



# CREATING POSITIVE IMPACT



# 20 LAPORAN 21 KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY REPORT



## SANGKALAN DAN BATASAN TANGGUNG JAWAB DISCLAIMER

Laporan ini berisi pernyataan-pernyataan yang dapat dianggap sebagai pandangan masa depan (*forward looking statements*) sehingga hasil-hasil nyata Perseroan, pelaksanaan atau pencapaian-pencapaiannya dapat berbeda dari hasil yang diperoleh melalui pandangan masa depan (*forward looking statements*) yang antara lain merupakan hasil dari perubahan-perubahan ekonomi dan politik baik nasional maupun regional, perubahan nilai tukar valuta asing, perubahan harga, perubahan permintaan dan penawaran pasar komoditas, perubahan kompetisi perusahaan, perubahan undang-undang atau peraturan dan prinsip-prinsip akuntansi, kebijakan-kebijakan dan pedoman-pedoman serta perubahan-perubahan asumsi-asumsi yang digunakan dalam membuat pandangan masa depan (*forward looking statements*).

This report contains certain statements that may be considered "forward-looking statements," the Company's actual results, performance or achievements could differ materially from those projected in the forward-looking statements as a result, among other factors, of changes in general, national or regional economic and political conditions, changes in foreign exchange rates, changes in the prices and supply and demand on the commodity markets, changes in the size and nature of the Company's competition, changes in legislation or regulations and accounting principles, policies and guidelines and changes in the assumptions used in making such forward-looking statements.

BCA DIGITAL  
LAPORAN KEBERLANJUTAN 2021 SUSTAINABILITY REPORT  
"CREATING POSITIVE IMPACT"



Silakan memindai Kode QR di atas untuk  
mengunduh Laporan Keberlanjutan ini  
Please scan the QR Code to download this  
Sustainability Report



# CREATING POSITIVE IMPACT

Sebagai sebuah institusi yang memiliki misi untuk menjadi *impact-oriented technology company*, PT Bank Digital BCA (“BCA Digital”) berkomitmen untuk selalu mengembangkan blu sebagai *platform* perbankan *all-in-one* yang dapat menjadi solusi untuk menjawab kebutuhan finansial dan non-finansial para *digital savvy* di Indonesia melalui ekosistem digital yang saling terkoneksi dan terintegrasi di sepanjang tahun 2021. Langkah-langkah pengembangan blu maupun aksi korporasi BCA Digital diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan dampak positif yang berkelanjutan untuk masyarakat, lingkungan hidup maupun perekonomian demi tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan (SDG) di Indonesia.

As an institution with mission to become an impact-oriented technology company, PT Bank Digital BCA (“BCA Digital”) is committed to continuously developing blu as an all-in-one banking platform that provides solutions for financial and non-financial needs of the digital savvy society in Indonesia through interconnected and integrated digital ecosystem throughout the year 2021. Both developments of blu and BCA Digital's corporate action are expected to contribute to creating sustainable positive impacts towards society, environment and economy in order to achieve the sustainable development goals (SDGs) in Indonesia.

# DAFTAR ISI

## Contents



### IKHTISAR KEBERLANJUTAN 2021 2021 Sustainable Performance Highlights 4

- 4** Kinerja Ekonomi  
Economic Performance
- 5** Kinerja Sosial  
Social Performance
- 7** Kinerja Lingkungan  
Environment Performance



### STRATEGI KEBERLANJUTAN Sustainability Strategy 8



### PROFIL PERUSAHAAN Company Profile 10

- 12** Sekilas BCA Digital  
Brief History of Bank
- 14** Informasi Umum Perusahaan  
General Company Information
- 16** Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan  
Vision, Mission, and Our Values
- 17** Skala Perusahaan  
The Company's Scale
- 17** Keanggotaan Asosiasi  
Association Memberships
- 18** Penghargaan dan Sertifikasi  
Awards and Certifications
- 20** Sambutan Direksi  
The Board of Directors' Remarks



### TATA KELOLA KEBERLANJUTAN Sustainability Governance 26

- 29** Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan  
Responsibilities of the Unit in Charge of Implementing Sustainable Finance
- 30** Pelatihan terkait Keuangan Keberlanjutan  
Training related to Sustainability Finance
- 30** Penyesuaian Organisasi, Manajemen Risiko, dan Standar Prosedur Operasional terhadap Implementasi Keuangan Berkelanjutan  
Organizational Adjustment, Risk Management, and Standard Operating Procedures for the Implementation of Sustainable Finance
- 31** Mekanisme Pemantauan Penerapan Keuangan Berkelanjutan  
Monitoring Mechanism for the Implementation of Sustainable Finance
- 31** Keterlibatan Pemangku Kepentingan  
Stakeholder Engagement
- 31** Tantangan yang Dihadapi dan Peluang Penerapan Keuangan Berkelanjutan  
Challenges and Opportunities in Implementing Sustainable Finance
- 31** Struktur Tata Kelola  
Governance Structure



**KINERJA EKONOMI**  
Economic Performance

36

- 39** Capaian Kinerja terhadap Target  
Realization of Performance to Target



**KINERJA SOSIAL MASYARAKAT**  
Community Social Performance

50



**KINERJA SDM**  
HR Performance

42

- 45** Demografi Karyawan  
Employee Demographics



**KINERJA LINGKUNGAN**  
Environmental Performance

60

- 64** Teknis Operasional  
Operational Technical Aspect
- 65** Partisipasi Multipihak  
Multi-Stakeholder Participation
- 65** Regulasi  
Regulatory
- 66** Institusi  
Institutional

# IKHTISAR KEBERLANJUTAN

# 2021

2021 Sustainable  
Performance Highlights

## Kinerja Ekonomi

Economic Performance

### Dana Pihak Ketiga

Third-party funds



Rp **1,73**  
Triliun  
Trillion

### Kredit

Loans



Rp **1,05**  
Triliun  
Trillion

### Pendapatan Operasional

Operational Income



Rp **139,1**  
Miliar  
Billion

### Laba/(Rugi) Bersih

Profit/(Loss) Net



Rp **(62,1)**  
Miliar  
Billion





### Jumlah Frekuensi Transaksi Finansial

Frequency (Number) of Financial  
Transactions



# 6,93

Juta kali  
Million times

### Jumlah Pengguna

Number of Account



# 552

Ribu  
Thousand

## Kinerja Sosial

Social Performance

### Karyawan Perempuan

Female Employees



# 43,8

%

### Perempuan yang Menduduki Posisi Direktur

Female in Director-Level Positions



# 33,3

%



## Kinerja Sosial

Social Performance

**Jumlah Jam Pelatihan**  
Number of Training Hours



**2.915,5**

Jam  
Hours

**Biaya Pelatihan**  
Training Cost



**Rp 437**

Juta  
Million

**Dana Literasi**  
Literacy Funds



**45,3**

Juta  
Million

**Jumlah Peserta**  
Number of Participants



**730**

Orang  
Persons

**Tingkat Penyelesaian  
Keluhan Nasabah**

Customer Complaint  
Resolution Rate



**100**

%



## Kinerja Lingkungan

Environment Performance

### Penggunaan Listrik

Electricity Consumption



### Penggunaan Air

Water Consumption



### Dana CSR

CSR Funds



# STRATEGI KEBERLANJUTAN [A.1]

## Sustainability Strategy [A.1]

BCA Digital berkeinginan untuk bisa menjadi jawaban atas segala kebutuhan nasabah serta mengembangkan implementasi keuangan berkelanjutan sesuai dengan visi, misi, dan tata nilai kami. BCA Digital berkomitmen dalam menerapkan keuangan berkelanjutan untuk berkontribusi mewujudkan perekonomian nasional yang tumbuh secara stabil, inklusif, dan berkelanjutan, dengan tujuan akhir memberikan kesejahteraan ekonomi dan sosial kepada seluruh rakyat.

BCA Digital mendukung 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan fokus pada 4 tujuan utama:



Dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) BCA Digital tahun 2021, kami telah menyusun prioritas dalam penerapan keuangan berkelanjutan, sebagai berikut.

01

**Meningkatkan kompetensi dan ketrampilan internal untuk menerapkan keuangan berkelanjutan.**

Improve internal competence and skills to implement sustainable finance.

Kegiatan ini menjadi prioritas pertama BCA Digital dengan tujuan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang memahami dan mampu menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Tanpa dukungan kapasitas internal yang kuat, implementasi keuangan berkelanjutan di BCA Digital tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karenaitu, BCA Digital akan meningkatkan kompetensi dan wawasan karyawannya mengenai keuangan berkelanjutan, terutama karyawan yang berkaitan langsung dengan kegiatan pembentukan keuangan berkelanjutan.

Untuk mengevaluasi implementasi kegiatan ini, BCA Digital melakukan pengawasan dan evaluasi berdasarkan laporan triwulanan. Kondisi pandemi COVID-19 menjadi tantangan dalam usaha meningkatkan kapasitas internal dikarenakan program peningkatan kapasitas internal hanya melalui *online* sehingga ada batasan.

BCA Digital wants to be the answer to all customer needs and develop sustainable finance implementation in line with our vision, mission and values. BCA Digital is committed to implementing sustainable finance to contribute to achieving a national economy that grows in a stable, inclusive and sustainable manner, with the ultimate goal of providing economic and social welfare to all.

BCA Digital supports 17 Sustainable Development Goals (SDG) and focuses on 4 main goals:



In the BCA Digital Sustainable Finance Action Plan (RAKB) 2021, we have set priorities in the implementation of sustainable finance, as follows.

This is BCA Digital's top objective, with the goal of preparing human resources who understand and can implement sustainable finance principles. The implementation of sustainable finance at BCA Digital would not go smoothly without the support of a strong internal capacity. BCA Digital therefore will enhance its workers' knowledge and understanding of sustainable finance, particularly those who are directly involved in sustainable financing activities.

To evaluate the implementation of this activity, BCA Digital conducts monitoring and evaluation based on quarterly reports. As the internal capacity building program is only available online, the COVID-19 pandemic has caused difficulty in efforts to increase internal capacity.



## 02

### Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan standar prosedur operasional. [E.3]

Adjustment of organization, risk management, governance, and standard operating procedures. [E.3]

Bank merasa perlu melakukan penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan standar prosedur operasional agar sejalan dengan keuangan berkelanjutan. Dalam hal penyesuaian organisasi, bank belum membuat struktur khusus yang akan melaksanakan penerapan keuangan berkelanjutan, tetapi akan mengintegrasikannya ke dalam organisasi. Mengingat BCA Digital baru akan memulai bisnis dalam format baru, kami akan terlebih dahulu memulai penyesuaian pada manajemen risiko dan standar prosedur operasional kredit agar sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan.

Pengawasan dan evaluasi aktivitas ini dilakukan berdasarkan laporan triwulanan. Tantangan dalam melaksanakan program ini diperkirakan tidak signifikan. Rencana ke depannya, penyusunan kebijakan-kebijakan akan diprioritaskan pada unit bisnis terlebih dahulu.

In order to be in line with sustainable finance, the Bank believes it needs to adjust the organization, risk management, governance, and standard operating procedure. In terms of organizational change, the Bank does not yet develop a separate structure to implement sustainable financing but instead integrates it into its existing structure. As BCA Digital is set to launch a new business model, we would first initiate adjustments to risk management and standard credit operating procedures to be aligned with sustainable finance principles.

Monitoring and evaluation of these activities are carried out based on Bank's quarterly reports. The challenges in implementing this program are not expected to be significant. In the future plan, the policies preparation will be prioritized in the business unit first.

## 03

### Penyediaan pembiayaan untuk kegiatan usaha berwawasan lingkungan pada nasabah UMKM.

Provision of financing for environmentally friendly business activities for MSME customers.

Pada tahun 2021, BCA Digital sedang berusaha mengembangkan *platform digital mobile apps* untuk *loan origination system*, sehingga nantinya Bank bisa secara langsung (*direct*) menyalurkan kredit kepada masyarakat dengan berbasis digital. Namun sementara itu, dalam upaya penyaluran kredit, kami akan menjajaki kerja sama *channeling* melalui *platform digital* lain dan/atau *company partner*. Untuk tahap awal dalam penerapan keuangan berkelanjutan, BCA Digital perlu untuk menerapkan identifikasi kriteria debitur-debitur yang masuk dalam kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) secara sistematis di dalam *loan origination system*.

BCA Digital was trying to establish a digital mobile apps platform for the loan origination system in 2021, with the goal of eventually allowing the Bank to directly disburse loans to the public on a digital basis. In the meantime, however, we will look into channeling cooperation through other digital platforms and/or company partners. At the initial stage of adopting sustainable financing, BCA Digital must first systematically define the criteria for debtors that fall into the Environmentally Friendly Business Activities (KUBL) category in the loan origination system.

# PROFIL PERUSAHAAN

Company Profile





# SEKILAS BCA DIGITAL

Brief History of BCA Digital



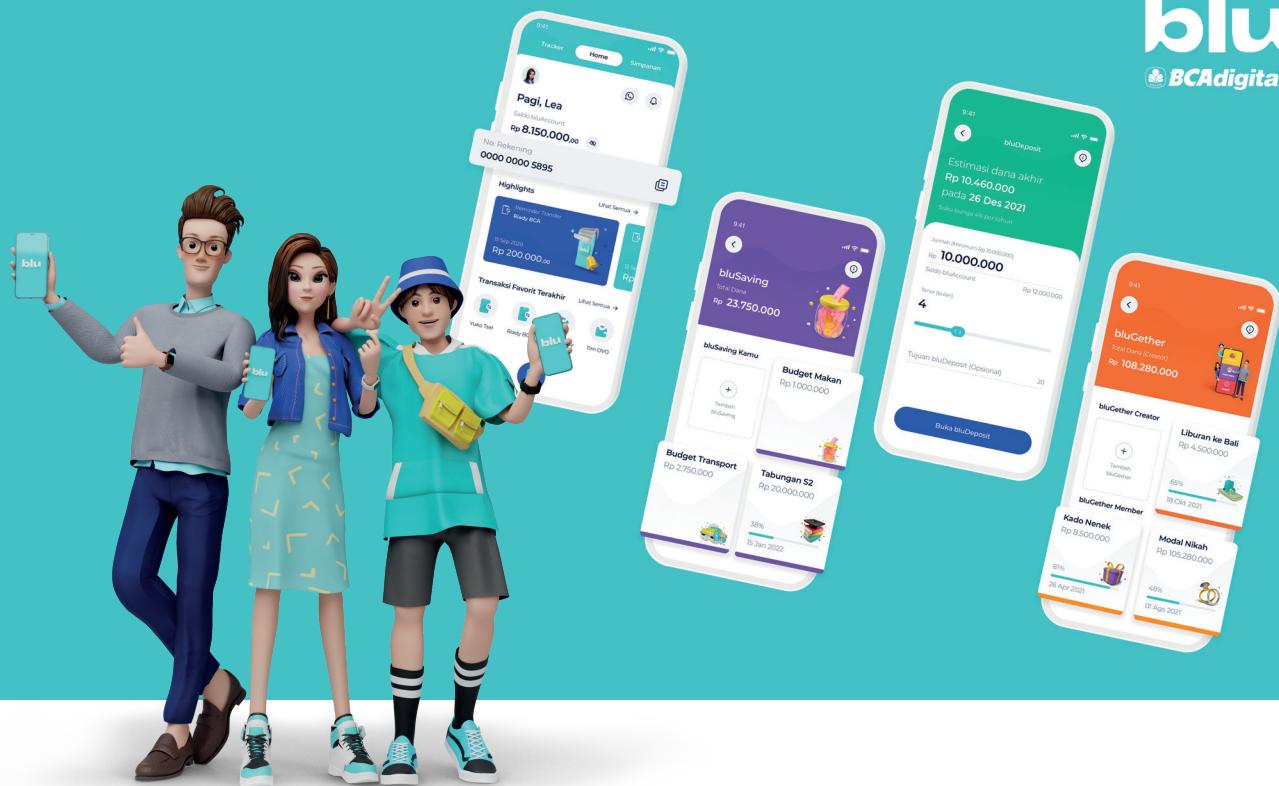
PT Bank Digital BCA ("BCA Digital") merupakan bank yang hadir untuk para *digital savvy* yang menginginkan gaya baru dalam urusan perbankan. Melalui *platform digital* yang akan terus dikembangkan, BCA Digital akan selalu berusaha untuk bisa menjadi jawaban atas segala kebutuhan nasabah.

BCA Digital pada awalnya merupakan bank yang berdiri pada tahun 1965 di Tjiparaj (Bandung) dengan nama PT Bank Rakjat Parahyangan. Pada tahun 1982 terjadi perubahan nama menjadi PT Bank Pasar Rakyat Parahyangan, kemudian di tahun 1990 terjadi perubahan nama menjadi PT Bank Royal Indonesia (Bank Royal). Pada akhir 2019 Bank Royal diakuisisi oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dan seiring dengan akuisisi oleh BCA serta transformasi menjadi bank digital, Bank Royal resmi mengubah namanya menjadi PT Bank Digital BCA (BCA Digital) pada tanggal 28 Mei 2020.

PT Bank Digital BCA ("BCA Digital") is a bank designed for digital savvies who demand a new style of banking. Through a digital platform that will continue to be developed, BCA Digital will always strive to be the answer to all needs.

