyak 49 orangutan telah berhasil dilepasliarkan ke habitatnya.

5 Orangutan direhabilitasi di tahun 2023

5 Orangutan dilepasliarkan di tahun 2023

4 Perbaikan Pulau (Prapelepasliaran & Pulau *Sanctuary*)



5 Sekolah terlibat dalam program OGTS

682 Pelajar berpartisipasi dalam program OGTS

Konservasi Penyu

BCA bekerja sama dengan Banyuwangi Sea Turtle Foundation (BSTF) mendukung kegiatan konservasi penyu sejak 2016. Melanjutkan program sebelumnya yang sempat terhenti akibat Pandemi COVID 19, kegiatan konservasi penyu yang dijalankan pada tahun 2023 meliputi kegiatan penanaman 100 pandan laut yang merupakan habitat bertelurnya penyu dan pelepasan 50 ekor tukik berjenis lekang di Pantai Pulau Santen, Kabupaten Banyuwangi. Kelebihan dari program ini adalah pemanfaatan teknologi "Intan Box" yang berfungsi sebagai inkubator telur penyu sehingga telur-telur menjadi lebih terlindungi dari ancaman predator sekaligus untuk mengatur jenis kelamin tukik yang ditetaskan.

Pembuatan Rumah Kompos dan Pelatihan Pembuatan Kompos

Bakti BCA bekerja sama dengan Dinas Kehutanan-Kesatuan Pengelolaan Hutan Lindung (KPHL) Balikpapan melakukan pengelolaan sampah organik. Kerja sama ini berupa program pembuatan rumah kompos serta melakukan pelatihan terhadap kelompok tani di Wisata Meranti, Balikpapan dalam pengelolaan sampah organik menjadi kompos. Program ini mulai berjalan di akhir tahun 2023 dan akan berlanjut di tahun 2024.

Pengaduan terkait Lingkungan Hidup [413-2]

Keberadaan BCA di tengah masyarakat turut memberikan kontribusi pada pelestarian lingkungan hidup melalui program-program tanggung jawab lingkungan. Sepanjang 2023, Bank mencatat bahwa tidak ada pengaduan terkait lingkungan hidup yang diterima langsung atas aktivitas perbankan BCA.





Pelestarian lingkungan Bakti BCA meliputi konservasi penyu dan mangrove.

Pelestarian Ragam Seni, Budaya, dan Tradisi Nusantara

Berawal dari program pelestarian seni wayang, sejak tahun 2012 BCA secara konsisten menjalankan kegiatan untuk melestarikan seni, budaya, dan tradisi nusantara di bawah payung Bakti BCA. Kegiatan ini termasuk pelatihan/*workshop*, kompetisi, penghargaan, publikasi, perhelatan seni budaya, dan lainnya.



Berbagai bentuk kontribusi BCA dalam melestarikan seni, budaya, dan tradisi nusantara sejak tahun 2012 hingga 2023, meliputi:



Pelestarian Seni Wayang

Wayang for Student

Sejak tahun 2012, BCA berkomitmen mendukung pelestarian dan pengenalan budaya wayang bagi generasi muda, khususnya para pelajar di Indonesia, melalui program *Wayang for Student*.

Pada tahun 2023, komitmen BCA dalam pelestarian seni wayang diwujudkan melalui pagelaran drama wayang dengan judul "Hanoman: Ada Apa dengan Shinta" yang ditonton oleh lebih dari 1.000 orang serta pameran komik strip hasil karya 10 komikus muda yang sebelumnya telah mendapatkan pembinaan dari Komikus Marvel dan DC Comics.

Pada kesempatan yang sama, BCA mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai "Perusahan dengan Kegiatan Pelestarian Wayang Terbanyak".

Dukungan kepada Kegiatan Pelestarian Seni Wayang

Pada tahun 2023, BCA menjadi sponsor utama untuk Union Internationale de la Marionnette (UNIMA) Councillor Meeting dan Festival Wayang Dunia 2023. Kegiatan ini merupakan wadah komunikasi interaktif budaya antara para pihak pemangku kepentingan terkait, dalam komunitas seni dan budaya di lingkup internasional. Festival Wayang Dunia 2023 dihadiri oleh sekitar 16 grup wayang dari Indonesia serta 2 grup wayang dari Tiongkok dan Italia, yang sekaligus memberikan kesempatan bagi dalang dan seniman wayang lokal untuk tampil di panggung internasional.

Apresiasi bagi Penggiat Tradisi dan Budaya

BCA bekerja sama dengan Nusantara Institute mengadakan Nusantara Academic Writing Awards (NAWA) pada tahun 2023 untuk memberikan penghargaan akademik atas tesis magister maupun disertasi doktor terbaik yang mengangkat isu terkait tradisi, kebudayaan, keagamaan, dan kerajaan lokal di Indonesia. Dari 196 peserta naskah tesis magister/disertasi doktor, terpilih 7 mahasiswa sebagai pemenang NAWA 2023.

Seni, Budaya, & Tradisi Nusantara

Guna membangkitkan kembali minat generasi muda terhadap seni tradisional, Bakti BCA menyelenggarakan kegiatan dialog budaya dengan tema "Musik Tradisional: Menolak Sunyi di Tengah Deru Modernisasi" yang dihadiri lebih dari 300 penonton. Tidak hanya itu, BCA juga berkolaborasi dengan Titimangsa dan Pura Mangkunegaran Solo untuk mengadakan "Satu dalam Cita", pertunjukan yang melibatkan ratusan seniman dan penggiat seni untuk menyajikan berbagai rangkaian acara pertunjukan Sudamala. Melalui kegiatan-kegiatan ini, BCA berupaya meningkatkan kelestarian musik dan seni tradisional agar dapat berkembang beriringan dengan seni modern, sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah setempat.





Kegiatan *Wayang for Students* dan Nusantara Academy Writing Awards Bakti BCA di tahun 2023.

Pengukuran Dampak Kegiatan Bakti BCA

Evaluasi dan Pengukuran Dampak Program [413-1]

BCA melakukan evaluasi dan pengukuran dampak program Bakti BCA menggunakan metode analisis kontribusi (*contribution analysis*) yang dilakukan oleh tenaga ahli. Hasil evaluasi berupa nilai kontribusi program Bakti BCA yang diperoleh melalui *Focus Group Discussion* (FGD) bersama perwakilan pihak-pihak yang relevan. Pada prosesnya, peserta FGD diminta untuk mengidentifikasi dan melakukan penilaian faktor/aktor yang berkontribusi dalam pencapaian outcome program yang telah ditentukan.

Berdasarkan evaluasi pada beberapa sampel program di bawah Bakti Cerdas, intervensi Bakti BCA dianggap berhasil memberikan kontribusi untuk mendukung peningkatan kualitas dan daya saing sumber daya manusia. Hasil evaluasi dan pengukuran dampak program pada aspek ini dijabarkan dalam tabel berikut:

Program	Sampel Studi	*Outcome*	Bobot Kontribusi (dari 10)	Kontribusi Bakti BCA
Sekolah Binaan	Guru di SMAN 1 Karangmojo, Kabupaten Gunungkidul	Peningkatan hasil belajar siswa dalam 5 tahun terakhir	1,8	• Menyediakan kegiatan yang tidak difasilitasi pihak/sumber pendanaan lainnya • Menyediakan pelatihan berkualitas
	Siswa di SMAN 1 Karangmojo, Kabupaten Gunung Kidul	Peningkatan hasil belajar siswa dalam 1-2 tahun terakhir	4	• Membantu melengkapi sarana prasarana pembelajaran supaya lebih memadai
PPBP	Alumni PPBP (sebelumnya PPA) eselon X*	Kesiapan pemuda memasuki dunia kerja dalam 5 tahun terakhir	4,7	• Membiasakan alumni dengan ritme dunia kerja • Membekali *hard skill* dan *soft skill* yang dibutuhkan di dunia kerja • Memicu motivasi belajar dan peningkatan kapasitas karena adanya standar IPK yang cukup tinggi (2,75) • Memberikan penawaran magang, praktikum, dan kerja di BCA
	Alumni PPBP (sebelumnya PPA) eselon Y*		3,6	