BCA Digital was initially founded in 1965 in Tjiparaj (Bandung) under the name of PT Bank Rakjat Parahyangan. In 1982 there was a change of name to PT Bank Pasar Rakyat, and thereafter in 1990 there was a change of name to PT Bank Royal Indonesia (Bank Royal). At the end of 2019 Bank Royal was acquired by PT Bank Central Asia Tbk (BCA) then transforming it into a digital bank. Bank Royal officially changed its name to PT Bank Digital BCA (BCA Digital) on 28 May 2020.





BCA Digital telah mempersiapkan berbagai langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan, kualitas produk, rentabilitas, dan menjaga kecukupan likuiditas serta penerapan manajemen risiko. Hal ini bertujuan agar persiapan transformasi menjadi bank digital yang sedang dikembangkan sebagai model bisnis baru dapat berjalan dengan baik. Pada bulan Juli 2021, BCA Digital secara resmi meluncurkan aplikasi digital dengan nama blu.

Dengan dukungan penuh yang diberikan oleh BCA Grup, dari waktu ke waktu BCA Digital akan secara terus menerus meningkatkan inovasi dan kualitas layanan perbankan digital dan berkomitmen agar dapat menjadi bank digital pilihan utama masyarakat.

BCA Digital has prepared various strategic steps to improve its services, product quality, and profitability as well as maintain sufficient liquidity with the implementation of risk management. This is intended to complete the transformation into a well-run digital bank through a new business model. In July 2021, BCA Digital officially launched our digital application called blu.

With the full support of BCA Group, BCA Digital is determined to continue increasing innovation, optimizing services, and committing to becoming a leading digital bank and the first choice of Indonesian society.

# INFORMASI UMUM PERUSAHAAN

[C.2][C.3][C.4]

## General Company Information [C.2][C.3][C.4]

<b>Nama Name</b>	PT Bank Digital BCA	PT Bank Digital BCA
<b>Nama Inisial Initial Name</b>	BCAD	BCAD
<b>Bidang Usaha Line of Business</b>	Bank Umum	Commercial Bank
<b>Kepemilikan Saham Share Ownership</b>	PT Bank Central Asia Tbk 99,999997%, PT BCA Finance 0,000003%	PT Bank Central Asia Tbk 99,999997%, PT BCA Finance 0.000003%
<b>Tanggal Pendirian Date of Establishment</b>	25 Oktober 1965	October 25, 1965
<b>Wilayah Operasional Operational Area</b>	Jakarta, Indonesia	Jakarta, Indonesia
<b>Alamat Kantor Pusat Head Office Address</b>	The City Tower Lantai 11, Jl. M.H. Thamrin No. 81, Jakarta Pusat 10130	The City Tower 11 <sup>th</sup> Floor, Jl. M.H. Thamrin No. 81, Jakarta Pusat 10130
<b>Situs Website</b>	bcadigital.co.id blubybcadigital.id	bcadigital.co.id blubybcadigital.id
<b>E-mail E-Mail</b>	contact.us@bcadigital.co.id	contact.us@bcadigital.co.id
<b>Telepon Telephone</b>	(021) 508-48010	(021) 508-48010



Ditahun 2021, BCA Digital telah meningkatkan permodalannya guna memperkokoh posisi keuangan dalam menghadapi kompetisi yang semakin dinamis dalam industri keuangan digital. Walaupun demikian, kepemilikan komposisi saham BCA Digital tidak mengalami perubahan yang signifikan.

Di tahun 2021, BCA Digital tidak membuka kantor cabang, sesuai dengan karakteristik Bank sebagai bank digital yang tidak memerlukan kantor cabang.

Susunan pemegang saham Bank pada tanggal 31 Desember 2021 dan 31 Desember 2020 adalah sebagai berikut:

In 2021, BCA Digital has increased its capital to strengthen its financial position in the face of increasingly dynamic competition in the digital finance industry. However, the ownership composition of BCA Digital shares did not change significantly.

In 2021, BCA Digital did not open any branch office, in accordance with the Bank's characteristics as a digital bank that does not require a branch office.

The composition of the Bank's shareholders as of December 31, 2021 and December 31, 2020 is as follows:

Nama Pemegang Saham Shareholders Name	Nominal	Lembar Saham Shares	%
<b>2021</b>			
PT Bank Central Asia, Tbk.	Rp 3.999.999.900.000	39.999.999	99,999997%
PT BCA Finance	Rp 100.000	1	0,000003%
<b>Total</b>	<b>Rp 4.000.000.000.000</b>	<b>40.000.000</b>	<b>100%</b>
<b>2020</b>			
PT Bank Central Asia, Tbk.	Rp 1.287.199.900.000	1.287.199	99,999922%
PT BCA Finance	Rp 100.000	1	0,000078%
<b>Total</b>	<b>Rp 1.287.200.000.000</b>	<b>1.287.200</b>	<b>100%</b>

# VISI, MISI, DAN NILAI PERUSAHAAN [C.1]

Vision, Mission, and Our Values [C.1]

**Visi**  
Vision

**Menjadi bank digital  
pilihan utama masyarakat**

To become Indonesia's first choice in digital bank

**Misi**  
Mission

- Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah, dengan memanfaatkan teknologi tepat guna.
- Memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan
- Understanding the varied customer needs and providing the right financial service to fulfill optimum customer satisfaction, by utilizing relevant technology.
- Provide added value for stakeholders.

**Nilai  
Perusahaan**  
The Company's Values

1. Ear and heart for **customer**
2. Stand up for **integrity**
3. Soul for **agility and relevance**
4. Hand in hand for **collaboration and growth**
5. Mind for **excellence and impact**



# SKALA PERUSAHAAN [C.3]

## The Company's Scale [C.3]

dalam jutaan Rupiah

Uraian Description	Satuan Unit	2021	2020
Total Aset Total Assets	Triliun Rupiah In Rp Trillion	5,84	2,9
Total Liabilitas Total Liabilities	Triliun Rupiah In Rp Trillion	1,80	1,51
Dana Pihak Ketiga Third Party Fund	Triliun Rupiah In Rp Trillion	1,73	-
Kredit Loan	Triliun Rupiah In Rp Trillion	1,05	-
Pendapatan Bunga Interest Income	Miliar Rupiah In Rp Billion	136,5	131,9
Jumlah Pengguna Number of Users	Ribu Pengguna In Thousand Users	552	-

# KEANGGOTAAN ASOSIASI [C.5]

## Association Memberships [C.5]

Anggota Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)	Member of the Deposit Insurance Corporation (LPS)
Anggota Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)	Member of the National Commercial Bank Association (Perbanas)
Anggota ACI Financial Market Association (ACI FMA)	Member of ACI Financial Market Association (ACI FMA)
Anggota Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)	Member of the Indonesian Payment System Association (ASPI)
Anggota Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)	Member of the Communication Forum for the Director of Banking Compliance (FKDKP)
Anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPSOJK)	Member of the Alternative Institution of Financial Services Sector for Dispute Resolution (LAPSOJK)

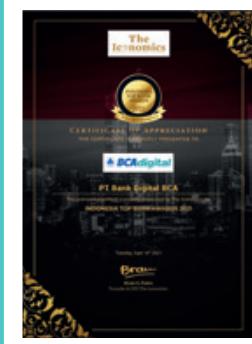
# PENGHARGAAN DAN SERTIFIKASI

## Awards and Certifications



**BEST BANK AWARDS 2021 BY MAJALAH INVESTOR BERITASATU MEDIA HOLDINGS**  
Pemenang Kategori: Bank Digital dengan Potensi Nasabah yang Besar dan Loyal

**BEST BANK AWARDS 2021 BY INVESTOR MAGAZINE BERITASATU MEDIA HOLDINGS**  
Category Winner: Digital Bank with Big Potential and Loyal Customers



**INDONESIA TOP BANK AWARDS 2021 BY THE ECONOMICS**  
Pemenang Kategori: Best Bank Kategori Buku II

**INDONESIA TOP BANK AWARDS 2021 BY THE ECONOMICS**  
Winner of Category: Best Bank of Book II Category



**CNBC INDONESIA AWARDS 2021 – THE BEST FUTURE BANKS**  
Pemenang Kategori: The Best Banking as a Service

**CNBC INDONESIA AWARDS 2021 – THE BEST FUTURE BANKS**  
Category Winner: The Best Banking as a Service



ISO/IEC  
27001:2013  
Certified

#### ISO/IEC 27001:2013

Pada bulan November 2021, BCA Digital dinyatakan lulus ISO/IEC 27001:2013 dan resmi menerima dua sertifikat dengan akreditasi UKAS (internasional) dan KAN (nasional) dengan ruang lingkup sertifikasi: Sistem Manajemen Keamanan Informasi dalam Penyediaan Pengembangan dan Pengoperasian Sistem Aplikasi Seluler blu.

#### ISO/IEC 27001:2013

In November 2021, BCA Digital was declared to have passed ISO/IEC 27001:2013 and officially received two certificates with UKAS (international) and KAN (national) accreditation with the scope of certification: Information Security Management System in Providing Development and Operation of Blue Cellular Application Systems.



#### INDONESIA GADGET AWARDS 2021 BY GIZMOLOGI

Pemenang Kategori: The Most  
Favourite Digital Banking

#### INDONESIA GADGET AWARDS 2021 BY GIZMOLOGI

Category Winner: The Most Favorite  
Digital Banking



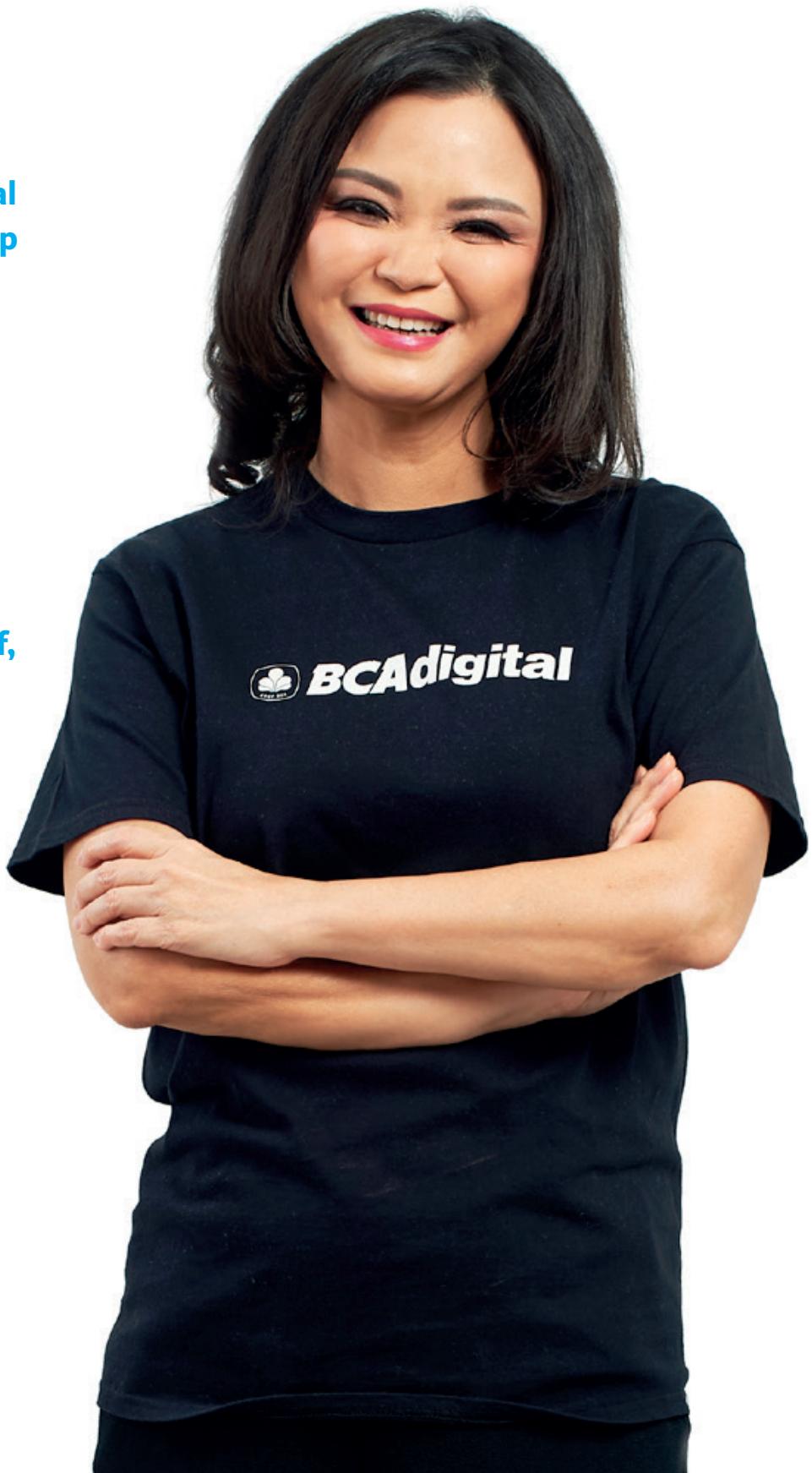
# SAMBUTAN DIREKSI

[D.1][E.5]

The Board of Directors' Remarks [D.1][E.5]

**Pada tahun 2021, BCA Digital juga mulai penerapan prinsip keuangan berkelanjutan. Kami menyambut hal ini dengan baik sebagai bagian dari pengembangan bisnis Bank ke tingkat yang lebih tinggi dan sebagai bentuk partisipasi aktif dalam membangun perekonomian nasional yang stabil, inklusif, dan tumbuh berkelanjutan.**

BCA Digital began implementing sustainable financing concepts in 2021. This was something we applaud as part of taking the Bank's business to the next level and as a way of actively contributing to the development of a stable, inclusive, and sustainable national economy.





Tahun 2021 merupakan babak baru bagi BCA Digital dan awal dari pencapaian nyata BCA Digital dalam menghadirkan inovasi perbankan digital kepada masyarakat luas di Indonesia. Banyak peristiwa penting di tahun 2021 telah kami catat, termasuk peluncuran aplikasi *mobile banking* blu dan ekosistem digital yang terhubung ke *platform* lain, menghadirkan semua kemudahan untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat di era digital ini. BCA Digital berkomitmen untuk terus berinovasi mengembangkan fitur-fitur di aplikasi blu dan meningkatkan layanan terbaik bagi nasabah sehingga BCA Digital selalu menjadi bank digital pilihan masyarakat Indonesia.

Tahun ini, kami mengangkat tema “First Steps Toward Sustainability” untuk menyoroti langkah pertama BCA Digital dalam mengimplementasikan prinsip keberlanjutan. Kami memulai dengan melakukan hal-hal yang kecil dan sederhana, yang sering dianggap remeh, tetapi menjadi awal yang baik dan membentuk budaya keberlanjutan dalam diri karyawan kami. Ke depannya, didukung dengan sumber daya yang lebih banyak, BCA Digital optimis bisa menjadi bank digital terdepan yang turut mendukung keuangan berkelanjutan.

#### **Para Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan yang Kami Hormati,**

Tahun 2021 adalah tahun di mana PT Bank Digital BCA (“BCA Digital”) memulai langkah kami untuk memperkenalkan inovasi perbankan digital kepada masyarakat Indonesia. Di tengah kondisi ekonomi yang tidak menentu, kami melihat peluang adanya percepatan digitalisasi di setiap sektor. Berdasarkan hal tersebut, kami memperkenalkan aplikasi *mobile banking* blu, *the next generation bank*, yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan finansial masyarakat Indonesia di era digital ini.

Pada tahun 2021, BCA Digital juga mulai penerapan prinsip keuangan berkelanjutan. Kami menyambut hal ini dengan baik sebagai bagian dari pengembangan bisnis Bank ke tingkat yang lebih tinggi dan sebagai bentuk partisipasi aktif dalam membangun perekonomian nasional yang stabil, inklusif, dan tumbuh berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa ESG (*environmental, social, and good governance*) harus diterapkan guna menjaga keberlanjutan usaha dengan menyeimbangkan ekologi dan mengembangkan ekosistem. Oleh karena itu, Bank senantiasa memerhatikan pertumbuhan yang mengedepankan aspek manusia (*people*), lingkungan (*planet*), dan nilai bagi pemangku kepentingan (*prosperity*). Upaya ini ditandai dengan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang memuat strategi, prioritas, dan tindak lanjut bank dalam pelaksanaan RAKB.

The year 2021 marks the start of a new chapter for BCA Digital and the beginning of real progress in bringing digital banking innovations to the Indonesian public. Many significant events occurred in 2021, including the development of the blu mobile banking application and a digital ecosystem that is connected to other platforms, offering all of the conveniences necessary to meet people's financial needs in the digital age. BCA Digital is committed to continuously innovating in developing features for the blu application and providing the best possible service to consumers, so that BCA Digital remains the Indonesian people's digital bank of choice.

We chose the theme “First Steps Toward Sustainability” this year to highlight BCA Digital’s initial efforts to apply sustainability principles. We begin by doing small, easy things that are often overlooked, but they are a great start to establish a culture of sustainability within our employees. BCA Digital is confident that, with greater resources, it can become a prominent digital bank that supports sustainable financing in the future.

#### **Dear Shareholders and Stakeholders,**

The year 2021 marks the start of PT Bank Digital BCA (“BCA Digital”) to introduce digital banking innovation to Indonesian communities. We see prospects for increased digitization in every area, even in the face of uncertain economic conditions. As a result, we are launching the blu mobile banking app, a next-generation bank that can address the diverse financial needs of Indonesians in the digital age.