*) Level eselon X lebih tinggi dibandingkan eselon Y

Berdasarkan evaluasi pada beberapa sampel program di bawah Bakti Kesehatan dan Bakti Lingkungan, intervensi Bakti BCA dianggap sebagai salah satu faktor yang memberikan kontribusi dalam mendukung kesejahteraan sosial masyarakat yang terlibat. Hasil evaluasi dan pengukuran dampak program pada aspek ini dijabarkan dalam tabel berikut:

Program	Sampel Studi	*Outcome*	Bobot Kontribusi (dari 10)	Kontribusi Bakti BCA
Klinik Binaan	Masyarakat di sekitar Klinik Duri Utara di Kelurahan Duri Utara, Jakarta Barat	Peningkatan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan dasar dalam 10 tahun terakhir	6,7	• Memberikan kemudahan akses layanan kesehatan, khususnya bagi warga kurang mampu, dengan menyediakan subsidi biaya berobat di klinik yang strategis di tengah pemukiman warga • Layanan kesehatan yang optimal dengan kualitas obat yang bagus serta petugas kesehatan yang ramah dan teliti

Program	Sampel Studi	*Outcome*	Bobot Kontribusi (dari 10)	Kontribusi Bakti BCA
Penanaman Pohon di sekitar Hutan Samboja Lestari	Petani dan buruh di desa/kelurahan 1 di sekitar Hutan Samboja Lestari, Kabupaten Kutai Kartanegara	Peningkatan pendapatan kelompok masyarakat yang terlibat dalam pelestarian orangutan dan penanaman pohon dalam 5 tahun terakhir*	0,7	• Terbukanya kesempatan kerja bagi masyarakat yang tinggal di sekitar Hutan Samboja Lestari • Menyediakan peralatan kerja yang membantu meningkatkan efektivitas pekerjaan • Lokasi penanaman luas dan dekat dengan pemukiman/akses warga sehingga memudahkan warga berpastisipasi aktif
	Petani dan buruh di desa/kelurahan 2 di sekitar Hutan Samboja Lestari, Kabupaten Kutai Kartanegara		1,5	

*) Diluar dampak ekologi berupa pelestarian orangutan dan habitatnya

Berdasarkan evaluasi pada beberapa sampel program di bawah Bakti Solusi Bisnis Unggul, intervensi pengembangan dan pemberdayaan Bakti BCA dianggap sebagai salah satu faktor yang memberikan kontribusi dalam meningkatkan pendapatan masyarakat desa. Bakti BCA dinilai mampu menyediakan program pembinaan desa/komunitas wisata yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha, sekaligus menyediakan wadah pemasaran yang lebih luas melalui berbagai kesempatan promosi.

Hasil evaluasi dan pengukuran dampak program pada aspek ini dijabarkan dalam tabel berikut:

Program	Sampel Studi	*Outcome*	Bobot Kontribusi (dari 10)	Kontribusi Bakti BCA
Desa Wisata	Pekerja, pelaku usaha, dan masyarakat umum di Desa Air Selumar, Kabupaten Belitung	Peningkatan pendapatan masyarakat desa dalam 5 tahun terakhir	1,1	• Mendukung Komunitas Arsel mendapatkan pelatihan tentang layanan bagi pengunjung. • Pelatihan layanan wisata berdampak pada rasa percaya diri para pekerja wisata saat melayani pengunjung. • Mendukung peningkatan jumlah kunjungan wisatawan sehingga meningkatkan pendapatan komunitas setempat.
	Pekerja, pelaku usaha, petani/peternak, dan wirausaha di Desa Wisata Gemah Sumilir, Kabupaten Pekalongan		2	• Peningkatan penjualan batik melalui bantuan promosi, *expo*, dan lainnya. • Anggota Komunitas Gemah Sumilir mendapatkan peningkatan keahlian melalui berbagai pelatihan yang dijalankan. • Anggota komunitas memiliki pemahaman terkait pemasaran produk batik dan pengelolaan komunitas wisata, khususnya dalam membuat paket wisata edukasi batik dan cara melayani tamu
	Pekerja, pelaku usaha, dan masyarakat umum di Desa Wisata Pentingsari, Kabupaten Sleman		3,2	• Adanya peningkatan keahlian komunitas melalui kegiatan pelatihan layanan prima homestay yang diiringi pemberian bantuan peralatan *homestay*, pelatihan pelaku wisata, dan bantuan infrastruktur wisata (gapura, papan penunjuk jalan, papan nama). • Adanya peningkatan nilai jual desa wisata karena didukung oleh peningkatan pelatihan/bantuan/infrastruktur yang berkelanjutan.

Hasil evaluasi tersebut menjadi bahan pembelajaran bagi BCA dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kontribusi yang tepat sasaran dalam mendukung tujuan keberlanjutan bagi masyarakat dan sekitar.

Sekilas Laporan Keberlanjutan

DAFTAR ISI

Profil Laporan 130
Pengelolaan Topik Material 131
Pelibatan Pemangku Kepentingan 133
Lembar Persetujuan Laporan 137
Verifikasi Tertulis Pihak Independen 138
Referensi POJK No. 51/POJK.03/2017, Indeks Standar GRI, SASB, SUSBA dan ACGS 143
Lembar Umpan Balik 153

Profil Laporan [2-2, 2-3, 2-4, 2-5]

Laporan Keberlanjutan PT Bank Central Asia Tbk (BCA) tahun 2023 disusun dalam periode tahunan dan merupakan kesinambungan dari laporan sebelumnya yang diterbitkan pada 16 Februari 2023. Pedoman dan standar laporan keberlanjutan dibuat dengan merujuk pada:

- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan;
- Standar Global Reporting Initiatives (GRI) Standards 2021, dengan kesesuaian: *in accordance with* 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
- Adopsi awal the International Financial Reporting Standard (IFRS) Sustainability dari International Sustainability Standard Board (ISSB) Standar 2 (S2).

Isi laporan mencakup data dan informasi dari periode 1 Januari hingga 31 Desember 2023. Data dan informasi diperoleh dari kegiatan operasional BCA, sementara data keuangan diperoleh dari laporan keuangan konsolidasi yang mencakup BCA dan seluruh entitas anak perusahaan, 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). Terdapat data tahun sebelumnya yang disajikan kembali. Seluruh data dan informasi telah ditelaah dan divalidasi oleh unit kerja dan telah mendapatkan persetujuan dari Direksi dan Dewan Komisaris, sebagai tahapan akhir sebelum laporan dipublikasikan.

Manajemen BCA menunjuk pihak independen yang memiliki kompetensi dalam melakukan penjaminan *(assurance)* terhadap laporan keberlanjutan dan memahami konteks keberlanjutan sektor perbankan. BCA memastikan tidak ada benturan kepentingan selama proses verifikasi dan pemilihan terhadap vendor dilakukan secara independen. Penunjukkan pihak independen dipantau dan disetujui oleh Direktur Keuangan dan Perencanaan.

Verifikasi penjaminan dilakukan oleh SR Asia Indonesia menggunakan Standar AA1000 AS (V3), Tipe II, dengan level moderat. Proses penjaminan melibatkan verifikasi dan konfirmasi dari semua kontributor data, serta pejabat tingkat tinggi dari fungsi terkait. Laporan ini melampirkan hasil pernyataan independen atas proses *assurance* yang dilakukan.

Tanggapan Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya

Secara berkala, BCA menerima evaluasi dan masukan atas kinerja keberlanjutan dari investor, lembaga pemeringkat, regulator, maupun pemangku kepentingan lainnya. Beberapa umpan balik yang menjadi perhatian pemangku kepentingan di antaranya, peningkatan pembiayaan hijau, strategi dan implementasi atas mitigasi risiko finansial terkait iklim, pengungkapan emisi GRK dari pembiayaan, serta komitmen Bank dalam mendukung ekonomi rendah karbon. Manajemen telah memberikan respons dan menindaklanjuti hal-hal yang menjadi perhatian pemangku kepentingan secara bertahap. Respon juga disampaikan dalam laporan keberlanjutan ini.