BCA Digital began implementing sustainable financing concepts in 2021. This was something we applaud as part of taking the Bank’s business to the next level and as a way of actively contributing to the development of a stable, inclusive, and sustainable national economy.

We realize that ESG (*environmental, social, and good governance*) must be implemented to ensure corporate sustainability by balancing ecology and developing ecosystems. The Bank therefore always focuses on growth that emphasizes human (*people*), environmental (*planet*), and shareholder value (*prosperity*). This effort is marked by the preparation of the Sustainable Finance Action Plan (RAKB) which highlights the Bank’s strategies, priorities, and follow-up in the implementation of the RAKB.

## Tantangan dan Strategi Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.5]

Dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, BCA Digital menghadapi sejumlah tantangan, baik dari sisi internal maupun sisi eksternal. Secara internal, pengembangan kompetensi yang terkait dengan keuangan berkelanjutan serta penyesuaian kebijakan, peraturan, dan prosedur internal bank terkendala oleh waktu. Meskipun demikian, kami tetap berupaya dalam mewujudkannya dengan memberikan pelatihan secara bertahap ke semua pemangku kepentingan yang terkait. BCA Digital juga aktif dalam mengintegrasikan kebijakan, peraturan, dan prosedur internal dengan penerapan keuangan berkelanjutan. Dari sisi eksternal, terbatasnya kesadaran dan pemahaman debitur terkait pentingnya menerapkan prinsip keberlanjutan dalam jalannya bisnis mereka menjadi hambatan bagi BCA Digital dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. [E.2]

Tantangan-tantangan dalam penerapan prinsip keuangan berkelanjutan pada tahun 2021 menjadi semakin berdampak dengan terbatasnya ruang gerak akibat situasi pandemi COVID-19 yang berkepanjangan. Meskipun demikian, BCA Digital akan terus berinovasi dalam usahanya menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan di tengah pandemi.

## Pencapaian Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Di tahun 2021, BCA Digital mulai menjalankan kegiatan usahanya yang ditandai dengan peluncuran *mobile banking blu*. Nasabah bank mencapai 552 ribu nasabah, dengan Dana Pihak Ketiga yang terkumpul sebesar Rp1.731.749,8 juta, lebih tinggi 45,6% dari yang ditargetkan. Bank juga telah menyalurkan kredit sebesar Rp1.051.888,3 juta, lebih rendah 4,5% dari yang ditargetkan. Saat ini, BCA Digital sedang dalam proses pengembangan produk *lending* yang selaras dengan prinsip keuangan berkelanjutan.

Pada aspek sosial, bank berkomitmen untuk senantiasa berpartisipasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program-program CSR. Pada tahun 2021, BCA Digital berhasil menyelenggarakan program literasi keuangan '*Financial Buddy*' untuk Pemuda-Pemudi Nusa Tenggara Timur dan *online workshop* literasi finansial untuk para siswa SMKN 1 Bekasi, Jawa Barat. Melalui program '*Financial Buddy*', tercatat adanya peningkatan rata-rata pengetahuan literasi finansial sebesar 73%.

Pada aspek lingkungan, BCA Digital ikut melakukan penghematan energi dan mendorong karyawannya untuk menggunakan produk ramah lingkungan. BCA Digital selalu mematikan lampu ketika jam makan siang dan ketika sudah tidak digunakan lagi. Selain itu, para karyawan BCA Digital juga menggunakan *tumblr* untuk menghindari penggunaan wadah satu kali pakai dan sampah. BCA Digital, berkolaborasi dengan Yayasan Kitabisa dan Greeneration Foundation, melakukan kampanye #blubuatbaik. Dari kampanye itu,

## Challenges and Strategies in Implementing Sustainable Finance [E.5]

BCA Digital encounters a number of internal and external challenges when implementing sustainable finance. Internally, time constraints limit the development of sustainable finance competencies as well as changes to bank policies, laws, and internal procedures. Nevertheless, we are continuing to work towards achieving this goal by providing training to all key stakeholders in phases. BCA Digital is also working to integrate sustainable financing into corporate rules, regulations, and procedures. From the external side, BCA Digital experiences challenges in adopting sustainable financing due to debtors' lack of awareness and understanding of the importance of incorporating sustainability concepts into their operations. [E.2]

The challenges in implementing the principles of sustainable finance in 2021 would become increasingly influential with the limited space for movement due to the prolonged COVID-19 pandemic situation. Nevertheless, BCA Digital will continue to innovate in its efforts to apply the principles of sustainable finance during a pandemic.

## Achievement of Sustainable Financial Performance

BCA Digital began operating its business activities in 2021, with the debut of blu mobile banking. The Bank's customer base grew to 552 thousand, with Third Party Funds totaling Rp1,731,749.8 million, a 45.6% increase over the target. The Bank also disbursed Rp1,051,888.3 million in loans, which is 4.5% less than the target. BCA Digital is now working on providing financing products that adhere to sustainable finance standards.

On the social aspect, the Bank is committed to always participating in improving the welfare of the community through CSR programs. In 2021, BCA Digital successfully held the financial literacy program 'Financial Buddy' for the Youth of East Nusa Tenggara and an online financial literacy workshop for students at SMKN 1 Bekasi, West Java. Through the 'Financial Buddy' program, there was an average increase in financial literacy knowledge of 73%.

On the environmental aspect, BCA Digital participates in energy saving and encourages employees to use environmentally friendly products. BCA Digital always turns off the lights during lunch time and when they are not in use. In addition, BCA Digital employees also use tumblr to avoid the use of single-use containers and trash. BCA Digital, in collaboration with the Kitabisa Foundation and the Greeneration Foundation, conducts the #blubuatbaik campaign. From that campaign, 151,599 kg of waste has been



151.599 kg sampah telah berhasil dikelola. Selain itu, sampah residu dan emisi karbon dioksida berhasil diturunkan sebesar 14.122 kg dan 140.000 metrik kg CO<sub>2</sub> ekuivalen.

Pencapaian ini merupakan hasil yang sangat baik terlepas bahwa BCA Digital merupakan bank yang masih sangat baru. Ke depannya, kami tentu berharap agar bisa memberikan yang lebih baik lagi untuk kepentingan semua pemangku kepentingan kami.

### **Pengelolaan Risiko dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.3]**

BCA Digital menyadari bahwa implementasi RAKB dilakukan untuk mendukung kinerja keberlanjutan, terutama pada aspek lingkungan yang memiliki risiko besar terhadap keberlanjutan. Aspek lingkungan yang menjadi perhatian besar kami adalah dampak negatif dari perubahan iklim yang ekstrem. Kami merespons risiko ini dengan mengelola kegiatan internal, seperti penghematan energi dan mengimbau karyawan untuk menggunakan produk ramah lingkungan.

Selain dari kegiatan internal, kami juga melakukan kampanye #blubuatbaik untuk mendukung kegiatan eksternal pada aspek lingkungan. Kami mengelola sampah dan berhasil mengurangi emisi gas rumah kaca, yang mana merupakan faktor utama terjadinya perubahan iklim.

Saat ini, kami sedang menyusun sistem pemantauan, evaluasi, dan mitigasi risiko yang berpotensi muncul dari penerapan keuangan berkelanjutan. Pengelolaan risiko juga tidak lepas dari pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik karena akan sangat berpengaruh pada kondisi kesehatan bank. BCA Digital juga sedang berusaha untuk mengembangkan lebih banyak produk dan jasa yang berorientasi pada keuangan berkelanjutan sesuai dengan visi, misi, dan tata nilai keberlanjutan kami. Kami berharap, ke depannya, BCA Digital bisa berkontribusi lebih banyak lagi dalam penerapan keuangan berkelanjutan.

### **Penutup**

Melalui kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada semua pemangku kepentingan yang telah bersama-sama berkontribusi dalam menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan di BCA Digital. Kami yakin bahwa kerja sama yang baik dari berbagai pihak akan membantu BCA Digital dalam berkontribusi kepada pencapaian 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Oleh karena itu, kami mengajak semua pemangku kepentingan untuk meningkatkan kesadaran dan bekerja sama dalam mengelola isu-isu keberlanjutan.

**Lanny Budiati**  
Direktur Utama  
President Director

successfully managed. In addition, residual waste and carbon dioxide emissions were reduced by 14,122 kg and 140,000 metric kg CO<sub>2</sub> equivalent.

This achievement is a very good result despite the fact that BCA Digital is a very new bank. We certainly hope to be able to provide even better service in the future for the benefit of all of our stakeholders.

### **Risk Management in the Implementation of Sustainable Finance [E.3]**

BCA Digital realizes that the implementation of the RAKB is carried out to support sustainability performance, especially in environmental aspects that pose a major risk to sustainability. The negative consequences of extreme climate change are a major environmental concern for us. We address this risk by managing internal efforts such as energy conservation and encouraging employees to use environmentally friendly products.

Apart from internal activities, we also carry out the #blubuatbaik campaign to support external activities on environmental aspects. We manage waste and have succeeded in reducing greenhouse gas emissions, which are major factors in climate change.

Currently, we are developing a system for monitoring, evaluating, and mitigating risks that could potentially arise from implementing sustainable finance. Risk management is also inseparable from the implementation of good corporate governance because it will greatly affect the health condition of the Bank. BCA Digital is also trying to develop more products and services that are oriented towards sustainable finance in accordance with our vision, mission and sustainability values. In the future, we hope that BCA Digital could contribute even more to the implementation of sustainable finance.

### **Closing**

Through this opportunity, we express our highest gratitude and appreciation to all stakeholders who have jointly contributed to implementing the principles of sustainable finance at BCA Digital. We believe that good cooperation from various parties will help BCA Digital contribute to the achievement of the 17 Sustainable Development Goals. We therefore invite all stakeholders to raise awareness and work together in managing sustainability issues.

# **TATA KELOLA KEBERLANJUTAN**

Sustainability Governance



# POLICY

学习雷锋精神做如

基本服务免费开放项目（服务  
凭身份证免费注册读者证，自助服  
务机信息检索、自助设备、服务台、开  
南区（社会科学）、三楼北区（自然科  
学）、西区东区、开馆全时、外文库、  
天津市公共图书馆借阅服务、四层阅读  
室、四层西区、18:00前、工具书阅读  
室、电子阅览室、四层北区、18:00前、音  
乐室（中午暂停）、未成年人阅读服务、  
20:30后；二层南区（儿童借阅服务）

# TATA KELOLA BERKELANJUTAN

## Sustainability Governance

“

**Pada tahun 2021, BCA Digital mulai melakukan upaya untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang berkelanjutan. Dengan demikian, BCA Digital tidak hanya memperhatikan aspek keuangan, namun juga memperhatikan tanggung jawab sosial lingkungan.**

BCA Digital began working on implementing sustainable corporate governance in 2021. BCA Digital therefore considers not just financial aspects, but also environmental and social responsibilities.

”

BCA Digital menyadari bahwa pengelolaan aspek keberlanjutan merupakan bagian yang penting dalam rangka memastikan kelangsungan usaha jangka panjang, serta dapat mendukung ekosistem perbankan yang ramah lingkungan dan berkesinambungan. Pada tahun 2021, BCA Digital mulai melakukan upaya untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang berkelanjutan. Dengan demikian, BCA Digital tidak hanya memperhatikan aspek keuangan, namun juga memperhatikan tanggung jawab sosial lingkungan.

BCA Digital recognizes that managing sustainability issues is a critical component of ensuring long-term business viability and can help to support an environmentally friendly and sustainable banking ecosystem. BCA Digital began working on implementing sustainable corporate governance in 2021. BCA Digital therefore considers not just financial aspects, but also environmental and social responsibilities.



Saat ini, BCA Digital belum memiliki unit kerja khusus yang menjadi penanggung jawab atas penerapan Keuangan Berkelanjutan, namun sebagai tahap awal untuk membangun dan menerapkan budaya keberlanjutan, BCA Digital membuat *Task Force Keuangan Berkelanjutan* yang terdiri atas unit kerja:

**[E.1]**

- Perencanaan Korporasi
- Produk Pembiayaan
- Sumber Daya Manusia
- Komunikasi Pemasaran

**Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.1]**

A. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris melakukan pengawasan baik secara umum dan/atau khusus, serta memberikan arahan/nasihat kepada Direksi terkait penerapan tata kelola keberlanjutan. Dewan Komisaris memberikan persetujuan atas Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang telah disusun oleh Direksi.

B. Direksi

Direksi Menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan melakukan pengawasan atas implementasi Keuangan Berkelanjutan

C. *Task Force Keuangan Berkelanjutan*

Unit-unit kerja dalam *task force Keuangan Berkelanjutan* memiliki tugas sebagai berikut.

BCA Digital does not yet have a dedicated work unit responsible for implementing Sustainable Finance, but as a first step towards developing and implementing a sustainable culture, BCA Digital has formed a Sustainable Finance Task Force comprised of the following work units: **[E.1]**

- Corporate Planning
- Lending Product
- People and Culture
- Marketing Communications

**Responsibilities of the Unit in Charge of Implementing Sustainable Finance [E.1]**

A. Board of Commissioners

The Board of Commissioners oversees the implementation of sustainability governance in general and/or in detail and provides guidance and recommendations to the Board of Directors. The Sustainable Finance Action Plan, which was prepared by the Board of Directors, is approved by the Board of Commissioners.

B. Board of Directors

The Board of Directors prepares a Sustainable Finance Action Plan (RAKB) and supervises the implementation of sustainable finance

C. Sustainable Finance Task Force

The work units in the sustainable finance task force have the following tasks.

## Perencanaan Korporasi Corporate Planning

<ul style="list-style-type: none"><li>Bekerja sama dengan unit kerja terkait untuk membangun dan menerapkan budaya keuangan Berkelanjutan dalam berbagai aspek organisasi</li><li>Melakukan pemantauan atas penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan bersama dengan unit kerja terkait dengan Keuangan Berkelanjutan</li><li>Menyampaikan hasil pantauan penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan kepada Direksi untuk mendapatkan arahan kebijakan strategis tindak lanjut perkembangan penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan.</li><li>Menyusun Laporan Keberlanjutan bersama dengan unit kerja terkait</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Collaborate with related work units to build and implement sustainable finance culture in various aspects of the organization</li><li>Monitor the implementation of Sustainable Finance Action Plan with other work units related to Sustainable Finance</li><li>Submit the results of monitoring the implementation of the Sustainable Finance Action Plan to the Board of Directors to get strategic policy directions to follow-up the implementation progress of the Sustainable Finance Action Plan</li><li>Prepare Sustainability Report with other related work units</li></ul>
--	--

## Produk Pembentukan Lending Product

<ul style="list-style-type: none"><li>Meningkatkan penyaluran kredit ke sektor-sektor yang memenuhi Kriteria Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB).</li><li>Melakukan penyaluran kredit kepada nasabah UMKM baik secara langsung maupun melalui perusahaan pembiayaan, <i>financial technology</i> maupun koperasi simpan pinjam.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Increase lending to sectors that meet the Criteria for Sustainable Business Activities (KKUB).</li><li>Distributing credit to MSME customers either directly or through financing companies, financial technology also savings and loan union.</li></ul>
---	--

## Sumber Daya Manusia People and Culture

<ul style="list-style-type: none"><li>Meningkatkan kompetensi dan ketrampilan sumber daya manusia untuk menerapkan keuangan berkelanjutan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Improve HR competencies and skills to implement sustainable finance</li></ul>
---	---

## Komunikasi Pemasaran Marketing Communications

<ul style="list-style-type: none"><li>Memberikan edukasi kepada masyarakat terkait keuangan berkelanjutan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Educate the public on Sustainable Finance</li></ul>
---	---

### Pelatihan Terkait Keuangan Keberlanjutan [E.2]

Pada tahun 2021, BCA Digital menyelenggarakan workshop internal #blubuatbaik yang diikuti oleh 134 pegawai. Workshop tersebut memberikan pemahaman terkait cara pengelolaan sampah plastik untuk menjaga keberlangsungan ekosistem dan bumi.

Selain itu, sepanjang tahun 2021, salah satu direksi juga telah mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak eksternal berupa seminar/talkshow yang membahas perihal dampak dari perubahan iklim pada aspek Ekonomi, Sosial, dan Tata Kelola.

### Training Related to Sustainability Finance [E.2]

In 2021, BCA Digital held an internal #blubuatbaik workshop which was attended by 134 employees. The workshop provided an understanding of how to manage plastic waste to maintain the sustainability of the ecosystem and the earth.

In addition, in 2021, one of the Directors had also participated in activities organized by external parties in the form of seminars/talk shows discussing the impact of climate change on Economic, Social, and Governance aspects.