Kontak [2-3]

Situs Perusahaan:

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

Call Center:

Hallo BCA 1500888

Corporate Communication, Investor Relations, ESG

- Corporate Communication
- Investor Relations
- Environment Sustainabillity Governance

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

Pengelolaan Topik Material [2-14, 3-1, 3-2]

Analisis Materialitas dan Penentuan Topik Material

Dalam menentukan topik material, BCA melakukan kaji ulang terhadap topik material tahun sebelumnya untuk disesuaikan kembali. Proses kaji ulang mempertimbangkan isu-isu signifikan yang dihadapi pada tahun berjalan, dampak aktual dan potensial di masa depan terkait aspek LST, ekonomi, hak asasi manusia (HAM), serta pengaruhnya terhadap strategi bisnis dan pengambilan keputusan pemangku kepentingan.

Proses Penentuan Topik Material

Identifikasi Isu Signifikan

BCA melakukan identifikasi terhadap isu-isu relevan dengan konteks keberlanjutan di industri perbankan dan dampaknya pada strategi Bank. Selain itu, BCA juga mempertimbangkan masukan dari unit kerja serta mempertimbangkan kebutuhan dari pemangku kepentingan.

(Untuk informasi mengenai pelibatan pemangku kepentingan dapat dilihat pada halaman 133)

Penilaian Materialitas

Manajemen BCA melakukan penilaian terhadap hasil identifikasi isu signifikan di tahun 2023 serta kaji ulang terhadap topik material tahun lalu untuk menentukan prioritas topik material tahun ini. Dari sisi internal, prioritas topik ditekankan pada dampak terhadap aspek ekonomi, sosial, lingkungan, serta kinerja Bank. Dari sisi eksternal, manajemen menilai dampak setiap topik terhadap pengambilkan keputusan pemangku kepentingan.

Penilaian materialitas dilakukan setahun sekali

Melibatkan masukan dari ahli eksternal dan mempertimbangkan acuan standar untuk sektor perbankan

Proses prioritisasi topik material melibatkan pengawasan dari pejabat Grup ESG dan persetujuan dari Direktur Perencanaan & Keuangan.

Integrasi Prioritas Topik Material

Manajemen BCA melakukan integrasi isu-isu signifikan dan hasil prioritisasi topik material dengan pelaksanaan strategi Bank. Selain itu, manajemen juga mengintegrasikan hasil penilaian materialitas dengan pengelolaan risiko LST dan target kinerja Bank. BCA berupaya mengungkapkan pengelolaan topik-topik material untuk meningkatkan dampak positif dan menciptakan nilai, sekaligus memitigasi risiko terkait.

(Integrasi pengelolaan dampak, risiko, dan target disampaikan dalam pembahasan masing-masing Manajemen Topik Material)

Prioritas Topik Material

No.	Topik Material	Isu-Isu Signifikan	TPB
1	**Portofolio Hijau**	• Klasifikasi KUBL dan peningkatan portofolio kredit hijau • Kebijakan sektoral kredit untuk mendukung usaha berwawasan lingkungan • Kebijakan untuk menilai usaha berwawasan lingkungan • Pengelolaan risiko LST	
2	**Keamanan Data dan Privasi Nasabah**	• Penerapan sistem pengamanan • Keamanan siber dan mitigasi kejahatan siber • Etika untuk melindungi privasi nasabah	
3	**Kinerja Ekonomi**	• Kinerja ekonomi • Implikasi, risiko, dan/atau peluang finansial terkait iklim	

No.	Topik Material	Isu-Isu Signifikan	TPB
4	**Antikorupsi dan *Anti-fraud***	• Pelatihan dan sosialisasi antikorupsi dan *anti-fraud* • Area operasi/unit kerja yang dinilai *(assessed)* terkait korupsi • Mekanisme pengaduan kasus korupsi dan *fraud* • Sanksi untuk pelanggaran korupsi dan *fraud*	
5	**Layanan Prima**	• Penerapan layanan digital yang andal dan aman • Peningkatan *engagement* dengan nasabah di kantor cabang • Peningkatan transaksi digital dan pengurangan transaksi fisik di kantor cabang	
6	**Akses dan Keterjangkauan**	• Keberadaan fasilitas perbankan dan wilayah yang dijangkau • Pelayanan ke wilayah yang belum *bankable* • Peningkatan akses perbankan digital	
7	**Literasi Keuangan**	• Peningkatan jangkauan wilayah pelaksanaan literasi keuangan • Pengembangan inovasi untuk mendukung kegiatan literasi keuangan • Kerja sama dengan lembaga eksternal	
8	**Aksi iklim**	• Perhitungan emisi GRK dari kegiatan operasional • Pengelolaan risiko keuangan terkait iklim • Inventarisasi emisi GRK • Inisiatif pengurangan emisi GRK • Pengurangan jejak lingkungan	
9	**Praktik HAM**	• Penerapan praktik HAM dalam rantai nilai • Uji tuntas HAM	
10	**Investasi Komunitas**	• Pelibatan dan pemberdayaan masyarakat • Peningkatan dan pengembangan potensi lokal • Pengukuran Dampak positif investasi sosial	

Terdapat perubahan topik material tahun ini dengan tahun lalu karena adanya pertimbangan bahwa topik tanggung jawab produk dan jasa merupakan kewajiban Bank yang tetap harus diungkapkan. Sementara itu, topik material manajemen rantai pasokan juga tidak menjadi topik material lagi karena tidak ada isu signifikan yang berdampak pada kelangsungan usaha Bank, namun kami tetap menyampaikan pengungkapan yang memadai. Di tahun 2023, terdapat topik material baru yang menjadi prioritas karena menjadi perhatian pemangku kepentingan dan Bank, yaitu Layanan Prima; Literasi Keuangan; dan Investasi Komunitas.

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Peran pemangku kepentingan memiliki dampak signifikan terhadap pengelolaan usaha Bank. BCA telah mengidentifikasi pemangku kepentingan kunci, yaitu pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan operasional dan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi keberlanjutan perusahaan. Identifikasi kelompok pemangku kepentingan memperhatikan ketergantungan *(dependency)*, tanggung jawab *(responsibility)*, tekanan *(tension)*, dan pengaruh *(influence)*.

BCA melibatkan pemangku kepentingan untuk mengeksplorasi isu-isu yang dianggap signifikan dan menjadi perhatian mereka. BCA melakukan tindak lanjut dan respons dalam mengelola dampak topik dan isu signifikan tersebut. Pengelolaan pemangku kepentingan menjadi indikator bahwa BCA menghargai semua masukan dan perhatian mereka terhadap kelangsungan bisnis BCA secara holistik, maupun pengelolaan aspek LST dan ekonomi.

Pendekatan terhadap Pelibatan Pemangku Kepentingan BCA [2-29]

Pemangku Kepentingan	Pelibatan dan Frekuensi	Topik Utama & Perhatian	Respons BCA
Regulator	• 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 insidentil apabila diperlukan	• 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	• Mematuhi peraturan perundang-undangan, 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 kewajiban dan tepat waktu • Meningkatkan pembiayaan UMKM • Memenuhi ketentuan ambang batas (*threshold*) regulator
Investor dan Pemegang Saham	• RUPS setahun sekali, RUPSLB secara insidentil • *Analyst meeting* dan publikasi laporan keuangan triwulan • Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan setahun sekali	• Kinerja keuangan • Pembiayaan ke sektor hijau • Peningkatan informasi atas kinerja LST • Dukungan pada aksi penanganan perubahan iklim • Nilai saham yang dianggap premium oleh masyarakat luas	• 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	• Media komunikasi internal secara berkala • Rapat internal sesuai dengan kebutuhan divisi terkait, minimal satu tahun sekali • Acara kebersamaan secara berkala	• 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*	• Ketersediaan sarana komunikasi internal, antara lain media internal, *gathering*, *sharing session*, dan Halo SDM • *Whistleblowing system* • Pelatihan internal dan eksternal secara luring dan daring • Sistem penilaian kerja dan promosi • Fasilitas kerja yang memadai • Adanya Serikat Pekerja • Jaminan hak-hak pekerja sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB)

Pemangku Kepentingan	Pelibatan dan Frekuensi	Topik Utama & Perhatian	Respons BCA
Nasabah	• Aktivitas perbankan di kantor cabang, *call center*, dan solusi digital perbankan lainnya, frekuensi setiap saat dan/atau sesuai kebutuhan • Pertemuan lainnya, frekuensi sesuai kebutuhan	• 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	• 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 pelayanan 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	• Interaksi setiap saat melalui berbagai sarana komunikasi • Kode etik yang berhubungan dengan vendor • Sosialisasi syarat pengadaan barang dan jasa setahun sekali	• Keterbukaan dalam membangun kerja sama • Prosedur tender yang jelas • Kelancaran komunikasi • Kerja sama yang berkelanjutan • Pembayaran tepat waktu	• 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	• Seminar atau pelatihan umum yang diadakan secara berkala • Kegiatan pelibatan dan pengembangan masyarakat • UMKM Fest, Bangga Lokal, dan event lainnya	• Pendampingan program Bakti BCA • Pendidikan dan pelatihan • Penyerapan tenaga kerja dan/ atau magang • Inklusi dan literasi keuangan	• Program Bakti BCA • Pemagangan dan penyediaan kesempatan kerja sesuai kebutuhan • Program inklusi dan literasi keuangan
Media	• Informasi perbankan secara berkala maupun insidentil • Liputan media (cetak dan elektronik)	• Jadwal pertemuan saat konferensi pers • Kejelasan materi yang akan diberitakan • Kesamaan persepsi dan pengetahuan tentang LST untuk memudahkan pemberitaan	• 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

Lebih lanjut, BCA melakukan analisis materialitas untuk mengidentifikasi dan menilai dampak positif/negatif setiap topik material terhadap pemangku kepentingan eksternal yang terkait dengan operasi bisnis, produk/ jasa, hingga pengaruhnya pada rantai pasokan.

Pendekatan Pengelolaan Dampak Topik Material terhadap Pemangku Kepentingan

No.	Topik Material	Dampak Positif dan/atau Negatif pada Pemangku Kepentingan
1	**Portofolio Hijau** Pemangku kepentingan terdampak: Pekerja, Nasabah, Regulator, Investor/ Pemegang Saham	**Positif:** Pengelolaan portofolio hijau akan mendukung terwujudnya ekonomi hijau, pencapaian target pemerintah untuk merealisasikan target NZE di masa depan. Pengelolaan portofolio hijau juga akan meningkatkan peluang munculnya proyek energi bersih dan ramah lingkungan lainnya. **Negatif:** Potensi kesalahan pada mengelompokkan kategori usaha berwawasan lingkungan, sehingga Bank perlu meningkatkan kompetensi SDM terkait hal tersebut. Di sisi lain, pembiayaan ke sektor-sektor hijau memerlukan investasi yang besar sehingga berisiko pada tingkat pengembalian dan kredit macet yang dapat mempengaruhi kinerja finansial Bank.
2	**Keamanan Data dan Privasi Nasabah** Pemangku kepentingan terdampak: Pekerja, Nasabah, Regulator	**Positif:** Pengelolaan keamanan data dan perlindungan privasi nasabah akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Bank. Adanya sistem keamanan data yang kuat dan penerapan manajemen keamanan siber diharapkan dapat mencegah serangan siber, kejahatan teknologi, serta kebocoran data yang menjadi perhatian pemangku kepentingan. **Negatif:** Bank telah mengidentifikasi adanya dampak negatif dari pengembangan layanan perbankan digital, di antaranya ancaman siber dan pencurian data. Oleh karenanya, manajemen BCA menaruh perhatian besar dan terlibat dalam pengawasan implementasi sistem manajemen keamanan data dan perlindungan privasi nasabah.
3	**Kinerja Ekonomi** Pemangku kepentingan terdampak: Pekerja, Nasabah, Mitra Bisnis/Pemasok/Vendor, Regulator, Investor/ Pemegang Saham, Media	**Positif:** Pencapaian kinerja ekonomi, termasuk kinerja keuangan dan operasional akan menjadi penggerak kelangsungan bisnis Bank dan dapat memberikan nilai tambah kepada seluruh pemangku kepentingan **Negatif:** Tidak tercapainya target kinerja akan mempengaruhi pengambilan keputusan pemegang saham dan investor, serta dapat mempengaruhi reputasi dan penilaian Bank. Oleh karenanya, manajemen Bank berupaya untuk menjalankan strategi bisnis dan strategi keberlanjutan untuk mencapai kinerja yang positif.
4	**Antikorupsi dan *Anti-fraud*** Pemangku kepentingan terdampak: Pekerja, Nasabah, Mitra Bisnis/ Pemasok/Vendor, Regulator, Investor/Pemegang Saham	**Positif:** Penerapan antikorupsi dan *anti-fraud* menjadi wujud transparansi Bank, sekaligus komitmen dalam menjalankan bisnis yang beretika guna menjaga kepercayaan pemangku kepentingan. **Negatif:** Korupsi dan *fraud* dapat merugikan Bank maupun pemangku kepentingan yang terlibat. Oleh karena itu BCA menjalankan kebijakan antikorupsi dan anti-fraud dalam seluruh rantai nilai bisnisnya.
5	**Layanan Prima** Pemangku kepentingan terdampak: Pekerja, Nasabah, Masyarakat	**Positif:** Layanan yang prima akan meningkatkan jumlah nasabah yang kemudian dapat mendorong kinerja operasional dan keuangan. **Negatif:** Adanya persaingan dengan kompetitor, baik dalam hal pelayanan fisik melalui *frontliner* maupun pelayanan perbankan digital. Oleh karena itu, BCA terus berinovasi dalam perbankan digital dan mengembangkan fungsi *customer experience officer* (CXO) untuk memberikan pengalaman terbaik kepada nasabah.
6	**Akses dan Keterjangkauan** Pemangku kepentingan terdampak: Nasabah, Regulator, Masyarakat	**Positif:** Akses terhadap fasilitas, produk/jasa perbankan yang didukung oleh teknologi digital akan lebih mempermudah dan memperluas jangkauan nasabah. Selain itu, juga berdampak positif pada kenyamanan nasabah dalam bertransaksi serta memperkuat kemanfaatan keberadaan Bank dalam mendukung ekonomi digital. **Negatif:** Munculnya kesenjangan antara jangkauan pada akses fisik seperti kantor cabang, ATM, EDC, dengan layanan perbankan digital, karena Bank perlu terus meningkatkan cakupan akses fisik maupun digital.
7	**Literasi Keuangan** Pemangku kepentingan terdampak: Masyarakat, Regulator	**Positif:** Literasi keuangan diharapkan dapat disosialisasikan kepada seluruh lapisan masyarakat dan wilayah di Indonesia, sehingga dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam mengelola keuangan dan berkontribusi pada upaya Pemerintah dalam memeratakan pembangunan perekonomian. **Negatif:** Masih adanya kesenjangan di antaranya masyarakat dalam memahami materi literasi keuangan, sehingga Bank perlu terus menerus memperbaiki materi maupun mengembangkan metode pendekatan baru.