### Penyesuaian Organisasi, Manajemen Risiko, dan Standar Prosedur Operasional terhadap Implementasi Keuangan Berkelanjutan [E.3]

Sepanjang tahun 2021, Bank telah melakukan penyesuaian organisasi, pengelolaan manajemen risiko, serta sejumlah standar prosedur operasional sejalan dengan pertumbuhan bisnis. Upaya penyesuaian tersebut juga sekaligus menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan, antara lain:

1. Bank dalam menyusun kebijakan perkreditan melakukan pengelolaan manajemen risiko kredit dengan memperhatikan penyediaan dana secara bertanggung jawab, dimana Bank mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola di sisi nasabah/debitur dalam keputusan pemberian kredit maupun pembelian obligasi korporasi. Hal ini diatur dalam Kebijakan Perkreditan Bank dan Pedoman Manajemen Risiko Kredit.
2. Sejalan dengan pengembangan bisnis perbankan digital secara berkesinambungan, Bank mengupayakan optimalisasi strategi dan bisnis berkelanjutan yang berorientasi jangka Panjang, sekaligus mengurangi dampak lingkungan dan sosial dari operasional Bank, antara lain dalam bentuk ketentuan penggunaan *digital signature*, kebijakan literasi dan inklusi keuangan. Disamping itu, Bank juga telah menerapkan program #blubuatbaik sebagai salah satu program untuk mendukung pengelolaan sampah.
3. Bank menerapkan prinsip inklusif dalam pengembangan produk, dimana diharapkan dengan penyediaan produk perbankan secara digital, akan meningkatkan ketersediaan dan keterjangkauan produk Bank sehingga dapat diakses lebih mudah oleh masyarakat melalui sara digital seperti smartphone devices.

### Mekanisme Pemantauan Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.3]

Pemantauan atas implementasi Keuangan Berkelanjutan dilakukan setiap tiga bulan oleh Divisi Perencanaan Korporat. Hasil pemantauan tersebut akan disampaikan sebagai bagian dalam laporan manajemen kepada Direksi. Dewan Direksi akan memberikan saran dan umpan balik kepada Divisi *Corporate Planning* terkait implementasi Keuangan Berkelanjutan. Divisi Perencanaan Korporat akan menyampaikan umpan balik tersebut kepada unit-unit terkait dan memberikan saran dan arahan untuk meningkatkan kinerja Keuangan Berkelanjutan.

### Organizational Adjustment, Risk Management, and Standard Operating Procedures for the Implementation of Sustainable Finance [E.3]

Throughout 2021, the Bank has made adjustment to organization, risk management, as well as a number of standard operating procedures in line with business growth. This adjustment effort also applies the principles of sustainable finance, as follows:

1. Bank in formulating credit policies administers credit risk management by considering the provision of funds in a responsible manner, where the Bank values economic, social, environmental, and governance factors on the customer/debtor side in decisions to grant loan or purchase corporate bonds. This is governed by the Bank's Credit Policy and Credit Risk Management Guidelines.
2. In line with the continuous development of the digital banking business, the Bank seeks to optimize strategies and sustainable businesses that are long-term oriented, while reducing the environmental and social impacts of the Bank's operations, among others in the form of provisions for the use of digital signatures, financial literacy and inclusion policies. In addition, the Bank has also implemented the #blubuatbaik program as one of the programs to support waste management.
3. The Bank applies the inclusive principle to product development, which is expected by providing digital banking products, will increase the availability and affordability of Bank products so that they can be accessed more easily by the public through digital means such as smartphone devices.

### Monitoring Mechanism for the Implementation of Sustainable Finance [E.3]

The Corporate Planning Division monitors the application of Sustainable Finance quarterly. The monitoring results will be included in the management report to the Board of Directors. Relating to the implementation of Sustainable Finance, the Board of Directors will make recommendations and provide feedback to the Corporate Planning Division. The Corporate Planning Division will relay the feedback to relevant units and make recommendations and suggestions to improve the performance of Sustainable Finance.

## Keterlibatan Pemangku Kepentingan [E.4]

BCA Digital menyadari bahwa peran dan keterlibatan seluruh Pemangku Kepentingan dalam kegiatan usaha kami merupakan bagian yang sangat penting untuk mendukung keberlangsungan usaha jangka panjang dan dapat memengaruhi pengambilan keputusan. BCA Digital mengidentifikasi pemangku kepentingan sebagai pihak-pihak yang memiliki hubungan dan kepentingan dengan kegiatan usaha serta memengaruhi keberlanjutan Bank. Kami juga terus berupaya untuk membangun hubungan yang baik dengan para Pemangku Kepentingan yang dilakukan dengan pelibatan Pemangku Kepentingan sebagai berikut.

## Stakeholder Engagement [E.4]

BCA Digital realizes that the role and involvement of all Stakeholders in our business activities is a very important part of supporting long-term business sustainability and can influence decision making. BCA Digital identifies stakeholders as parties who have a relationship and interest in business activities and affect the Bank's sustainability. We continuously strive to build good relationships with the Stakeholders, which is carried out by involving the following Stakeholders.

Pemangku Kepentingan dan Metode Pelibatan Stakeholders and Engagement Method	Topik/Isu Signifikan Significant Topics or Issues	Respon Respond
<b>Regulator</b> - Laporan rutin dan insidentil	- Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola - <i>Anti fraud</i> dan Anti Korupsi, APU-PPT - Pembayaran pajak dan kewajiban lainnya - Pelaporan rutin dan insidentil kepada Regulator	- Mematuhi regulasi yang berlaku - Memastikan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan implementasi tata kelola perusahaan dijalankan dengan baik - Membayar pajak sesuai peraturan dan tepat waktu - Menyampaikan laporan sesuai ketentuan dan tepat waktu kepada Regulator
<b>Regulator</b> - Routine and incidental reports	- Compliance and implementation of prudential and governance principles - Anti-fraud and Anti-Corruption, APU-PPT - Payment of taxes and other obligations - Regular and incidental reporting to Regulator	- Comply with applicable regulations - Ensure the implementation of the prudential principle and good corporate governance - Pay taxes according to regulations and on timely manner - Comply with the applicable regulations and submit on timely basis
<b>Pemegang Saham</b> - Laporan Kinerja - RUPS	- Kinerja Keuangan dan Non Keuangan - Kinerja Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola	- Menyediakan informasi kinerja secara berkala - Melakukan audit atas Laporan Keuangan - Membuat Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan
<b>Shareholders</b> - Performance Report - GMS	- Financial and Non-financial Performance - Environmental, Social and Governance Performance	- Periodically provide performance information on a regular basis - Conduct an audit of the Financial Statements - Prepare Annual Report and Sustainability Report
<b>Karyawan</b> - Survei - Whistleblowing System	- <i>Employee Engagement</i> - Pelatihan dan pengembangan kompetensi - Kesejahteraan, kesetaraan, kesehatan, keselamatan, dan keamanan karyawan	- Menyelenggarakan acara kebersamaan (habluween, bluYear) - Menyediakan bluAppreciation Wall - Menyediakan <i>Employee Engagement and Satisfaction Survey</i> - Memberikan pelatihan internal bluStrengths dan e-learning - Memberikan pelatihan dan sertifikasi dari pihak eksternal - Melakukan penilaian kinerja dan promosi - Menyediakan fasilitas kerja yang memadai - Menyediakan <i>whistleblowing system</i>
<b>Employee</b> - Survey - Whistleblowing System	- Employee Engagement - Training and competency development - Welfare, equality, health, safety and security of employees	- Organize bonding events (habluween, bluYear) - Provide bluAppreciation Wall - Provide Employee Engagement and Satisfaction Survey - Provide internal bluStrengths training and e-learning - Conduct training and certification from external party - Conduct performance assessment and promotion - Provide adequate work facilities - Provide a whistleblowing system



Pemangku Kepentingan dan Metode Pelibatan Stakeholders and Engagement Method	Topik/Isu Signifikan Significant Topics or Issues	Respon Respond
<b>Nasabah</b> - Call Center (Haloblu) - Media Sosial (Instagram, Facebook, Twitter) - Website	- Informasi produk dan layanan perbankan - Inovasi produk - Kerahasiaan data nasabah	- Memberikan informasi produk dan layanan perbankan terkini yang jelas dan mudah dipahami, serta memberikan edukasi keuangan perbankan - Menyediakan produk dan layanan perbankan sesuai kebutuhan nasabah dan perkembangan teknologi - Menjaga kerahasiaan data nasabah - Memberikan edukasi #datamurahasiamu melalui media sosial
<b>Customer</b> - Call Center (Haloblu) - Social Media (Instagram, Facebook, Twitter) - Website	- Information on banking products and services - Product innovation - Confidentiality of customer data	- Provide information on the latest banking products and services that are clear and easy to understand as well as provide banking finance education - Provide banking products and services according to customer needs and technological developments - Maintain the confidentiality of customer data - Provide education on your #datamurahasiamu through social media
<b>Masyarakat</b> - Seminar - Workshop	- Literasi dan Inklusi Keuangan	- Melakukan program edukasi dan inklusi keuangan
<b>Community</b> - Seminar - Workshop	- Financial literacy and inclusion	- Conduct financial education and inclusion programs
<b>Media</b> - Website	- Kinerja Keuangan dan Non Keuangan	- Publikasi Kinerja Keuangan dan Non Keuangan
<b>Media</b> - Website	- Financial and Non-financial performance	- Publication of financial and non-financial performance

### Tantangan yang Dihadapi dan Peluang Penerapan Keuangan Berkelanjutan [E.5]

Dalam usaha penerapan Keuangan Berkelanjutan, BCA Digital menghadapi beberapa tantangan sebagai berikut.

1. Pandemi COVID-19 memengaruhi ekonomi masyarakat secara umum dan berdampak kepada bisnis perbankan.
2. Meningkatnya risiko dan ancaman terhadap keamanan teknologi dan keamanan siber.
3. Keterbatasan pengetahuan karyawan terkait prinsip dan penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Terlepas dari tantangan-tantangan tersebut, BCA Digital menemukan peluang di tengah kondisi pandemi COVID-19 sebagai berikut

1. Pandemi COVID-19 mendukung digitalisasi dan inovasi teknologi perbankan.
2. Meningkatnya perusahaan dan UMKM yang mulai mengedepankan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola serta menjalankan usaha yang ramah lingkungan.

### Challenges and Opportunities in Implementing Sustainable Finance [E.5]

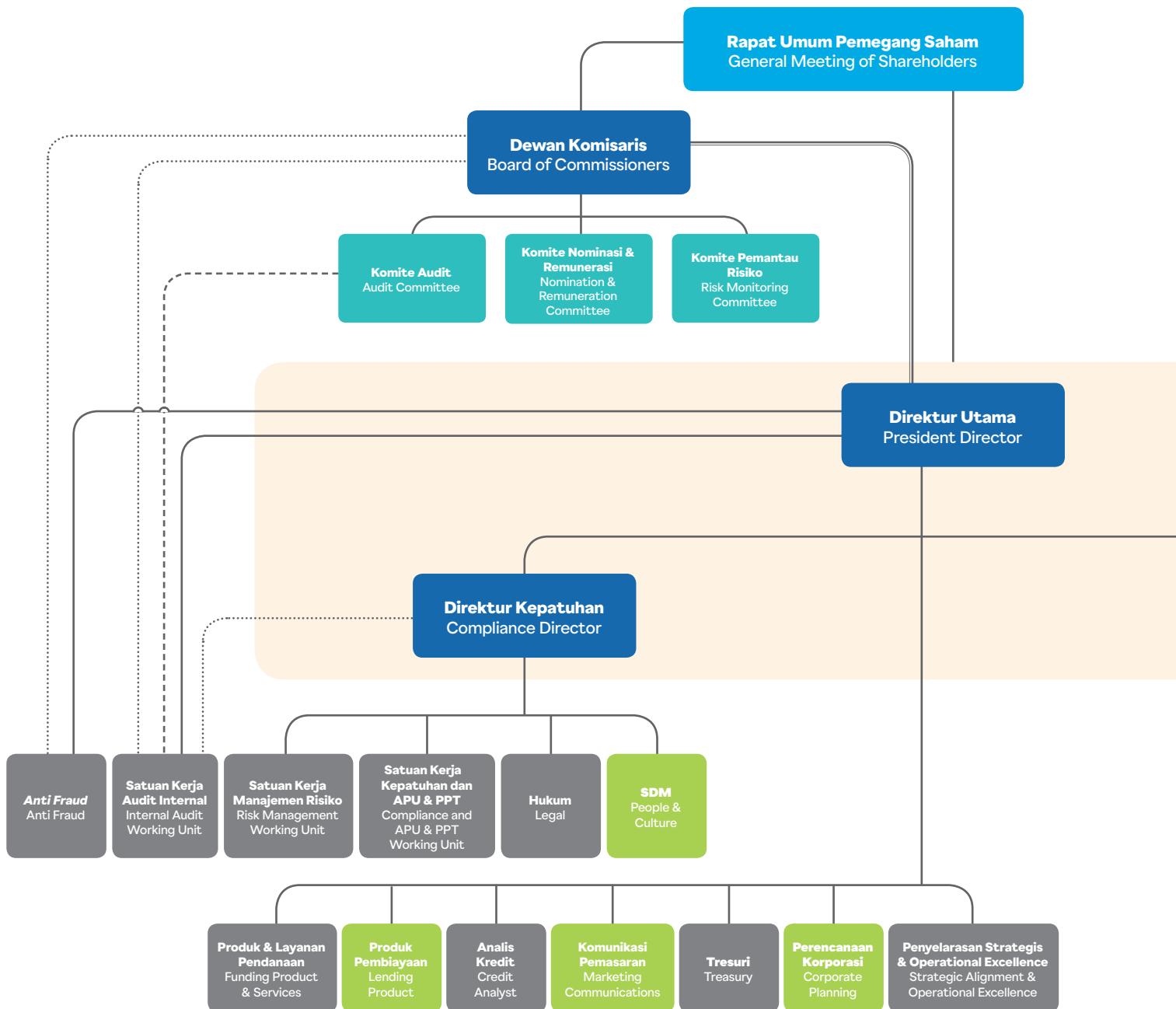
In the effort to implement sustainable finance, BCA Digital deals with several challenges as follows.

1. The COVID-19 pandemic affects the general economy and has an impact on the banking business.
2. Increased risks and threats to technology security and cybersecurity.
3. Limited knowledge of employees about the principles and implementation of Sustainable Finance.

Apart from these challenges, BCA Digital found the following opportunities amidst the COVID-19 pandemic conditions:

1. The COVID-19 pandemic accelerated digitization and innovation in banking technology.
2. A growing number of corporations and MSMEs are prioritizing environmental, social, and governance issues and operating environmentally friendly businesses.

## Struktur Tata Kelola Governance Structure



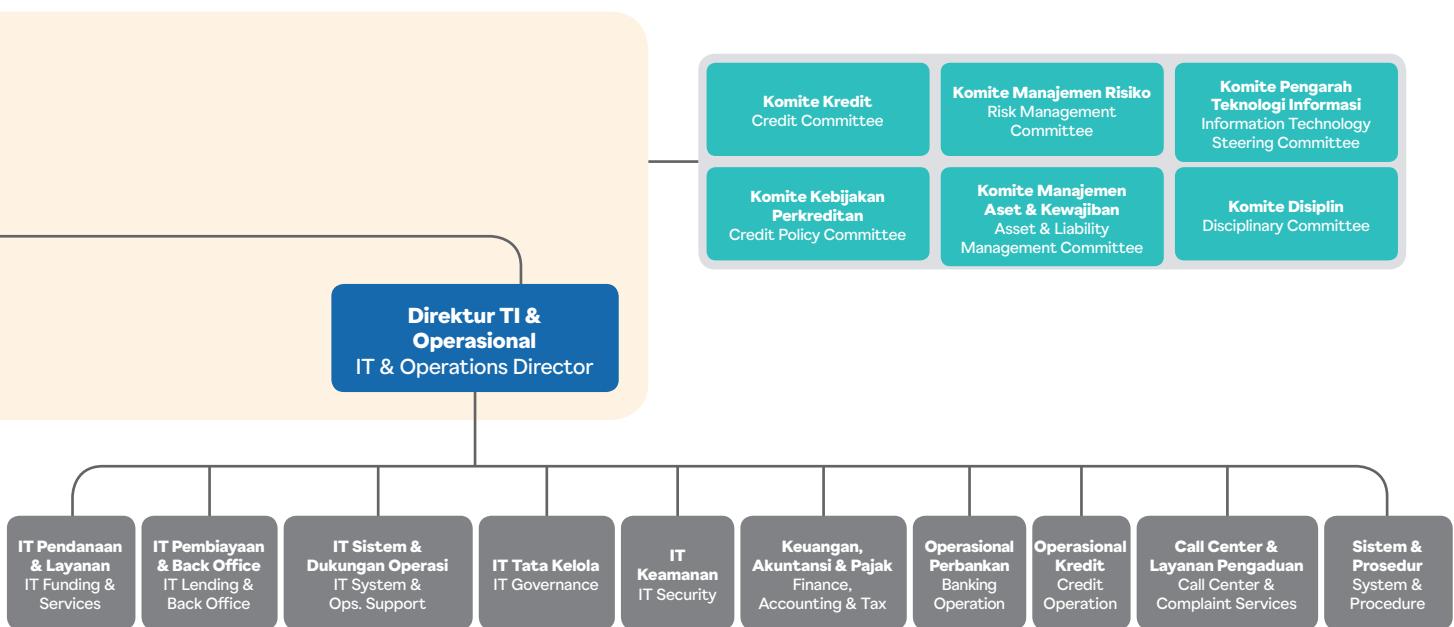
**Catatan/Notes:**

— Garis Tanggung Jawab/Line of Responsibility

- - - Garis Pemantauan dan Evaluasi/Monitoring and Evaluation Line

..... Garis Komunikasi dan Pelaporan/Line of Communication and Reporting

== Garis Pengawasan/Line of Watch



# KINERJA EKONOMI

Economic Performance





# KINERJA EKONOMI

## ECONOMIC PERFORMANCE

“

**BCA Digital telah merumuskan Rencana Bisnis Bank (RBB) 2021 yang berisikan target yang ingin dicapai beserta rencana strategi perusahaan dalam mencapai target tersebut.**

BCA Digital has formulated the Bank Business Plan (RBB) 2021 which contained the targets and the Company's strategic plan to achieve these targets.