No.	Topik Material	Dampak Positif dan/atau Negatif pada Pemangku Kepentingan
8	**Aksi Iklim** Pemangku kepentingan terdampak: Pekerja, Nasabah, Mitra Bisnis/ Pemasok/Vendor, Investor/ Pemegang Saham, Regulator	**Positif:** Serangkaian upaya dekarbonisasi yang telah dijalankan BCA sebagai aksi iklim diharapkan dapat mencapai hasil absolut pengurangan emisi GRK, memperkuat ketahanan iklim, serta berkontribusi pada target NZE Pemerintah. **Negatif:** Dampak negatif jika tidak mengelola risiko iklim di antaranya, bencana alam, ketidakseimbangan pergantian musim yang dapat mempengaruhi beberapa jenis usaha debitur, serta risiko finansial terkait iklim yang berdampak pada kegiatan usaha Bank, debitur, maupun pemangku kepentingan lainnya. Oleh karenanya, BCA berupaya bersinergi dengan pemangku kepentingan dalam mengupayakan ketahanan iklim dalam rantai nilai bisnisnya.
9	**Praktik HAM** Pemangku kepentingan terdampak: Pekerja, Nasabah, Mitra Bisnis/ Pemasok/Vendor	**Positif:** Menghormati HAM dan menjalankan praktik HAM menjadi perwujudan penerapan bisnis yang beretika serta dapat menjamin kelangsungan usaha dalam jangka panjang. **Negatif:** Potensi pelanggaran HAM, baik langsung maupun tidak langsung dapat dicegah dengan menerapkan praktik HAM di seluruh rantai nilai. Oleh karenanya, BCA memiliki kebijakan HAM dan melakukan uji tuntas HAM terhadap pekerja dan mitra bisnis/pemasok/vendor.
10	**Investasi Komunitas** Pemangku kepentingan terdampak: Masyarakat, Regulator	**Positif:** Melalui investasi kepada komunitas, BCA dapat memperluas dampak dari keberadaannya di tengah-tengah masyarakat, baik dari aspek sosial maupun ekonomi. **Negatif:** Penyaluran investasi untuk kepentingan sosial dan pemberdayaan masyarakat perlu direncanakan dengan baik agar tepat sasaran dan memberikan dampak positif yang optimal serta meminimalkan dampak negatif seperti kecemburuan sosial, potensi korupsi/*fraud* dari tim pelaksana, hingga permasalahan dengan masyarakat adat.

Lembar Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi atas Laporan Keberlanjutan 2023 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 2023 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 2024

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 2023 Sustainability Report of PT Bank Central Asia Tbk

Number	: 01/000-174/II/2024/SR-Asia/Indonesia
Assurance	: Type 1 and Type 2 for the specific topic of Economic Performance, Green Portfolio, Data Security and Customer Privacy, and Community Investment
Assurance Level	: Moderate
Reporting Standards	: GRI Universal Standard 2021 Consolidated, GRI Financial Services Sector Supplement, Sustainability Accounting Standard Board (SASB) Financial Sector Commercial Banks, and Sustainable Banking Assessment (SUSBA)
Reporting Regulation	: Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 51/ POJK.03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021

Dear stakeholders,

PT Bank Central Asia Tbk ("the Bank") has developed and issued a Sustainability Report ("the Report") for the reporting period of **January 1st to December 31st, 2023**. The Bank is a local commercial bank in Indonesia located in Jakarta. As a publicly listed company in the Indonesia Stock Exchange (IDX) and in line with its commitment to sustainability, the Bank would like to have the Report adhere to the reporting regulation, as well as follows the global reporting standards and best practices. For that reason, the Bank engaged with Social Responsibility Asia ("SR Asia") as an AA1000 licensed assurance provider to assess the Report content and come up with this Independent Assurance Statement ("the Statement").

Intended User and Purpose

In this Statement, we disclose our opinions against the AA1000 standard, findings, and recommendations to the stakeholders regarding the Report content, especially the Bank's sustainability commitments, governance, strategies, and achievements during the reporting period. SR Asia carried out the assurance work following particular scope, mechanism, and procedures as agreed by the Management. Due to some limitations, except for the areas covered in the scope of assurance work, this Statement or the Report is not intended to be used exclusively as a basis for interpreting the sustainability or the whole performance of the Bank.

Responsibilities

Our responsibilities to the Management are to evaluate the Report content, come up with findings and recommendations, and issue the Statement. SR Asia only evaluated for the latest received editorial and data on the final draft as of January 30th, 2024. We are only responsible to deliver assurance work, NOT an audit, by following the Non-Disclosure Agreement, the Assurance Engagement Agreement, Representation Letter, and Subsequent Event Testing. Except for the Management, we assume having NO responsibilities or accountabilities for any claims to any other individuals or organizations. The Management is solely responsible for presenting data, information, and disclosures in the Report content. Therefore, any parties who depend on the Report and this Statement shall bear and manage their risks.

Independence, Impartiality, and Competency

SR Asia applies assurance mechanisms and procedures based on a professional code of conduct that mandates all works are performed in an objective and truthful manner. There are no members of the

assurance team that has relationships with the Bank that can prevent them to provide an independent and impartial statement. SR Asia also confirms that the appointed assurance team members have adequate skills and expertise in reviewing sustainability reports of organizations in various industrial sectors as well as knowledge of ISO 26000, the principles and standards of AA1000 AccountAbility standards and principles, various reporting regulations, standards, and principles.

Type and Level of Assurance Service

1. **Type 1 assurance** on the Report content.
2. **Type 2 assurance** on Economic Performance, Green Portfolio, Data Security and Customer Privacy, and Community Investment.
3. **A moderate level of assurance** to the procedure on the Report content and evidence, where the risks of information and conclusions of the Report being error is reduced, 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 1 to December 31, 2023.**
2. Evaluation of publicly disclosed information, system, and process of the Company to ensure adherence of the Report content to the Reporting principles.
3. SR Asia does NOT include financial data, information, and figures in the Report content. We assumed that the Company, independent parties, or other parties associated with the Company have verified and/or audited financial statements, data, and information.
4. Adherence to the following reporting principles, standards, and regulations:
   a) Regulation of Indonesia Financial Service Authority No.51/POJK.03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021
   b) 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
   c) Sustainability Accounting Standard Board Financial Sector – Commercial Banks
   d) Sustainable Banking Assessment (SUSBA) World Wide Fund for Nature (WWF)

Exclusion

1. The expression of opinion, belief, expectation, advertisement, and forward-looking statements, including future planning of the Company as specified in the Report content.
2. Analysis or assessment against regulations, principles, standards, guidelines, and indicators other than those indicated in the Statement.
3. Topics, data, and information outside the reporting period, or in the public domain not covered in the reporting period.
4. Financial performance data and information as presented in the Company's financial statements and documents, including mentioned in this Report.

Methodology and Source Disclosure

1. Form an assuror team whose members are capable in sustainability, and sustainability reporting development and assurance.
2. Perform the pre-engagement phase to ensure the independence and impartiality of the assuror team.
3. Hold a kick-off meeting and initial analysis of the Report draft based on the SR Asia Protocol on Assurance Analysis refers to the standards, principles, and indicators of AA1000AS v3, AA1000APS (2018), and standards/regulations used in the Report.
4. Discuss online the results of the analysis with the Management and data contributors.

5. Verify evidence and trace data and information as covered in the Report.
6. The Company incorporated our recommendations in the draft Report and release the final Report content.
7. Prepare the Statement and send it to SR Asia International Director for review to get approval before submitting it to the Company.
8. Prepare a Management Letter detailing all aspects seen, recorded, and observed during the assurance work to the Management of the Company for further improvement of sustainability processes.

Adherence to AA1000AP (2018) and GRI Universal Standards

Inclusivity – The Report content describes their efforts to engage with stakeholders, by enabling their participation in establishing the Bank's material sustainability topics, such as involving communities through financial literacy and inclusion programs, increasing MSME financing and formulating strategies and climate action roadmap. Stakeholders have been identified properly by the Bank, along with their expectations and viewpoints. Overall, the Report content shows the Bank's adherence to the inclusion principle.

Materiality – We appreciate the Bank's approach in identifying the Report's material topics for current reporting period, which takes consideration of input from across internal divisions as well as their external stakeholder needs. We conclude that the ten material topics are relevant and the review process has undergone assessments on actual and potential impacts related to ESG that may influence their business strategy as detailed in the Report.

Responsiveness – The Bank has established proper policies where anyone can report violations of ethics, fraud, and corruption, or other violations of the banking code of ethics via whistleblowing system. The Bank's whistleblowing system managed by the Anti-fraud Bureau (BAF) work unit and reported to President Director. We also appreciate the Bank's improvement of whistleblowing complaints investigated to total complaints received which increases in current year compared to prior year. The Bank also has HaloBCA, where each complaint will be handled according to the service level agreement (SLA), showing their commitment in establishing good relations and maintain customer trust.

Impact – The Bank's commitment in contributing to the Government's efforts to equally distribute economic development are shown in their financial literacy program, aiming to improve community's skills in managing finance. Access to banking facilities to become easily accessible to the public also shows the benefits of the Bank's existence in supporting the economy, which supports SDG 10 (Reduce Inequalities). In support towards the Indonesian government policy of low-carbon economy, the Bank emphasises their financing on Sustainable Business Activities (SBA), especially for Environmentally Friendly Business Activities (green financing) and financing for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSME). The Bank's green financing portfolio, including sustainability-linked loan (SLL) schemes, consist of debtors whose business activities involve managing natural resources and sustainable land use, followed by environmentally friendly transportation and eco-efficient products. The Bank maximizes this opportunity to increase green financing and expand awareness regarding the implementation of sustainable finance, green financing, circular economy, and the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs). The implementation of community investment has also impacted various beneficiaries in several regions within the country. In governance aspect, we conclude that the Bank has achieved zero data breach. the Bank's strong data security system and the

implementation of cybersecurity management are well-managed to prevent cyber-attacks, technology crimes, and data leaks.

Statement of Use: ***"In Accordance to the GRI Standards"*** – We evaluated the Report content against the GRI Universal Standards principles, disclosures, and requirements for reporting. The Bank has complied with nine requirements: apply the reporting principles, report the disclosures in GRI 2: General Disclosures 2021, determine material topics, report the disclosures in GRI 3: Material Topics 2021, report disclosures from the GRI Topic Standards for each material topic, provide reasons for omission for disclosures and requirements that the organization cannot comply with, publish a GRI content index, provide a statement of use, and notify GRI.

GRI Standards Principles – As the assurance work was taken, the Report content indicates its adherence to the Reporting principles (accuracy, balance, clarity, comparability, completeness, sustainability context, timeliness, and verifiability). The Management provided adequate support during the assurance work by submitting evidence/documents as requested.

Type 2 Assurance – The Bank has been implementing sustainable finance practices in purpose to provide significant impacts, both positive and negative for the Bank and its stakeholders. Strategies are carried out across divisions who are involved in monitoring and evaluating economic performance, such as Internal Audit Unit, Audit Committee, Director and Board of Commissioners. The Bank has also committed in increasing the financing to environmentally friendly sectors is expected to accelerate the transition to a low-carbon economy throughout their management of green financing portfolio. For their customers, the Bank ensures that the information security system is adequate by regularly conducting a review process by both the internal audit team and external auditors with the focus area of asset management, safeguarding of assets, penetration tests and vulnerability scans, access controls, detection controls, security breaches or incidents, and backup and recovery.

Recommendation

1. To conduct topic materiality testing through stakeholder engagement.
2. To conduct a thorough assessment of community needs and potential community involvement and development (CID) program impact.

The assurance provider,

Jakarta, February 6th 2024



Birendra Raturi
International Director
Social Responsibility Asia







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

Referensi POJK No. 51/POJK.03/2017, Indeks Standar 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	24
	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	
B.1	Aspek Ekonomi	18-19
B.2	Aspek Lingkungan Hidup	20
B.3	Aspek Sosial	21
	Profil Perusahaan	
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	24
C.2	Alamat Perusahaan	25
C.3	Skala Usaha	26
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	25, 27
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	27
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	27
	Penjelasan Direksi	
D.1	Penjelasan Direksi	2-9
	Tata Kelola Keberlanjutan	
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	32-34
E.2	Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan	35
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	34
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	133-136
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	37
	Kinerja Keberlanjutan	
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	28
	Kinerja Ekonomi	
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	41
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan	43-47
	Kinerja Lingkungan Hidup	
	Aspek Umum	
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	20
	Aspek Material	
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	101

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
	Aspek Energi	
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	95-96
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	94-96
	Aspek Air	
F.8	Penggunaan Air	100
	Aspek Keanekaragaman Hayati	
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati	123
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	121-123
	Aspek Emisi	
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	96-97
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	94-96, 99-100, 122
	Aspek Limbah dan Efluen	
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	98-101
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	98-101
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada)	101
	Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup	
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	123
	Kinerja Sosial	
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen	65, 67
	Aspek Ketenagakerjaan	
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	81, 91-92
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	74, 92
F.20	Upah Minimum Regional	89-90
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	91
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	35, 88-89
	Aspek Masyarakat	
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar	126-127
F.24	Pengaduan Masyarakat	67-68
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	104-125
	Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan	
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	57-58, 66
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan	66
F.28	Dampak Produk/Jasa	48, 57, 66
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	66
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	67
	Lain-lain	
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)	138-142
G.2	Lembar Umpan Balik	153
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	130
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	143-144

Indeks Standar GRI

Pernyataan penggunaan	PT Bank Central Asia Tbk telah menyampaikan informasi sesuai dengan Standar GRI untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2023.
GRI Digunakan	GRI 1: Landasan 2021
Standar Sektor GRI yang Berlaku	N/A

Standar GRI	Pengungkapan		Lokasi	Pengecualian			Sektor Standar GRI
				Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	
Pengungkapan Umum							
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-1	Detail organisasi	25-26				
	2-2	Entitas yang tercakup dalam laporan keberlanjutan organisasi	130				
	2-3	Periode laporan, frekuensi, dan kontak	130				
	2-4	Informasi yang dinyatakan kembali	130				
	2-5	Penjaminan eksternal	130				
	2-6	Kegiatan, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	27, 66				
	2-7	Karyawan	81-93				
	2-8	Tenaga kerja yang bukan karyawan	83				
	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola	33				
	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	N/A	Pejabat tata kelola tertinggi			
	2-12	Peran pejabat tata kelola tertinggi dalam memantau dampak manajemen	33-34				
	2-13	Delegasi tanggung jawab dalam mengelola dampak	32				
	2-14	Peran pejabat tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	33-34, 131				
	2-15	Benturan kepentingan	N/A	Benturan kepentingan	Mengurangi pengulangan informasi pada Laporan Tahunan	Informasi ini diungkapkan pada Laporan Tahunan	
	2-16	Komunikasi terkait perhatian yang bersifat kritis	N/A	Komunikasi badan tata kelola tertinggi			
	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			

Standar GRI		Pengungkapan	Lokasi	Pengecualian			Sektor Standar GRI
				Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	
	2-22	Pernyataan pada pengembangan strategi keberlanjutan	24, 28				
	2-23	Komitmen kebijakan	34, 49-53				
	2-24	Komitmen dalam menanamkan kebijakan	28, 32-34				
	2-25	Proses remediasi dampak negatif	64, 67				
	2-26	Mekanisme pemberian nasihat dan meningkatkan perhatian	N/A	Mekanisme pemberian nasihat dan meningkatkan perhatian	Mengurangi pengulangan informasi pada Laporan Tahunan	Informasi ini diungkapkan pada Laporan Tahunan	
	2-27	Kepatuhan dalam undang-undang dan peraturan	74				
	2-28	Keanggotaan asosiasi	27				
	2-29	Pendekatan pada pelibatan pemangku kepentingan	131-132				
	2-30	Perjanjian perundingan kolektif	92				
Topik Material							
GRI 3: Topik Material 2021	3-1	Proses menentukan topik material	131				
	3-2	Daftar topik material	131-132				
Topik Material: Kinerja Ekonomi							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	40				
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	41				
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya	92				
Topik Material: Portofolio Kredit Hijau							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	42				
Manajemen Topik Material: Aksi Iklim							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	54				
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-2	Implikasi finansial akibat perubahan iklim	54, 56				
GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	96-97				
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	96-97				
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	96-97				
Manajemen Topik Material: Keamanan Data dan Privasi Nasabah							
GRI 3: Topik Material	3-3	Manajemen topik material	59				
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	64				
Manajemen Topik Material: Layanan Prima							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	65				