”

Selama tahun 2021 setelah peluncuran aplikasi *digital banking* BCA Digital, kami aktif melakukan kegiatan usaha yang meliputi: [C.4]

a. Penghimpunan Dana

Di tahun 2021, BCA Digital telah meluncurkan dua produk untuk menghimpun dana masyarakat, yaitu:

- i. Tabungan (bluAccount, bluSaving, dan bluGether)
- ii. Deposito berjangka (bluDeposit)

b. Penyaluran Dana

Di tahun 2021, BCA Digital telah menyediakan dua produk pembiayaan untuk disalurkan kepada nasabah, yaitu:

- i. Kredit usaha dan modal kerja
- ii. Kredit investasi

BCA Digital telah menyalurkan dana kepada dua segmen nasabah, yaitu UMKM dan non-UMKM. Saat ini, BCA Digital telah menjalin kerja sama dengan perusahaan fintech *Peer-to-peer (P2P) lending* untuk membantu

During 2021 after the launch of BCA Digital digital banking application, we are active in conducting business activities which include: [C.4]

a. Funding activities

In 2021, BCA Digital has launched two products to raise, namely:

- i. Savings account (bluAccount, bluSaving, and bluGether)
- ii. Time Deposit (bluDeposit)

b. Lending activities

In 2021, BCA Digital has launched two lending products to channel the funds that have been collected, namely:

- i. Business credit/working capital
- ii. Investment credit

BCA Digital has disbursed loans to two customer segments, namely MSMEs and corporations. Currently, BCA Digital has collaborated with P2P fintech companies to help MSME customers develop their businesses in the



nasabah UMKM mengembangkan usahanya dalam bentuk kredit *invoice financing* ataupun *receivable financing*. Di sisi lain, BCA Digital telah membantu pendanaan jangka pendek maupun jangka panjang melalui kredit investasi maupun kredit modal kerja untuk nasabah korporasi dari berbagai industri, antara lain jasa keuangan, industri pengolahan/manufaktur, konstruksi, serta perdagangan besar dan eceran. [C.4]

Portofolio pembiayaan berdasarkan sektor ekonomi:

<b>Sektor Ekonomi</b>	<b>2021</b>		Economic Sector
	<b>Jumlah Outstanding /</b> Total Outstanding (Juta/Million Rupiah)	<b>Komposisi/Composition (%)</b>	
Jasa Keuangan	74.995	7,13	Financial Services
Industri Pengolahan/ Manufaktur	644.004	61,22	Processing Industry/ Manufacture
Perdagangan Besar dan Eceran	536	0,05	Wholesale and Retail
Konstruksi	332.353	31,60	Construction
<b>Total</b>	<b>1.051.888</b>	<b>100,00</b>	<b>Total</b>

Portofolio pembiayaan berdasarkan skala usaha:

<b>Skala Usaha</b>	<b>2021</b>		Business Scale
	<b>Jumlah Outstanding /</b> Total Outstanding (Juta/Million Rupiah)	<b>Komposisi/Composition (%)</b>	
Usaha Mikro	-	-	Micro Business
Usaha Kecil	-	-	Small Business
Usaha Menengah	1.051.888	100,00	Medium Business
<b>Total</b>	<b>1.051.888</b>	<b>100,00</b>	<b>Total</b>

c. Jasa Perbankan Lainnya [C.4]

Selain menghimpun dan menyalurkan dana, BCA Digital juga memiliki beberapa jasa perbankan lainnya, yaitu:

- Transfer *online*/RTGS/LLG
- Pembayaran tagihan bulanan (Internet/TV Kabel)
- Penambahan dana *e-money*
- Pembayaran menggunakan QRIS
- Tarik dan setor tunai tanpa kartu via ATM BCA
- Transfer *Virtual Account* BCA
- Layanan BCA Digital pada aplikasi mitra (pembukaan rekening, pembayaran *tax online*, dan lain-lain)

form of invoice financing or receivable financing. On the other hand, BCA Digital has provided short-term and long-term lending through investment loans and working capital loans for corporate customers from various industries, including the financial services, processing industry/manufacture, construction, also wholesale and retail. [C.4]

Loan portfolio by economic sector:

<b>Sektor Ekonomi</b>	<b>2021</b>		Economic Sector
	<b>Jumlah Outstanding /</b> Total Outstanding (Juta/Million Rupiah)	<b>Komposisi/Composition (%)</b>	
Jasa Keuangan	74.995	7,13	Financial Services
Industri Pengolahan/ Manufaktur	644.004	61,22	Processing Industry/ Manufacture
Perdagangan Besar dan Eceran	536	0,05	Wholesale and Retail
Konstruksi	332.353	31,60	Construction
<b>Total</b>	<b>1.051.888</b>	<b>100,00</b>	<b>Total</b>

Loan portfolio by scale of business

<b>Skala Usaha</b>	<b>2021</b>		Business Scale
	<b>Jumlah Outstanding /</b> Total Outstanding (Juta/Million Rupiah)	<b>Komposisi/Composition (%)</b>	
Usaha Mikro	-	-	Micro Business
Usaha Kecil	-	-	Small Business
Usaha Menengah	1.051.888	100,00	Medium Business
<b>Total</b>	<b>1.051.888</b>	<b>100,00</b>	<b>Total</b>

c. Other Banking Services [C.4]

In addition to collecting and distributing funds, BCA Digital also has several other banking services, namely:

- Online transfer/RTGS/LLG
- Monthly bill payment (Internet/Cable TV)
- Addition of *e-money* funds
- QRIS Payment
- Cardless Cash Withdrawal and deposit via ATM BCA
- BCA Virtual Account Transfer
- BCA Digital services on partner applications (account opening, online tax payments, etc.)

Pada tahun 2021, BCA Digital meluncurkan aplikasi *mobile blu* by BCA Digital dan layanan BCA Digital pada aplikasi mitra (BaaS). Pada tahap awal, BCA Digital telah bekerja sama dengan Blibli.com dan Telkomsel. Nasabah bisa dengan mudah melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi *mobile blu* by BCA Digital dan layanan BCA Digital pada aplikasi mitra. [F.26]

Ke depannya, aplikasi dan fitur-fiturnya akan terus dikembangkan dengan tujuan untuk memberikan layanan keuangan terbaik yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Beberapa rencana di tahun 2022 antara lain BI Fast, tabungan bisnis, fasilitas kredit/pinjaman baik untuk keperluan konsumsi bisnis maupun retail, layanan investasi, asuransi, kartu debit/ATM, dan lain-lain. [F.26]

Layanan blu telah didesain sedemikian rupa untuk hadir dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah sesuai perkembangan jaman. *User interface* yang menarik dan *simple* dengan didukung pengamanan sistem teknologi yang baik menjadi ketertarikan tersendiri untuk nasabah. [F.26]

BCA Digital melakukan validasi pengamanan sistem teknologi dengan *penetration test* pada sistem blu secara berkala setiap tahunnya atau segera dilakukan apabila terdapat perubahan yang signifikan pada sistem. Tidak hanya itu, pengukuran standardisasi sistem manajemen keamanan informasi untuk pengoperasian blu by BCA Digital juga telah dilakukan melalui proses pencapaian sertifikasi ISO27001 yang diakui secara nasional dan internasional. [F.27]

Selama tahun 2021, semua produk dan layanan BCA Digital tidak ada yang melanggar aturan yang berlaku dan tidak ada yang ditarik kembali dari peredaran. [F.29]

BCA Digital telah merumuskan Rencana Bisnis Bank (RBB) 2021 yang berisikan target yang ingin dicapai beserta rencana strategi perusahaan dalam mencapai target tersebut. RBB ini menjadi pedoman bagi BCA Digital dalam mengimplementasikan strategi yang telah dirumuskan, memacu produktivitas dan kinerjanya di tahun berjalan.

In 2021, BCA Digital launched blu by BCA Digital mobile application and BCA Digital services on partner applications (BaaS). In the early stages, BCA Digital has collaborated with Blibli.com and Telkomsel. Customers can easily make financial transactions through the blu by BCA Digital mobile application and BCA Digital services on partner applications. [F.26]

In the future, the application and its features will continue to be developed with the aim of providing the best financial services customized to customer needs. Several plans in 2022 include BI Fast, business savings, credit/loan facilities for both business and retail consumption purposes, investment services, insurance, debit cards/ATMs, and others. [F.26]

The blu service is created in such a way that it is always available to meet customer transaction needs. Customers are particularly interested in an appealing and simple user interface that is supported by good technology system security. [F.26]

BCA Digital verifies the security of technology systems through penetration tests on the blu system once a year or more frequently if the system undergoes substantial modifications. Not only that, but BCA Digital has also measured the standardization of the information security management system for blu's operations through the ISO27001 certification process, which is recognized both nationally and internationally. [F.27]

None of BCA Digital's products or services were found to be in violation of applicable regulations in 2021, and none were taken out of circulation. [F.29]

BCA Digital has formulated the Bank Business Plan (RBB) 2021 which contained the targets and the Company's strategic plan to achieve these targets. This RBB serves as a guideline for BCA Digital in implementing the strategies that have been formulated in order to boost productivity and performance in the current year.



### Capaian Kinerja terhadap Target [F.2]

Realization of Performance to Target

(Dalam Juta/In Million Rupiah)

Uraian	2021		2020	Description
	Pencapaian/Realization	Target		
Kredit	1.051.888	1.100.950	-	Loans
Dana Pihak Ketiga	1.731.750	1.189.549	-	Third-Party Funds
Pendapatan Operasional	139.140	182.045	142.594	Operating Income
Laba (Rugi) Bersih Tahun Berjalan	(62.157)	(137.314)	82.148	Net Profit (Loss) for the year
Rasio Tingkat Pengembalian Aset	-1,7%	-3,7%	3,4%	Return on Assets (ROA)
Rasio Tingkat Pengembalian Modal	-2,8%	-6,2%	6,1%	Return on Equities (ROE)
Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM)	256,7%	204,4%	820,9%	Minimum Capital Adequacy Ratio
Rasio Kredit terhadap Dana Pihak Ketiga	61,3%	95,4%	0,0%	Loan to Deposit Ratio (LDR)

Saat ini, BCA Digital masih belum mempunyai produk-produk keuangan berkelanjutan. BCA Digital masih berusaha mengembangkan produk-produknya agar memenuhi kriteria keuangan berkelanjutan. Ke depannya, BCA Digital berharap untuk bisa memberikan kontribusi keuangan berkelanjutan dari aspek ekonomi yang lebih besar dari peluncuran produk keuangan berkelanjutannya. [\[F.3\]](#)[\[F.26\]](#)

Currently, BCA Digital still does not have sustainable financial products. BCA Digital is still trying to develop its products to meet the criteria for sustainable finance. Going forward, BCA Digital expects to be able to contribute to sustainable finance from a larger economic aspect than the launch of its sustainable financial products. [\[F.3\]](#)[\[F.26\]](#)

# KINERJA SDM

HR Performance



# WALL OF FAME



# KINERJA SDM

## HR PERFORMANCE

“

**BCA Digital juga melakukan penilaian kinerja pada para karyawannya. Penilaian kinerja awal dilakukan setelah karyawan melalui tiga bulan masa percobaan. Karyawan akan dinilai berdasarkan kemampuannya serta kesesuaian dengan perannya masing-masing dan budaya kerja BCA Digital.**

BCA Digital also conducts performance assessments on its employees. The initial performance assessment is conducted after the employee has gone through a three-month probation period. Employees will be assessed based on their abilities and suitability for their respective roles and the work culture of BCA Digital.

”

BCA Digital baru terbentuk tahun 2020 dengan jumlah karyawan sebanyak 84 orang. Sampai akhir tahun 2021, BCA Digital memiliki 219 karyawan, tidak termasuk pengurus dan karyawan outsourcing. Jumlah karyawan BCA Digital mengalami peningkatan sebanyak 135 orang atau sebesar 160,7%. Perekutan karyawan-karyawan baru dilakukan untuk menunjang kebutuhan BCA Digital dalam menjalankan kegiatan usahanya. BCA Digital melakukan rekrutmen mandiri dalam menarik talenta-talenta.

BCA Digital was formed in 2020 with a total number of 84 employees. Until the end of 2021, BCA Digital has 219 employees, not including management and outsourcing employees. The number of BCA Digital employees has increased by 135 people or by 160.7%. The recruitment of new employees is carried out to support the needs of BCA Digital in operating its business activities. BCA Digital conducts self-recruitment to recruit talents.



### **Demografi Karyawan:**

BCA Digital berkomitmen untuk mendukung kesetaraan gender sesuai dengan tujuan 5 dari SDGs. BCA Digital mengakui kesetaraan gender di dalam lingkungan kerjanya, dengan komposisi jumlah karyawan perempuan sebesar 44% hampir mendekati jumlah karyawan laki-laki. [C.3]

### **Employee Demographics:**

BCA Digital committed to support gender equality according to 5 SDGs. BCA Digital recognizes equality in its work environment, with a composition of 44% of the number of female employees, almost equal to the number of male employees. [C.3]

Jenis Kelamin	2021	2020	Gender
Laki-laki	123	52	Male
Perempuan	96	32	Female
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>84</b>	<b>Total</b>

Berdasarkan jabatannya, karyawan BCA Digital mendominasi jabatan *officer*. BCA Digital banyak menambah karyawan di tingkat di bawah Direksi. [C.3]

Based on their position, majority of BCA Digital employees occupy officer positions. BCA Digital has added many employees at the level below the Board of Directors. [C.3]

Jabatan	2021	2020	Position
Direksi	3	3	Board of Directors
Kepala Divisi	10	6	Division Head
Kepala Departemen	16	10	Department Head
Kepala Team/Manajer	39	13	Team Leader/Manager
Pejabat Senior	40	20	Senior Officer
Pejabat	114	35	Officer
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>87</b>	<b>Total</b>

Berdasarkan kelompok usianya, karyawan BCA Digital didominasi oleh kelompok usia 20-29 tahun, sekitar 50% dari total karyawan. [C.3]

Based on their age group, BCA Digital's employees are dominated by the age group of 20-29 years, around 50% of the total employees. [C.3]

Usia	2021	2020	Age Group
20-29 tahun	110	44	20-29 years old
30-39 tahun	79	29	30-39 years old
40-49 tahun	10	4	40-49 years old
>50 tahun	20	7	>50 years old
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>84</b>	<b>Total</b>

Berdasarkan tingkat pendidikannya, lebih dari 70% karyawan BCA Digital merupakan lulusan S1 (Sarjana). [C.3]

Based on the level of education, more than 70% of BCA Digital's employees are S1 (Bachelor) graduates. [C.3]

Pendidikan	2021	2020	Education
S3	-	-	PhD
S2	24	10	Master's
S1	156	68	Bachelor
Diploma	17	5	Diploma
Lainnya	22	1	Others
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>84</b>	<b>Total</b>

Berdasarkan status ketenagakerjaan, ada 122 karyawan BCA Digital yang merupakan karyawan tetap dari total 219 karyawan. Sebanyak 97 karyawan lainnya (44,3%) merupakan karyawan kontrak. [C.3]

Based on employment status, there are 122 permanent employees at BCA Digital, out of a total 219 employees. Another 97 employees (44.3%) are contract employees. [C.3]

Status Ketenagakerjaan	2021	2020	Employment Status
Tetap	122	44	Permanent
Kontrak	97	40	Contract
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>84</b>	<b>Total</b>

Agar pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia (SDM) bisa berjalan dengan baik, BCA Digital secara bertahap akan mengembangkan struktur organisasi yang disesuaikan dengan model bisnis serta kebutuhan organisasi. BCA Digital akan secara bertahap menyempurnakan kebijakan dan sistem rekrutmen yang lebih terstruktur, serta menambahkan recruitment tools untuk menarik lebih banyak talenta. Mengingat Bank tidak beroperasi melalui dan/atau memiliki kantor cabang, rekrutmen tenaga kerja tidak dibatas pada lokasi/wilayah kantor Bank. Sampai dengan Desember 2021, BCA Digital belum menggunakan Tenaga Kerja Asing (TKA).

In order for the implementation of human resource (HR) development to run well, BCA Digital will gradually develop an organizational structure that is adapted to the business model and organizational needs. BCA Digital will refine policies and a more structured recruitment system in stages, as well as add recruitment tools to attract more talents. Since the Bank does not operate through and/or has a branch office, recruitment of workers is not limited to the location/area of the Bank's office. As of December 2021, BCA Digital doesn't have expatriate manpower.