Standar GRI	Pengungkapan		Lokasi	Pengecualian			Sektor Standar GRI
				Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	
Manajemen Topik Material: Akses dan Keterjangkauan Material Topic: Access and Affordability							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	69				
Manajemen Topik Material: Antikorupsi dan *Anti-fraud*							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	76				
GRI 205: Anti-Korupsi 2016	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	77				
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur	77-78				
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	78				
Manajemen Topik Material: Hak Asasi Manusia (HAM)							
GRI 3: Topik Material	3-3	Manajemen topik material	79				
Manajemen Topik Material: Investasi Komunitas							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	104				
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	105				
GRI 413: Masyarakat Setempat 2016	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat setempat, penilaian dampak, dan program pengembangan	126				
	413-2	Operasi yang secara aktual dan berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat setempat	123				
Manajemen Topik Material: Literasi Keuangan							
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	116				
Energi							
GRI 302: Energi	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	95-96				
	302-3	Intensitas energi	95-96				
Air dan Efluen							
GRI 303: Air dan Efluen 2018	303-1	Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama	100				
	303-2	Manajemen dampak yang berkaitan dengan pembuangan air	100				
Limbah							
GRI 306: Limbah 2020	306-1	Timbulan limbah dan dampak signifikan terkait limbah	98-100				
	306-2	Manajemen dampak signifikan terkait limbah	98-100				
	306-3	Timbulan limbah	98-100				
	306-4	Limbah yang dialirkan dari pembuangan akhir	98-100				
Kepegawaian							
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	83-85				
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purna waktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	89-90				
	401-3	Cuti Melahirkan	93				

Standar GRI	Pengungkapan		Lokasi	Pengecualian			Sektor Standar GRI
				Persyaratan yang Dikecualikan	Alasan	Penjelasan	
GRI 403: Keselamatan dan Kesehatan Kerja 2018	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	91				
	403-3	Layanan kesehatan kerja	90-91				
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja	90-91				
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	90-91				
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak dari kesehatan dan keselamatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis	91				
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun karyawan	88				
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	89				
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	85-86				

GRI Financial Services

Indikator	Aspek	Halaman
FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis	49-53
FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis	49-53
FS3	Proses untuk memantau implementasi dan kepatuhan klien dengan persyaratan lingkungan dan sosial termasuk dalam perjanjian atau transaksi	49-53
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis	35
FS5	Interaksi dengan klien/*investee*/mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan sosial	46-47
FS6	Persentase portofolio untuk lini bisnis berdasarkan wilayah tertentu, ukuran menurut sektor (mikro/SME/besar)	19, 43-44, 46
FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial khusus untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	46
FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan spesifik untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan	19, 44, 46
FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial dan prosedur penilaian risiko	34
FS10	Persentase dan jumlah perusahaan yang dimiliki dalam portofolio lembaga tempat organisasi pelapor berinteraksi dengan masalah lingkungan atau sosial	44, 45, 52
FS11	Persentase aset yang terkena penyaringan lingkungan atau sosial positif dan negatif	45, 52
FS12	Kebijakan pemberian suara diterapkan pada masalah lingkungan atau sosial	34
FS13	Jalur akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis	71, 105-106, 116-118
FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan untuk orang-orang yang kurang beruntung	71
FS15	Kebijakan untuk desain yang adil dan penjualan produk dan layanan keuangan	71
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat	116-118

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Kode	Uraian	Halaman
Metrik Aktivitas		
FN-CB-000.A	(1) Jumlah dan (2) nilai rekening giro dan tabungan menurut segmen: (a) pribadi dan (b) usaha kecil	18
FN-CB-000.B	(1) Jumlah dan (2) nilai pinjaman menurut segmen: (a) pribadi dan(b) usaha kecil	18-19, 44
Keamanan Data		
FN-CB-230a.1	(1) Jumlah pelanggaran data (2) Persentase informasi identifikasi pribadi (3) Jumlah rekening yang terpengaruh	64
FN-CB-230a.2	Pendekatan untuk menangani risiko keamanan data	59-63
Inklusi Keuangan dan *Capacity Building*		
FN-CB-240a.1	(1) Jumlah dan (2) total pinjaman yang memenuhi syarat untuk program promosi usaha kecil dan pengembangan masyarakat	46
FN-CB-240a.2	(1) Jumlah dan (2) total pinjaman jatuh tempo dan non-akrual yang memenuhi syarat untuk mempromosikan usaha kecil dan pengembangan masyarakat	46
FN-CB-240a.3	Jumlah rekening yang sebelumnya tidak memiliki rekening bank atau yang menghadapi keterbatasan akses	105, 118
FN-CB-240a.4	Jumlah peserta literasi keuangan untuk nasabah yang tidak memiliki rekening bank, atau kurang terlayani	116-117
Inkorporasi Tata Kelola, Sosial, dan Lingkungan di Analisis Kredit		
FN-CB-410a.2	Pendekatan untuk memasukkan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam analisis kredit	49, 52
Emisi yang Dibiayai		
FN-CB-410b.1	Emisi bruto absolut yang dibiayai, dipilah berdasarkan (1) Cakupan 1, (2) Cakupan 2, dan (3) Cakupan 3	-
FN-CB-410b.2	Eksposur bruto untuk setiap industri berdasarkan jenis aset	-
FN-CB-410b.3	Persentase paparan bruto yang termasuk dalam perhitungan emisi yang dibiayai	-
FN-CB-410b.4	Deskripsi metodologi yang digunakan untuk menghitung emisi yang dibiayai	-
Etika Bisnis		
FN-CB-510a.1	Jumlah kerugian akibat proses hukum terkait dengan penipuan, perdagangan orang dalam, anti-trust, perilaku anti-persaingan, manipulasi pasar, malpraktek, atau undang-undang industri keuangan terkait lainnya	78
FN-CB-510a.2	Deskripsi kebijakan dan prosedur *whistleblowing*	78
Sistem Manajemen Risiko		
FN-CB-550a.1	Skor Global Systemically Important Bank (G-SIB), berdasarkan kategori	Tidak Relevan
FN-CB-550a.2	Deskripsi pendekatan untuk memasukan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam analisis kredit ke dalam perencanaan kecukupan modal, strategi perusahaan jangka panjang, dan aktivitas bisnis lainnya	34, 56

SUSBA ESG Integration Pillars

No	Indikator	Pengungkapan	Halaman
1	**Tujuan**	Strategi keberlanjutan dan pelibatan pemangku kepentingan	24, 133-134
		Partisipasi dalam inisiatif Keuangan Berkelanjutan dan advokasi kebijakan dengan regulator	27, 135-136
2	**Kebijakan**	Pernyataan publik tentang masalah LST tertentu	34, 36-37, 52
		Pernyataan publik tentang sektor tertentu	34, 45, 52-53
3	**Proses**	Penilaian risiko LST dalam persetujuan klien dan transaksi	49-53
		Pemantauan dan keterlibatan klien	49-50
4	**SDM**	Tanggung jawab untuk LST	32-34
		Pelatihan staf lingkungan dan sosial serta evaluasi kinerja	35, 85-89
5	**Produk**	Integrasi LST dalam produk dan layanan	43-44
6	**Portfolio**	Penilaian dan mitigasi risiko LST di tingkat portfolio	42, 49-51
		Pengungkapan eksposur risiko LST dan target	49-51, 54-56

ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS)