BCA Digital akan menginternalisasi nilai-nilai perusahaan sesuai dengan model bisnis Bank yang mengedepankan *Customer Focus, Integrity, Agility & Relevance, Collaboration & Growth, Excellence & Impact*, serta mengembangkan team engagement yang kuat. Untuk itu, BCA Digital akan melakukan serangkaian program-program pendidikan serta pengembangan kepada para karyawan di bidang bisnis, operasional, dan pendukung. Evaluasi dan pengembangan prosedur operasional dari sisi SDM akan terus dilakukan agar prosedur operasional bisa lebih efisien dan efektif dengan memanfaatkan teknologi informasi (*Human Resources Information System*) secara bertahap, sesuai dengan kondisi dan kebutuhan Bank. [F.22]

BCA Digital will internalize the company's values in accordance with the Bank's business model that prioritizes Customer Focus, Integrity, Agility & Relevance, Collaboration & Growth, Excellence & Impact, as well as developing a strong engagement team. To that end, BCA Digital will conduct a series of educational and development programs for employees in the business, operational and support fields. Evaluation and development of operational procedures from the HR side will continue to be carried out so that operational procedures can be more efficient and effective by gradually utilizing information technology (Human Resources Information System), in accordance with the conditions and needs of the Bank. [F.22]



BCA Digital juga melakukan penilaian kinerja pada para karyawannya. Penilaian kinerja awal dilakukan setelah karyawan melalui tiga bulan masa percobaan. Karyawan akan dinilai berdasarkan kemampuannya serta kesesuaian dengan perannya masing-masing dan budaya kerja BCA Digital. Penilaian kinerja tahunan dilakukan untuk karyawan yang telah bekerja lebih dari enam bulan. Proses penilaian kinerja ini dilakukan di awal tahun berikutnya. Pada tahun 2021, ada 79 karyawan yang diikutsertakan dalam Penilaian Kinerja Akhir Tahun.

Dalam usaha mengembangkan kompetensi para karyawan, BCA Digital giat mengadakan e-learning dan workshop (internal dan eksternal). BCA Digital juga wajibkan karyawan-karyawannya di posisi tertentu untuk memiliki sertifikasi sesuai dengan yang diwajibkan regulasi yang berlaku. Pada tahun 2021, total pelatihan yang dilakukan adalah selama 2.915,5 jam, dengan rata-rata 13,1 jam per karyawan (termasuk BOD). Secara keseluruhan, biaya pelatihan tersebut adalah sebesar Rp437.084.170. [F.22]

Saat ini, remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah lebih tinggi sekitar 45% dibandingkan upah minimum provinsi DKI Jakarta. Untuk memberikan kenyamanan kepada karyawan, BCA Digital menyediakan berbagai fasilitas kerja kepada karyawan selain remunerasi, antara lain asuransi kesehatan tambahan selain BPJS Kesehatan, *mini amphitheatre*, *breakout area* (meliputi fasilitas meja *billaryard*, *basketball game*, *table tennis game*, dan *band corner*), loker karyawan, mushola, *pantry & coffee machines*, dan gratis parkir. [F.20][F.21]

Semua karyawan BCA Digital bisa menggunakan semua fasilitas yang disediakan. BCA Digital tidak membedabedakan para karyawannya, sesuai dengan komitmen Bank dalam mencapai Tujuan 5 dari SDGs. Pemberian fasilitas-fasilitas tersebut juga merupakan usaha BCA Digital dalam mendukung tujuan 3 dari SDGs untuk memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan karyawannya. [F.21]

BCA Digital berkomitmen untuk tidak mempekerjakan anak di bawah umur maupun memberlakukan kerja paksa. Berdasarkan kebijakan Bank, calon karyawan minimum berusia 21 tahun saat diterima sebagai karyawan di BCA Digital. [F.22]

Saat ini, belum ada program-program khusus di BCA Digital untuk mencegah tindakan diskriminasi, perundungan, dan pelecehan di tempat kerja. Meskipun begitu, dengan menjunjung tinggi salah satu *corporate value* Bank, yaitu *Stand Up for Integrity*, semua karyawan Bank bertindak sesuai aturan dan etika, bertindak tegas, menyuarakan integritas dan bertanggung jawab, serta berani bertindak. Ketika ada tindakan yang bertentangan dengan integritas walaupun dianggap tidak populer (melaporkan, berpihak pada yang benar, berkorban, dan lain-lain). [F.1][F.18]

BCA Digital also conducts performance assessments on its employees. The initial performance assessment is conducted after the employee has gone through a three-month probation period. Employees will be assessed based on their abilities and suitability for their respective roles and the work culture of BCA Digital. Annual performance assessment is conducted for employees who have worked for more than six months. This performance appraisal process is carried out at the beginning of the following year. In 2021, there were 79 employees who were included in the Year-End Performance Assessment.

In an effort to develop employee competencies, BCA Digital is actively holding e-learning and workshops (internal and external). BCA Digital also requires its employees in certain positions to have certifications in accordance with applicable regulations. In 2021, the total training carried out was 2,915.5 hours, with an average of 13.1 hours per employee (including BOD). Overall, the training costs amounted to Rp437,084,170. [F.22]

Currently, the remuneration of permanent employees at the lowest level is 45% higher than the regional minimum wage. To provide comfort to employees, BCA Digital provides various work facilities to employees in addition to remuneration, including additional health insurance other than National Health Insurance (BPJS Kesehatan), mini amphitheater, breakout area (including billiard table facilities, basketball game, table tennis game, and band corner), employees' lockers, prayer room, pantry & coffee machines, and free parking. [F.20][F.21]

All the facilities are available to BCA Digital employees. In line with the Bank's commitment to achieving Goal 5 of the SDGs. The provision of these facilities is also BCA Digital's effort to support goal 3 of the SDGs to ensure a healthy life and support the welfare of its employees. [F.21]

BCA Digital is committed to neither employing minors nor enforcing forced labor. Prospective employees must be at least 21 years old to be accepted as BCA Digital employees, according to the Bank's policy. [F.22]

Currently, there are no special programs at BCA Digital to prevent discrimination, bullying, and harassment in the workplace. However, by upholding one of the Bank's corporate values, namely Stand Up for Integrity, all Bank employees must behave according to rules and ethics, act decisively, express integrity and responsibility, and dare to act when there are actions that are contrary to integrity even though they are deemed unpopular (reporting violations, siding with the right, making sacrifices, etc.). [F.1][F.18]

BCA Digital menyadari tentang pentingnya Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Untuk itu, BCA Digital merumuskan kebijakan K3 perusahaan, sebagai berikut. [F.21]

- **Business Continuity Plan (BCP)**

Bank menerapkan kebijakan BCP untuk memastikan adanya antisipasi terhadap kejadian-kejadian darurat demi mempertahankan kelangsungan seluruh aktivitas bisnis dan operasional, menjamin kesehatan dan keselamatan karyawan, nasabah dan aset Bank, termasuk pemangku kepentingan lain yang berada di area operasional Bank. Kantor BCA Digital sudah dilengkapi dengan perangkat keselamatan kerja, seperti APAR, alat pendekripsi asap, dan tangga darurat.

- **Simulasi Kebakaran dan Gempa Bumi**

Bank bersama dengan pengelola Gedung melakukan kegiatan yang menunjang keselamatan karyawan, di antaranya melalui kegiatan simulasi pemanfaatan kebakaran dan latihan evakuasi gedung, serta adanya karyawan yang ditunjuk sebagai petugas kapten lantai.

- **Jaminan Pemeliharaan Kesehatan**

Bank juga memberikan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan, baik melalui skema BPJS kesehatan maupun melalui pemberian tambahan asuransi Kesehatan melalui kerja sama dengan pihak ketiga meliputi rawat inap, rawat jalan, rawat gigi, dan kacamata. Selain itu, Bank juga menyediakan Jaminan Kecelakaan Kerja oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk menanggung risiko kecelakaan kerja yang dialami karyawan.

Sebagai upaya untuk mendukung program pemerintah dalam menekan laju penyebaran virus COVID-19, BCA Digital telah menerapkan pola kerja dari rumah dan mempersiapkan segala infrastruktur yang dibutuhkan untuk mendukung pola kerja tersebut. Dengan adanya pola kerja WFH, penggunaan transportasi pribadi maupun transportasi umum menjadi berkurang sehingga konsumsi bahan bakar fosil yang menyebabkan emisi karbon dapat berkurang. Selain itu, BCA Digital juga memperhatikan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) ketika WFO di masa pandemi COVID-19 dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dan melakukan pembatasan jumlah karyawan yang berada di kantor sesuai dengan regulasi yang ditetapkan.

BCA Digital is aware of the importance of Occupational Safety and Health (K3). To that end, BCA Digital formulated the company's OSH policy, as follows. [F.21]

- **Business Continuity Plan (BCP)**

The Bank implements a BCP policy to ensure anticipation of emergency events in order to maintain the continuity of all business and operational activities, ensure the health and safety of employees, customers and Bank assets, including other stakeholders in the Bank's operational areas. BCA Digital offices are equipped with work safety devices, such as fire extinguishers, smoke detectors, and emergency stairs.

- **Fire and Earthquake Simulation**

The Bank together with the building management carry out activities that support employee safety, including through fire fighting simulations and building evacuation drills, as well as having employees appointed as floor warden officers.

- **Health Care Insurance**

The Bank also provides Health Care Insurance, either through the BPJS Kesehatan scheme or through the provision of additional health insurance through collaboration with third parties including inpatient, outpatient, dental care, and eyeglasses. In addition, the Bank also provides Work Accident Insurance by National Worker Compensation and Pension Plan (BPJS Ketenagakerjaan) to cover the risk of work accidents experienced by employees.

BCA Digital has adopted the WFH work pattern and created all the infrastructure required to support the government's program to prevent the spread of the COVID-19 virus. The usage of private and public transportation is reduced by the WFH work pattern, reducing the consumption of fossil fuels, which reduces carbon emissions. In addition, during WFO during the COVID-19 pandemic, BCA Digital pays close attention to Occupational Safety and Health (K3) by maintaining strict health protocols and limiting the number of personnel in the office in accordance with established regulations.



Halaman ini sengaja dikosongkan  
This page is intentionally left blank



# KINERJA SOSIAL MASYARAKAT

Community Social Performance



# KINERJA SOSIAL MASYARAKAT

## COMMUNITY SOCIAL PERFORMANCE

“

**Bagi BCA Digital, transparansi usaha, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah adalah kunci atas keberlangsungan perusahaan kami. BCA Digital beroperasi dengan transparan sesuai prinsip-prinsip tata kelola dan mengikuti peraturan yang berlaku.**

Business transparency, service quality, and customer trust are all crucial to BCA Digital's long-term success. BCA Digital follows applicable regulations and acts transparently in accordance with governance principles.

”

BCA Digital hadir untuk para *digital savvy* yang menginginkan cara baru dalam urusan perbankan. Lewat aplikasi *mobile blu* yang akan terus dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi, BCA Digital yang lahir sepenuhnya dalam dunia dan ekosistem digital serta mengusung konsep *branchless banking*, akan selalu berusaha untuk bisa menjadi jawaban atas kebutuhan finansial masyarakat Indonesia.

Seluruh produk dan layanan yang disediakan BCA Digital dapat diakses melalui *all-in-one platform application* berbasis ponsel pintar yang terkoneksi dengan ekosistem digital lainnya, sehingga nasabah dapat membuka rekening hingga memiliki kontrol penuh terhadap keuangannya sekaligus dapat bertransaksi dengan mudah, dimana saja, dan kapan saja melalui aplikasi tersebut. [F.17]

BCA Digital is here for digital savvy who wants a new way of banking. BCA Digital, which was born entirely in the digital world and ecosystem and embodies the concept of branchless banking, will keep striving to be the answer to the financial needs of the Indonesian people through the *blu mobile* application, which will continue to be developed in accordance with technological advancements.

All of BCA Digital's products and services are available through an *all-in-one* application platform based on smartphones that are connected to other digital ecosystems, allowing customers to open accounts and have complete control over their finances while making transactions easily, anywhere and at any time. [F.17]



Layaknya teman, BCA Digital ingin tumbuh bersama dengan para nasabah. Kami ada untuk menyebarkan *good vibes* dan memberikan semangat dalam memulai langkah dalam mewujudkan mimpi jadi kenyataan. BCA Digital berkomitmen untuk terus meracik ide baru untuk inovasi layanan dan produk perbankan yang selalu bikin para nasabah berkata, “Untung ada BCA Digital!”

Bagi BCA Digital, transparansi usaha, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah adalah kunci atas keberlangsungan perusahaan kami. BCA Digital beroperasi dengan transparan sesuai prinsip-prinsip tata kelola dan mengikuti peraturan yang berlaku.

Untuk setiap produk maupun layanan BCA Digital, kami senantiasa menyampaikan informasi yang akurat, jujur, dan jelas kepada nasabah maupun masyarakat secara luas dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan melalui berbagai saluran komunikasi yang telah kami siapkan di dalam strategi komunikasi BCA Digital. Kami percaya bahwa *accountability* adalah fondasi penting untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal, serta didukung dengan penerapan standar kualitas produk perbankan yang *secure* dan *reliable*. [F.28]

BCA Digital senantiasa berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada setiap nasabahnya. BCA Digital menyediakan sarana bagi masyarakat dan nasabah untuk memperoleh informasi dan meminta saran. Informasi tentang blu bisa diperoleh dari aplikasi blu dan website resmi blu, yaitu <https://blubybcadigital.id/>. BCA Digital juga menyediakan sarana pengaduan bagi nasabah BCA Digital melalui haloblu maupun aplikasi OJK. [F.24]

BCA Digital, like friends, wishes to grow with its customers. We're here to spread good vibes and encourage others to pursue their ambitions. BCA Digital is dedicated to constantly coming up with innovative ideas for banking services and solutions that make the customers remark, “Thank goodness there's BCA Digital!”

Business transparency, service quality, and customer trust are all crucial to BCA Digital's long-term success. BCA Digital follows applicable regulations and acts transparently in accordance with governance principles.

In the context of marketing products and/or services using various communication channels that we have created in the BCA Digital communication strategy, we always give accurate, honest, and clear information to consumers and the larger community for each BCA Digital product or service. We believe that accountability is a critical foundation for getting the most of technology, and that it is bolstered by the application of secure and reliable banking product quality standards. [F.28]

BCA Digital always strives to provide the best service to each of its customers. BCA Digital provides a means for the public and customers to obtain information and seek advice. Information about blu can be obtained from the blu application and the official blu website, namely <https://blubybcadigital.id/>. BCA Digital also provides a complaint facility for BCA Digital customers through the Haloblu and FSA applications. [F.24]

Contact	Channel	Jam Layanan Service Hours	Hari Layanan Service Days
KYC Pembukaan Rekening/ KYC Account Opening	Blu Mobile App	06.00 – 22.00	Setiap Hari/Daily
Telepon/Telephone	Halo blu 1500668	24 Jam/Hours	Setiap Hari/Daily
E-mail	<a href="mailto:haloblu@bcadigital.co.id">haloblu@bcadigital.co.id</a>	24 Jam/Hours	Setiap Hari/Daily
Twitter	@haloblu @blubybcadigital	24 Jam/Hours	Setiap Hari/Daily
Instagram	@blubybcadigital	24 Jam/Hours	Setiap Hari/Daily
Facebook	@blubybcadigital	24 Jam/Hours	Setiap Hari/Daily
Digital Relationship Officer (DRO)	Halo blu 1500668	08.00 – 17.00	Senin – Jumat/Monday – Friday

Pada tahun 2021, BCA Digital menerima dan menangani 46.028 permintaan informasi, saran, dan keluhan melalui sosial media. Terdapat 15 staff BCA Digital di layanan sosial media, dengan *average handling time* untuk kontak melalui e-mail adalah 6 menit 42 detik.

In 2021, BCA Digital received and handled 46,028 requests for information, suggestions, and complaints via social media. There are 15 BCA Digital staff in social media services, with the average handling time for contact via e-mail is 6 minutes 42 seconds.

## SOCIAL MEDIA



AGENT  
**15**

AHT  
**6:42**



SL E-MAIL  
**98,33%**



SL TWITTER  
**97,04%**



SL MEDSOS  
**93,94%**

**46.028**

*Incoming Request*

**1** Syarat Ketentuan  
20.074 (43,61%)

Progress Keluhan  
Nasabah 3.100  
(6,74%)

**3**

**2** Complaint  
Transaksi 4.601  
(10%)

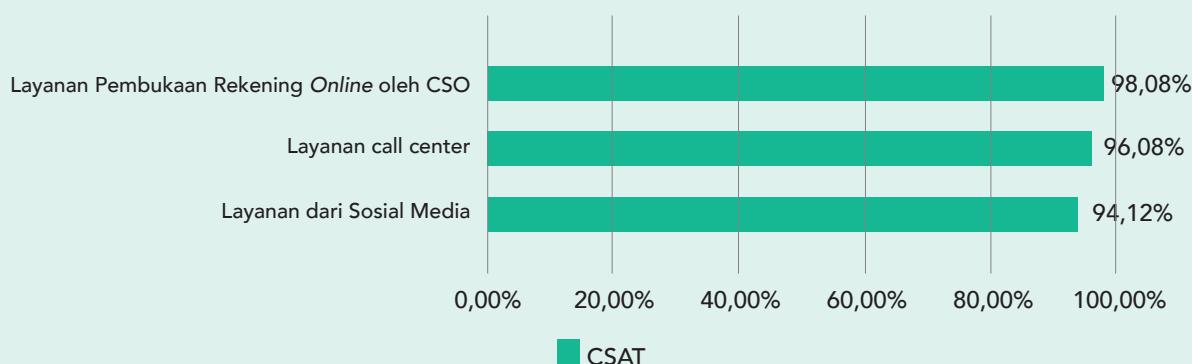


Pada bulan Oktober, BCA Digital melakukan telesurvey untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dari total 438 data yang dikumpulkan, ada 154 data yang bisa digunakan dalam survei, dengan perincian 51 data untuk survei layanan call center, 52 data untuk survei layanan pembukaan rekening online oleh CSO, dan 51 data untuk survei layanan melalui sosial media. Berdasarkan hasil survei, 98,08% responden puas dengan layanan pembukaan rekening online oleh CSO, 96,08% responden puas dengan layanan call center, dan 94,12% responden puas dengan layanan dari sosial media. [F.30]

In October, BCA Digital conducted a telesurvey to determine the level of customer satisfaction. Of the total 438 data collected, there are 154 data that can be used in the survey, with details of 51 data for a call center service survey, 52 data for an online account opening service survey by CSOs, and 51 data for a social media service survey. Based on the survey results, 98.08% of respondents are satisfied with online account opening services by CSOs, 96.08% of respondents are satisfied with call center services, and 94.12% of respondents are satisfied with services from social media. [F.30]



## CSAT HASIL SURVEI PERIODE OKTOBER 2021



Dalam pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) perusahaan, BCA Digital turut mendukung tujuan-tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) dan Keuangan Berkelanjutan. Dari 17 SDGs, salah satu tujuan yang diprioritaskan BCA Digital adalah Tujuan 11, yaitu membangun kota dan pemukiman yang inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan.

BCA Digital, sebagai '*the next-generation bank*', tidak hanya menghadirkan aplikasi *mobile banking* blu sebagai alat bagi masyarakat untuk memiliki kontrol yang lebih baik atas keuangan mereka, serta kebebasan dan akuntabilitas untuk mencapai tujuan mereka, tetapi juga secara aktif ikut serta dalam melakukan edukasi kepada masyarakat. Dalam merealisasikan misi BCA Digital sebagai *Bank-as-a-Service* untuk membangun ekosistem digital yang berkelanjutan di Indonesia, kami fokus berkolaborasi dengan *expertise* dari setiap industri untuk tumbuh bersama dan memberikan *seamless banking experience*, serta turut mendukung program inklusi keuangan pemerintah melalui perluasan akses jasa keuangan. Hal ini sejalan dengan SEOJK Nomor 30/SEOJK.07/2017 guna meningkatkan literasi keuangan di Sektor Jasa Keuangan.

Demi mewujudkan ekosistem digital dan perbankan yang aman, BCA Digital secara proaktif melakukan kolaborasi bersama para mitra dalam memberikan literasi finansial dan edukasi keamanan agar pemahaman masyarakat mengenai manajemen keuangan serta pemahaman terkait keamanan dalam bertransaksi finansial semakin optimal. Bertepatan dengan penyelenggaraan Bulan Inklusi Keuangan 2021 oleh OJK pada bulan Oktober 2021, BCA Digital berkolaborasi dengan Satuan Kerja Corporate Social Responsibility BCA dan sebuah institusi perencana keuangan Finansialku.com meluncurkan Program '*Financial Buddy*' untuk Pemuda-Pemudi Nusa Tenggara Timur. [F.25]

In implementing corporate Environmental and Social Responsibility (TJSL), BCA Digital also supports the Sustainable Development Goals (SDGs) and Sustainable Finance. Of the 17 SDGs, one of the goals that BCA Digital prioritizes is Goal 11, which is to build inclusive, safe, resilient, and sustainable cities and communities.

BCA Digital, as '*the next-generation bank*', not only presents the blu mobile banking application as a tool for the public to have better control over their finances, as well as freedom and accountability to achieve their goals, but also for the public to actively participates in educating the community. In the process of realizing BCA Digital's mission as a Bank-as-a-Service to build a sustainable digital ecosystem in Indonesia, we focus on collaborating with expertise from each industry to grow together and provide a seamless banking experience, as well as support the government's financial inclusion program through expanding access to financial services. This is in line with SEOJK Number 30/SEOJK.07/2017 in order to improve financial literacy in the Financial Services Sector.

In order to create a secure digital and banking ecosystem, BCA Digital proactively collaborates with partners in providing financial literacy and security education so that the public's understanding of financial management and understanding related to security in financial transactions is more optimal. Coinciding with the implementation of the Financial Inclusion Month 2021 by the OJK in October 2021, BCA Digital collaborated with the BCA Corporate Social Responsibility Unit and a financial planning institution Finansialku.com to launch the '*Financial Buddy*' Program for the Youth of East Nusa Tenggara. [F.25]

Nusa Tenggara Timur menjadi fokus area untuk meningkatkan inklusivitas dalam melakukan edukasi finansial kepada beberapa komunitas Pemuda-Pemudi Nusa Tenggara Timur lewat rangkaian pendekatan yang dinilai komprehensif dan efektif dalam memaksimalkan teknologi yang ada untuk menjangkau komunitas di wilayah tersebut termasuk kegiatan Webinar, Pemeriksaan Kesehatan Keuangan Mandiri, Kuliah Whatsapp dengan *Dedicated Financial Planner*, *Pre-Test*, *Post-Test*, dan Pendampingan Komunitas selama program berlangsung. [F.25]

Program ‘*Financial Buddy*’ untuk Pemuda-Pemudi Nusa Tenggara Timur diselenggarakan secara virtual dari bulan Oktober hingga Desember 2021. Kami menerima antusiasme dan respons positif dari sejumlah Institusi Pendidikan dan Komunitas Pemuda-Pemudi di Nusa Tenggara Timur yang berpartisipasi secara aktif dalam mengikuti segenap rangkaian agenda di dalam program literasi keuangan kali ini. [F.25]

Program ‘*Financial Buddy*’ diselenggarakan dengan menggunakan dua *platform*, dengan perincian sebagai berikut.

1. Terselenggaranya tiga Webinar dengan menggunakan *platform Zoom*
  - o Webinar I “Kiat Sukses Keuangan Aman & Sehat di Usia Muda” pada tanggal 27 Oktober 2021
  - o Webinar II “Lebih Dekat dengan Tujuan Keuangan” pada tanggal 17 November 2021
  - o Webinar III “Atur Uang Sejak Muda, Hidup Tenang di Hari Tua” pada tanggal 08 Desember 2021
2. Terselenggaranya enam Kuliah WhatsApp dengan menggunakan *platform online messenger WhatsApp*
  - o Kuliah WhatsApp I pada tanggal 01 November 2021
  - o Kuliah WhatsApp II pada tanggal 08 November 2021
  - o Kuliah WhatsApp III pada tanggal 22 November 2021
  - o Kuliah WhatsApp IV pada tanggal 29 November 2021
  - o Kuliah WhatsApp V pada tanggal 13 November 2021
  - o Kuliah WhatsApp VI pada tanggal 20 November 2021

Program literasi keuangan ‘*Financial Buddy*’ diikuti oleh berbagai pihak, yaitu sebagai berikut. [F.25]

1. Ada total empat institusi pendidikan yang berpartisipasi dalam program *Financial Buddy*
  - o Universitas Nusa Cendana
  - o Universitas Timor
  - o Politeknik Negeri Kupang
  - o Politeknik Pertanian Negeri Kupang
2. Ada total sembilan komunitas yang berpartisipasi dalam program *Financial Buddy*
  - o Young Entrepreneur School Bank Indonesia
  - o Winner-Women for Innovation & Entrepreneurship
  - o Trinity Academia
  - o Nakama Connecting
  - o Komunitas NTT Muda

East Nusa Tenggara is the focus area to increase inclusiveness in providing financial education to several East Nusa Tenggara Youth communities through a series of comprehensive and effective approaches in maximizing existing technology to reach communities in the area including Webinar activities, Independent Financial Health Checks, Whatsapp lectures with a Dedicated Financial Planner, Pre-Test, Post-Test, and Community Assistance during the program. [F.25]

The ‘*Financial Buddy*’ program for East Nusa Tenggara Youth was held virtually from October to December 2021. We received enthusiasm and positive responses from a number of educational institutions and youth communities in East Nusa Tenggara who actively participated in following the entire series of agendas in this financial literacy program. [F.25]

The ‘*Financial Buddy*’ program is organized using two platforms, with the following details.

1. Organizing three webinars using the Zoom platform
  - o Webinar I “Tips for Safe & Sound Financial Success at a Young Age” on 27 October 2021
  - o Webinar II “Closer to Financial Goals” on 17 November 2021
  - o Webinar III “Manage Money Since Young to Live Peacefully in Old Age” on 8 December 2021
2. Conducting six WhatsApp lectures using the WhatsApp online messenger platform
  - o WhatsApp I lecture on 1 November 2021
  - o WhatsApp II lecture on 8 November 2021
  - o WhatsApp III lecture on 22 November 2021
  - o WhatsApp IV lecture on 29 November 2021
  - o WhatsApp V lecture on 13 November 2021
  - o WhatsApp VI lecture on 20 November 2021

The financial literacy program ‘*Financial Buddy*’ was attended by various parties, as follows. [F.25]

1. A total of four educational institutions participating in the *Financial Buddy* program
  - o Nusa Cendana University
  - o University of Timor
  - o Kupang State Polytechnic
  - o Kupang State Agricultural Polytechnic
2. A total of nine communities participating in the *Financial Buddy* program
  - o Young Entrepreneur School Bank Indonesia
  - o Winner-Women for Innovation & Entrepreneurship
  - o Trinity Academy
  - o Nakama Connecting
  - o Youth NTT Community



- o Komunitas Relawan Kemanusiaan Sumba
- o Komunitas Developer Kupang
- o Komunitas Flobamorata
- o Komunitas Ease Nusa Tenggara

3. Ada total 679 peserta yang mengikuti rangkaian agenda program *Financial Buddy*

- o 408 Mahasiswa/Pelajar
- o 108 Karyawan Swasta/Professional/Freelance
- o 55 Founder/CEO/Business Owner/Entrepreneur
- o 28 Ibu Rumah Tangga
- o 23 Pegawai Negeri Sipil/BUMN
- o 2 Pensiunan ASN
- o 1 Dosen
- o 55 peserta tidak menyebutkan profesi mereka

Dari program literasi keuangan '*Financial Buddy*', tercatat adanya rata-rata peningkatan pengetahuan literasi finansial para peserta sebesar 73%. Peningkatan tersebut diukur dari hasil *Pre-Test* dan *Post-Test* terkait pengetahuan literasi finansial, serta dari Pemeriksaan Kesehatan Keuangan Mandiri para peserta. Secara keseluruhan, program ini tidak menimbulkan dampak sosial negatif yang signifikan terhadap masyarakat, khususnya para peserta. Kegiatan ini menggunakan dana sebesar Rp41.326.530. [F.23]

Selain program '*Financial Buddy*', BCA Digital juga melaksanakan kegiatan literasi melalui *online workshop* kepada para siswa SMKN 1 Bekasi, Jawa Barat. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan *self-awareness* akan pentingnya memiliki literasi keuangan yang memadai sejak usia dini dan memberikan pemahaman mengenai pengelolaan dan perencanaan keuangan yang tepat dalam mewujudkan tujuan keuangan. Kegiatan literasi keuangan ini dilaksanakan pada tanggal 30 Oktober 2021 dan diikuti oleh 51 siswa SMKN 1 Bekasi. Kegiatan literasi finansial SMKN 1 Bekasi menggunakan dana sebesar Rp4.000.000. [F.25]

BCA Digital akan selalu meninggalkan dampak positif dalam setiap jejak langkah kami pada hal-hal yang ada di sekitar kita. Baik BCA Digital maupun blu, kami mempunyai misi untuk hadir sebagai *Impact-Oriented Technology*. Kami berkomitmen untuk memastikan kehadiran kami harus memberikan dampak positif dalam menjaga keberlanjutan alam dan lingkungan planet bumi ini lewat program inisiatif keberlanjutan (*Corporate Sustainability Initiatives*) serta tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*). [F.23]

Melalui BCA Digital, diharapkan nasabah akan memperoleh kenyamanan (*convenience*) dan terutama pengalaman (*experience*) dalam melakukan aktivitas perbankan yang menyenangkan, optimal, dan memberikan dampak positif, sehingga memberikan nilai tambah dalam menjawab kebutuhan finansial masyarakat Indonesia. [F.23]

- o The Sumba Humanitarian Volunteer Community
- o Kupang Developer Community
- o Flobamorata Community
- o East Nusa Tenggara Community

3. A total of 679 participants who take part in the Financial Buddy program agenda

- o 408 Students/Students
- o 108 Private/Professional/Freelance Employees
- o 55 Founder/CEO/Business Owner/Entrepreneur
- o 28 Housewives
- o 23 Civil Servants/BUMN
- o 2 Retired Civil Servant Apparatus
- o 1 Lecturer
- o 55 participants did not mention their profession

From the 'Financial Buddy' financial literacy program, it was recorded that an average increase in participants' financial literacy knowledge was 73%. This increase was measured from the results of the Pre-Test and Post-Test related to financial literacy knowledge, as well as from the participants' Independent Financial Health Exams. Overall the program didn't have any significant negative effect to community, especially attendee. This activity uses funds of Rp41,326,530. [F.23]

In addition to the 'Financial Buddy' program, BCA Digital also conducted literacy activities through online workshops for students at SMKN 1 Bekasi, West Java. This activity aims at increasing self-awareness on the importance of having adequate financial literacy from an early age and provide an understanding of proper financial management and planning in realizing financial goals. This financial literacy activity was held on 30 October 2021 and was attended by 51 students of SMKN 1 Bekasi. The financial literacy activity of SMKN 1 Bekasi uses a fund of Rp4,000,000. [F.25]

BCA Digital will always create a positive impact on the community around us with every step we take. We have a mission to be present as Impact-Oriented Technology, whether it's BCA Digital or blu. Through sustainability initiative programs (Corporate Sustainability Initiatives) and corporate social responsibility, we are committed to ensuring that our presence has a beneficial impact on the conservation of nature and the planet's environment (Corporate Social Responsibility). [F.23]

Through BCA Digital, it is hoped that customers will gain convenience and experience in conducting banking activities that are pleasant, efficient, and have a big effect, thus adding value in responding to the financial demands of the Indonesians. [F.23]



# KINERJA LINGKUNGAN

Environmental Performance



# KINERJA LINGKUNGAN

## ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

“

**Dalam pencanangan dan pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) perusahaan, BCA Digital turut mendukung Tujuan-tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) dan Keuangan Berkelanjutan.**

In the declaration and implementation of corporate Environmental and Social Responsibility (TJSL), BCA Digital also supports the Sustainable Development Goals (SDGs) and Sustainable Finance

”

Meskipun masih baru, BCA Digital berkomitmen untuk ikut serta dalam melestarikan lingkungan. Saat ini, BCA Digital masih berusaha untuk membuat kebijakan terkait pelestarian lingkungan. BCA Digital mendukung penggunaan material yang ramah lingkungan. BCA Digital akan memberikan *tumbler* kepada setiap karyawan baru dengan tujuan untuk mendorong karyawan mengurangi penggunaan wadah sekali pakai ketika meminum air. [F.5]

Dalam menjalankan kegiatan operasional, BCA Digital senantiasa melakukan efisiensi pada penggunaan energi listrik. Peralatan elektronik, lampu, dan AC dimatikan setelah selesai digunakan. Pada jam 12-1 siang, lampu-lampu juga dimatikan untuk menghemat penggunaan listrik. BCA Digital juga menggunakan lampu LED (*light emitting diode*) yang lebih hemat energi dan ramah lingkungan. [F.7]

Although still new, BCA Digital is committed to participating in preserving the environment. Currently, BCA Digital is still trying to make policies related to environmental conservation. BCA Digital supports the use of environmental-friendly materials, such as the use of Tumblr in the office environment to reduce the use of single-use containers. [F.5]

In carrying out its operational activities, BCA Digital always makes efficient use of electrical energy. Electronic equipment, lights, and air conditioners are turned off after use. At 12-1pm, the lights are also turned off to save electricity usage. BCA Digital also uses LED (light emitting diode) lamps which are more energy efficient and environmentally friendly. [F.7]



BCA Digital juga berupaya melakukan penghematan air untuk ikut menjaga ketersediannya di alam. BCA Digital menggunakan keran air otomatis pada kamar kecil yang berlokasi di kantor pusat untuk menghindari pemborosan air.

Untuk saat ini, BCA Digital masih belum melakukan pencatatan terhadap konsumsi energi listrik dan konsumsi air. Ke depannya, BCA Digital akan berupaya untuk melakukan pencatatan terkait kedua aspek tersebut. [F.6][F.8][F.11]

BCA Digital juga melakukan penghematan penggunaan kertas dengan gerakan *paperless*. BCA Digital mendukung pengedaran dokumen secara *softcopy* untuk menghemat kertas. Dengan menggunakan aplikasi TékenAja, tanda tangan bisa dilakukan secara digital sehingga tidak memerlukan dokumen *hardcopy*. Pengurangan penggunaan kertas dilakukan BCA Digital untuk ikut berkontribusi dalam tindakan penyelamatan pohon dari penebangan sehingga emisi karbon yang menyebabkan pemanasan global dan perubahan iklim dapat diserap lebih banyak. [F.5][F.12]

Dalam pencanangan dan pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) perusahaan, BCA Digital turut mendukung Tujuan-tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) dan Keuangan Berkelanjutan. Dari 17 SDGs, salah satu tujuan yang diprioritaskan BCA Digital adalah Tujuan 12, yaitu memastikan pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan.

Kebijakan dan strategi TJSL perusahaan tertuang dalam program Inisiatif Keberlanjutan Perusahaan (*Corporate Sustainability Initiative - CSI*) yang dirancang secara objektif untuk mendukung pencapaian target SDGs dengan memastikan terjadinya keseimbangan 3P, yaitu Masyarakat (*People*), Lingkungan (*Planet*), dan Ekonomi (*Prosperity*).