No.	Prinsip dan Rekomendasi	Halaman
LEVEL 1		
C	**Keberlanjutan dan Ketahanan**	
C.1	Pengungkapan terkait keberlanjutan harus konsisten, dapat dibandingkan dan dapat diandalkan, serta mencakup informasi material retrospective dan berwawasan ke depan yang dianggap penting oleh investor yang wajar dalam membuat keputusan investasi atau pengambilan suara	
C.1.1	Apakah perusahaan mengidentifikasi/melaporkan topik-topik LST yang penting bagi strategi organisasi?	131-132
C.1.2	Apakah perusahaan mengidentifikasi perubahan iklim sebagai sebuah isu?	54,132
C.1.3	Apakah perusahaan mengadopsi kerangka kerja atau standar pelaporan yang diakui secara internasional untuk keberlanjutan (seperti GRI, Pelaporan Terpadu, SASB, standar pengungkapan keberlanjutan IFRS)?	143-149
C.1.4	Apakah perusahaan mengungkapkan target keberlanjutan secara kuantitatif?	29-31
C.1.5	Apakah perusahaan mengungkapkan kemajuan kinerja terkait keberlanjutan sehubungan dengan target yang ditetapkan sebelumnya?	29-31
C.1.6	Apakah perusahaan mengonfirmasi bahwa laporan keberlanjutan/pelaporan ditinjau dan/atau disetujui oleh Dewan atau Komite Dewan?	137
C.2	Kerangka kerja tata kelola perusahaan harus memungkinkan adanya dialog antar perusahaan, pemegang saham, dan pemangku kepentingan untuk bertukar pandangan mengenai isu-isu keberlanjutan	
C.2.1	Apakah perusahaan melibatkan pemangku kepentingan internal untuk bertukar pandangan dan mengumpulkan umpan balik mengenai hal-hal keberlanjutan yang material bagi bisnis perusahaan?	133-134
C.2.2	Apakah perusahaan melibatkan pemangku kepentingan eksternal untuk bertukar pandangan dan mengumpulkan umpan balik mengenai hal-hal keberlanjutan yang material bagi bisnis perusahaan?	131, 133-134
C.3	Kerangka kerja tata kelola perusahaan harus memastikan bahwa Direksi secara memadai mempertimbangkan risiko dan peluang keberlanjutan yang material ketika memenuhi fungsi utama dalam meninjau, memantau, dan memandu praktik tata kelola, pengungkapan informasi, strategi, manajemen risiko, dan sistem pengendalian internal termasuk sehubungan dengan risiko fisik dan tansisi yang berkaitan dengan iklim	
C.3.1	Apakah perusahaan mengungkapkan bahwa Direksi melakukan peninjauan tahunan bahwa struktur modal dan utang perusahaan sesuai dengan tujuan strategis dan *risk appetite* yang terkait?	4, 34, 56
C.4	Kerangka kerja tata kelola perusahaan harus mengakui hak-hak pemangku kepentingan yang ditetapkan oleh hukum atau melalui kesepakatan bersama dan mendorong kerja sama aktif antara perusahaan dan pemangku kepentingan dalam menciptakan kekayaan, lapangan pekerjaan dan keberlanjutan perusahaan yang sehat secara finansial	
C.4.1	Keberadaan dan ruang lingkup upaya perusahaan untuk memenuhi kesejahteraan nasabah?	4, 57, 60, 65, 69
C.4.2	Prosedur pemilihan pemasok/kontraktor?	74, 134
C.4.3	Upaya perusahaan untuk memastikan bahwa rantai nilainya (*value chain*) ramah lingkungan atau konsisten dengan mempromosikan pembangunan berkelanjutan	74
C.4.4	Upaya perusahaan untuk berinteraksi dengan masyarakat dimana perusahaan beroperasi?	104
C.4.5	Program dan prosedur antikorupsi perusahaan?	76-78
C.4.6	Bagaiman hak-hak kreditur dilindungi?	59-61, 64, 66
C.4.7	Apakah perusahaan memiliki laporan/bagian terpisah yang membahas upaya-upaya perusahaan dalam bidang lingkungan/ekonomi dan sosial?	-
C.5	Dalam hal kepentingan para pemangku kepentingan dilindungi oleh hukum, maka pemangku kepentingan harus memiliki kesempatan untuk mendapatkan ganti rugi yang efektif atas pelanggaran hak-hak mereka	
C.5.1	Apakah perusahaan menyediakan rincian kontak melalui situs web atau Laporan Tahunan Perusahaan yang dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan (seperti nasabah, pemasok, masyarakat, dll.) untuk menyuarakan keprihatinan dan/atau keluhan atas kemungkinan pelanggaran hak-hak mereka?	25, 68, 78, 130

No.	Prinsip dan Rekomendasi	Halaman
C.6	Mekanisme partisipasi pekerja harus dapat dikembangkan.	
C.6.1	Apakah perusahaan secara eksplisit mengungkapkan kebijakan dan praktik kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan pekerjanya?	91
C.6.2	Apakah perusahaan secara eksplisit mengungkapkan kebijakan dan praktik program pelatihan dan pengembangan pekerjanya?	35, 88-89
C.6.3	Apakah perusahaan memiliki kebijakan remunerasi/kompensasi yang tidak hanya memperhitungkan kinerja perusahaan jangka pendek?	81, 89-90
C.7	Para pemangku kepentingan termasuk pekerja secara individu dan serikat pekerja harus dapat dengan bebas mengomunikasikan keprihatinan mengenai praktik ilegal atau tidak etis kepada Direksi dan hak-hak mereka tidak boleh dikompromikan karena melakukan hal tersebut.	
C.7.1	Apakah perusahaan memiliki kebijakan *whistleblowing* yang mencakup prosedur pengaduan oleh pekerja dan pemangku kepentingan lainnya terkait dugaan perilaku ilegal dan tidak etis serta memberikan rincian kontak melalui situs web atau laporan tahunan perusahaan?	78, 93
C.7.2	Apakah perusahaan memiliki kebijakan atau prosedur untuk melindungi pekerja/orang yang mengungkapkan dugaan perilaku ilegal/tidak etis dari pembalasan?	78, 93
LEVEL 2. BONUS ITEMS		
(B)C.	**Keberlanjutan dan Ketahanan**	
(B)C.1.1	Apakah perusahaan mengungkapkan bagaimana perusahaan mengelola risiko dan peluang terkait iklim?	54-56
(B)C.1.2	Apakah perusahaan mengungkapkan bahwa Laporan Keberlanjutan/Pelaporan Keberlanjutan telah diverifikasi secara eksternal?	138-142
(B)C.1.3	Apakah perusahaan mengungkapkan saluran keterlibatan dengan kelompok pemangku kepentingan dan bagaimana perusahaan menanggapi masalah LST pemangku kepentingan?	60, 67-68, 78, 93
(B)C.1.4	Apakah perusahaan memiliki unit/divisi/komite yang secara khusus bertanggung jawab untuk mengelola masalah keberlanjutan?	33-34
(B)C.1.5	Apakah perusahaan mengungkapkan pengawasan direksi/dewan komisaris terhadap risiko dan peluang terkait keberlanjutan?	32-33
(B)C.1.6	Apakah perusahaan mengungkapkan hubungan antara remunerasi direktur eksekutif dan manajemen senior dengan kinerja keberlanjutan tahun sebelumnya?	32
(B)C.1.7	Apakah Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) perusahaan dikelola oleh pihak/lembaga independen?	-
LEVEL 2. PENALTY		
(P)C.	**Peran pemangku kepentingan**	
(P)C.1	Hak-hak pemangku kepentingan yang ditetapkan oleh hukum atau melalui kesepakatan bersama harus dihormati.	
(P)C.1.1	Apakah ada pelanggaran hukum yang berkaitan dengan tenaga kerja/ketenagakerjaan/konsumen/kepailitan/komersial/persaingan usaha atau masalah lingkungan?	74
(P)C.2	Jika pemangku kepentingan berpartisipasi dalam proses tata kelola perusahaan, mereka harus memiliki akses terhadap informasi yang relevan, memadai, dan dapat diandalkan secara tepat waktu dan teratur.	
(P)C.2.1	Apakah perusahaan pernah menghadapi sanksi dari regulator karena tidak membuat pengumuman dalam jangka waktu yang disyaratkan untuk peristiwa material?	74
(P)C.2.2	Apakah ada bukti bahwa perusahaan terlibat dalam kegiatan *greenwashing*?	-

Halaman ini sengaja dikosongkan

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.	☐	☐
2. Laporan ini bermanfaat bagi Anda.	☐	☐
3. Laporan ini sudah memaparkan kinerja keberlanjutan secara jelas.	☐	☐
4. Laporan ini sudah mengungkapkan topik-topik material yang relevan bagi Perusahaan.	☐	☐

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
Situs : www.bca.co.id

Halaman ini sengaja dikosongkan



Live to Empower

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2023

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

Telepon : (62 21) 235 88000
Fax : (62 21) 235 88300

Halo BCA
1500888

Email
halobca@bca.co.id

Twitter
@HaloBCA

Bank BCA
08111500998

Dicetak di atas kertas bersertifikat FSC