Pada tahun 2021, BCA Digital melakukan kampanye perdana #blubuatbaik. Dalam kampanye ini, BCA Digital fokus untuk menjadi bagian dalam mengurai dan memecahkan masalah terkait isu lingkungan di sekitar kita, terutama manajemen pengelolaan sampah. Melalui kampanye #blubuatbaik, BCA Digital mendonasikan Rp1.000 per nasabah baru BCA Digital yang berhasil mengaktifkan rekening bluAccount sepanjang tahun 2021. Donasi ini ditujukan untuk mendorong Program Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat di Kabupaten

BCA Digital is also trying to save water in order to help protect its availability in the nature. To save water, BCA Digital employs automated water taps in the washrooms at the headquarter.

For the time being, BCA Digital has not documented the electricity and water consumption. BCA Digital will attempt to retain records related to these two aspects in the future. [F.6][F.8][F.11]

With the paperless movement, BCA Digital also saves paper. To reduce paper, BCA Digital encourages the distribution of softcopy documents. Signatures may be done digitally using the TékenAja app, eliminating the need for hardcopy documents. BCA Digital uses less paper, which helps save trees from logging and absorbs more carbon emissions that contribute to global warming and climate change. [F.5][F.12]

In the declaration and implementation of corporate Environmental and Social Responsibility (TJSL), BCA Digital also supports the Sustainable Development Goals (SDGs) and Sustainable Finance. Of the 17 SDGs, one of the goals that BCA Digital prioritizes is Goal 12, which is to ensure sustainable consumption and production patterns.

The Company's CSR policies and strategies are contained in the Corporate Sustainability Initiative (CSI) program which is objectively designed to support the achievement of the SDGs targets by ensuring the balance of the 3Ps, namely Community (People), Environment (Planet), and Economy (Prosperity).

In 2021, BCA Digital conducted its inaugural #blubuatbaik campaign. In this campaign, BCA Digital focuses on being a part of unraveling and solving problems related to environmental issues around us, especially waste management. Through the #blubuatbaik campaign, BCA Digital donated Rp1,000 per new BCA Digital customer who successfully activated bluAccount accounts throughout 2021. This donation is intended to encourage the Community-Based Waste Management Program in Banyuwangi Regency as BCA

Banyuwangi sebagai komitmen BCA Digital untuk menjadi *brand* yang baik, yang peduli terhadap lingkungan lewat inisiatif dan kontribusi dalam menjaga kelestarian alam Indonesia dari ancaman sampah.

Pada kampanye ini, BCA Digital berkolaborasi dengan Yayasan Kitabisa dan Greeneration Foundation. Melalui platform *fundraising* Kitabisa.com, BCA Digital berdonasi sekaligus mengajak para nasabah dan masyarakat Indonesia untuk mendukung kampanye ini melalui penggalangan dana yang terbuka dan transparan. Dana yang terkumpul kemudian dikelola oleh Greeneration Foundation untuk optimalisasi program EcoRanger di Kabupaten Banyuwangi dalam implementasi Program Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat di lapangan. Biaya pelaksanaan kampanye #blubuatbaik adalah sebesar Rp885.974.000. [F.4]

Dengan dukungan dan partisipasi dari para pemangku kepentingan, kampanye #blubuatbaik di tahun 2021 berhasil mencatatkan beberapa capaian yang menjadi penyemangat kami untuk terus memberikan nilai tambah dalam mewujudkan dunia yang lebih baik.

**Dari aspek teknis operasional:** [F.13]

1. 151.999 kg sampah telah berhasil dikelola, yang terdiri dari:
  - 109.577 kg sampah organik diproses untuk diolah menjadi kompos
  - 33.115 kg sampah residu dibawa ke TPA Banyuwangi dikelola bersama dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyuwangi
  - 8.867 kg sampah daur ulang tersedia untuk didistribusikan ke industri daur ulang
2. Tercatat penurunan sampah residu sebanyak 14.122 kg (1,4%) pada periode Agustus-Desember 2021 dibandingkan periode Januari-Juli 2021
  - Penurunan tersebut diasumsikan ada kaitannya dengan proses edukasi yang baru berjalan selama satu bulan pada 50 klien Sentra Kelola Sampah.
3. Tercatat pengurangan emisi karbon dioksida sebanyak 140.000 metric kg CO<sub>2</sub> ekuivalen yang masuk ke atmosfer bumi sehingga mengurangi pemanasan global.
4. Dihasilkan 2.899 kg kompos dari proses pengolahan sampah organik di Sentra Kelola Sampah.
5. Telah tersedia 1.000-unit wadah sampah terpisah untuk 250 klien Sentra Kelola Sampah untuk meningkatkan perilaku memilah sampah di rumah.
6. Menambah 2 orang tim operasional SEKOLA sebagai tim pengangkutan sehingga pengangkutan sampah dari rumah klien ke SEKOLA dapat dilakukan setiap hari.

Digital's commitment to becoming a good brand, which cares about the environment through initiatives and contributions in preserving Indonesia's nature from the threat of waste.

In this campaign, BCA Digital collaborates with the Kitabisa Foundation and the Greeneration Foundation. Through the Kitabisa.com fundraising platform, BCA Digital donates and invites customers and the Indonesian people to support this campaign through open and transparent fundraising. The collected funds are then managed by the Greeneration Foundation for the optimization of the EcoRanger program in Banyuwangi Regency in the implementation of the Community-Based Waste Management Program. The cost of implementing the #blubuatbaik campaign is Rp885,974,000. [F.4]

With the support and participation of stakeholders, the #blubuatbaik campaign in 2021 managed to record several achievements that motivate us to continue to provide added value in realizing a better world.

**From the operational technical aspect:** [F.13]

1. 151,999 kg of waste has been successfully managed, which consists of:
  - 109,577 kg of organic waste is processed to be processed into compost
  - 33,115 kg of residual waste brought to the Banyuwangi TPA managed together with the Banyuwangi Regency Environmental Service
  - 8,867 kg of recycled waste available for distribution to the recycling industry
2. There was a decrease in residual waste of 14,122 kg (1.4%) in the period August-December 2021 compared to the period January-July 2021
  - The decrease is assumed to be related to the education process which has only been running for one month for 50 clients of the Waste Management Center.
3. Recorded reductions in carbon dioxide emissions of 140,000 metric kg CO<sub>2</sub> equivalent into the earth's atmosphere, thereby reducing global warming.
4. 2,899 kg of compost was produced from the organic waste processing at the Waste Management Center.
5. There are 1,000 units of segregated waste containers available for 250 clients of the Waste Management Center to improve waste sorting behavior at home.
6. 2 SEKOLA operational team members have been added as a transportation team so that waste transportation from the client's house to SEKOLA can be done every day.



#### Dari aspek partisipasi multipihak:

1. Satu buah modul edukasi selesai disusun untuk menunjang upaya pemilahan sampah dari rumah.
2. Edukasi 50 klien SEKOLA dalam rangka peningkatan perilaku memilah sampah dari rumah
3. Berhasil dilaksanakannya tiga kegiatan Banyuwangi 'Let's Clean Up' Bersama komunitas lokal, masyarakat, dan wisatawan.
4. Berhasil dilakukan dua kegiatan *sharing session* bersama tim Kitabisa dan BCA Digital dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengelolaan sampah di destinasi wisata.
5. Pembuatan kalender edukasi sebagai salah satu metode edukasi ke masyarakat (kalender berisi pengenalan program EcoRanger dan SEKOLA, urgensi memilah sampah, dan dampak baik memilih sampah)
6. Progress pelaksanaan edukasi pilah sampah:
  - Sejak 1 Desember 2021, telah dilaksanakannya edukasi pemilahan sampah melalui strategi Pintu ke Pintu. Strategi tersebut merupakan salah satu strategi edukasi yang telah disusun dalam modul edukasi. Hingga laporan ini disusun, tim EcoRanger telah berhasil mengedukasi 50 dari 250 klien SEKOLA (20%).
  - Fase edukasi (Strategi Pintu ke Pintu); pemberian fasilitas pemilahan sampah, penjelasan pentingnya memilah sampah dari rumah, *follow up* hambatan memilah sampah.
  - Secara akumulatif, tim EcoRanger telah melakukan edukasi dengan menggunakan strategi ini sebanyak 181 kali. Jika dirincikan, 50 klien SEKOLA telah memperoleh 2 hingga 6 kali edukasi dengan rentang interval waktu edukasi yakni 10 hari. Dengan kata lain, setiap bulannya tim EcoRanger dapat mengedukasi tiga kali untuk setiap satu orang klien SEKOLA.

#### Dari aspek regulasi:

1. Rapat pemangku kepentingan dalam pengesahan *Upgrade SEKOLA*.
2. Telah mengikuti tiga kali Diskusi Publik dan Audiensi untuk mengadvokasi pentingnya pengelolaan sampah di destinasi wisata Kabupaten Banyuwangi, khususnya Dusun Pancer. Tim EcoRanger berpartisipasi dalam kegiatan:
  - Audiensi dan Visitasi Pemerintah Daerah pada tanggal 06-11 September 2021
  - Musyawarah Perencanaan Pembangunan Daerah pada tanggal 27 September 2021
  - PGD Bersama Pemerintah Kabupaten Banyuwangi pada tanggal 26 Oktober 2021

#### From the aspect of multi-stakeholder participation:

1. One educational module has been completed to support efforts to sort waste from home.
2. Educate 50 SEKOLA clients in order to improve the behavior of sorting waste from home
3. The successful implementation of three Banyuwangi 'Let's Clean Up' activities with local people, community, and tourists.
4. Two sharing sessions were held with the Kitabisa and BCA Digital teams in order to increase public awareness of the importance of waste management in tourist destinations.
5. Making an educational calendar as a method of educating the community (the calendar contains an introduction to the EcoRanger and SEKOLA programs, the urgency of sorting out waste, and the good impact of waste sorting)
6. Progress of the implementation of waste sorting education:
  - Since 1 December 2021, education on waste sorting through the Door to Door strategy has been implemented. This strategy is one of the educational strategies that have been compiled in the education module. By the time this report was prepared, the EcoRanger team had successfully educated 50 of the 250 SEKOLA clients (20%).
  - Education phase (Door to Door Strategy); providing waste sorting facilities, explaining the importance of waste sorting from home, following up on barriers to sorting waste.
  - Cumulatively, the EcoRanger team has conducted education using this strategy 181 times. In detailed, there were 50 SEKOLA clients who have received 2 to 6 times of education with an educational time interval of 10 days. In other words, every month the EcoRanger team can educate three times for every one of SEKOLA's clients.

#### From the regulatory aspect:

1. Stakeholder meeting in ratifying the SEKOLA Upgrade.
2. Has participated in three public discussions and hearings to advocate for the importance of waste management in tourism destinations in Banyuwangi Regency, especially Dusun Pancer. The EcoRanger team participates in the following activities:
  - Local Government Audience and Visitation on 06-11 September 2021
  - Regional Development Planning Meeting on 27 September 2021
  - FGD with the Banyuwangi Regency Government on 26 October 2021

**Dari aspek institusi:**

1. Pemberian pelatihan peningkatan kapasitas kepada 15 tim EcoRanger dalam rangka penguatan program pengelolaan sampah di Dusun Pancer.
2. Berhasil dijaringnya empat mitra dalam rangka kolaborasi penguatan program dan kemitraan (Pemerintah Desa Sumberagung, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyuwangi, dan Perhutani Banyuwangi Selatan).
3. Dukungan sarana operasional tim, seperti penyediaan seragam kerja dan vest operasional.

Saat ini, BCA Digital masih belum memiliki sarana pengaduan secara spesifik terkait masalah lingkungan. Meskipun begitu, masyarakat bisa menghubungi kontak korporasi yang sifatnya di luar keluhan layanan, transaksi, atau pertanyaan seputar produk dengan mengirimkan e-mail ke [contact.us@bcadigital.co.id](mailto:contact.us@bcadigital.co.id). Tim Corporate Communication, yang merupakan admin untuk e-mail tersebut, akan memantau dan mem-forward e-mail yang diterima kepada orang/departemen/divisi terkait sesuai dengan subjek pembahasan e-mail dan mengimbau tim internal untuk menanggapi e-mail yang di-forward tersebut. Masyarakat juga senantiasa bisa berkomunikasi terkait apapun lewat seluruh sosial media resmi BCA Digital yang dipantau oleh tim haloblu maupun tim *marketing communication* BCA Digital. [F.16]

**From the institutional aspect:**

1. Providing capacity building training to 15 EcoRanger teams in order to strengthen the waste management program in Pancer Hamlet.
2. The successful capture of four partners in the context of collaborative strengthening of programs and partnerships (Sumberagung Village Government, Banyuwangi Regency Environmental Service, and South Banyuwangi Perhutani).
3. Support for team operational facilities, such as providing work uniforms and operational vests.

Currently, BCA Digital still does not have a specific complaint facility related to environmental issues. Nevertheless, the public can contact the corporate communication to ask something outside of service complaints, transactions, or questions about products by sending an e-mail to [contact.us@bcadigital.co.id](mailto:contact.us@bcadigital.co.id). The Corporate Communication team, which is the administrator for the e-mail, will monitor and forward the e-mail to the relevant person/department/division according to the subject of the e-mail discussion and urge the internal team to respond to the forwarded e-mail. The public can also always communicate about anything through all official BCA Digital social media which are monitored by the haloblu team and the BCA Digital marketing communication team. [F.16]



# Indeks POJK-51/2017

## POJK-51/2017 Index

Laporan Keberlanjutan ini disusun sesuai dengan persyaratan dalam Lampiran-II Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

This Sustainability Report is prepared in accordance with the requirements in Appendix-II of the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Application of Sustainable Finance to Financial Services Institution, Issuer, and Publicly Listed Company.

<b>Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:</b>	<b>The Sustainability Report contains information about:</b>		<b>Halaman Page</b>
<b>A. Strategi Keberlanjutan</b>	<b>A. Sustainability Strategy</b>		
A.1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan	A.1. Explanation on Sustainability Strategies		8
<b>B. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan</b>	<b>B. Overview of Sustainability Aspects Performance</b>		
B.1 Apek Ekonomi	B.1 Economic Aspects		4-5
B.2 Aspek Lingkungan Hidup	B.2 Environmental Aspects		7
B.3 Aspek Sosial	B.3 Social Aspect		5-6
<b>C. Profil Perusahaan</b>	<b>C. Company Profile</b>		
C.1 Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	C.1 Vission, Mission, Sustainable Values		16
C.2 Alamat Perusahaan	C.2 Company Address		14
C.3 Skala Usaha	C.3 Business Scale		14, 17, 43-44
1) Total Aset atau Kapitalisasi Aset, dan Total Kewajiban;	1) Total Assets or Assets Capitalization, and Total Liabilities;		
2) Jumlah Karyawan menurut Jenis Kelamin, Jabatan, Usia Pendidikan, dan Status Ketenagakerjaan	2) Number of Employees by Gender, Position, Educational Age, And Employment Status		
3) Nama Pemegang Saham dan Persentase Kepemilikan Saham; dan	3) Name Of Shareholders and Shareholding Percentage; and		
4) Wilayah Operasional.	4) Operational Area.		
C.4 Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan;	C.4 Products, Services, and Business Activities;		14, 36-37
C.5 Keanggotaan pada Asosiasi;	C.5 Membership of Associations;		17
C.6 Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik Yang Bersifat Signifikan	C.6 Significant Changes		15
<b>D. Penjelasan Direksi</b>	<b>D. Elaboration of Board Of Directors</b>		
D.1 Penjelasan Direksi	D.1 Elaboration of Board of Directors		20-24
<b>E. Tata Kelola Keberlanjutan</b>	<b>E. Sustainability Governance</b>		
E.1 Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	E.1 Person in Charge Responsibility for Sustainable Finance		27-28
E.2 Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan	E.2 Sustainable Finance Competency Development		28
E.3 Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	E.3 Sustainable Finance Risk Assessment Implementation		28-29
E.4 Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	E.4 Stakeholders Relations		29-31
E.5 Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan.	E.5 Sustainable Finance Implementation Problems		31
<b>F. Kinerja Keberlanjutan</b>	<b>F. Sustainability Performance</b>		
F.1 Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	F.1 The Activities of Building a Culture of Sustainability		45
<b>Kinerja Ekonomi</b>		<b>Economic Performance</b>	
F.2 Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi;	F.2 Comparison of Production Targets and Performance, Portfolio, Financial Targets, or Investment, Revenue and Profit		39

<b>Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:</b>		<b>The Sustainability Report contains information about:</b>		<b>Halaman Page</b>
F.3	Perbandingan Tergat dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan.	F.3	Comparison of Portfolio Targets and Performance, Financing Targets, or Investments in Financial Instruments or Projects in Line With the Implementation of Sustainable Finance	39
<b>Kinerja Lingkungan Hidup</b>		<b>Environmental Performance</b>		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	F.4	Environment Cost Incurred	60
<b>Aspek Material</b>		<b>Material Aspect</b>		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	F.5	Use of Environmentally Friendly Materials	58-59
<b>Aspek Energi</b>		<b>Energy Aspect</b>		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	F.6	The Amount and Intensity of Energy Used	59
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	F.7	Efforts and Achievement of Energy Efficiency Including Use of Renewable Energy Sources	58
<b>Aspek Air</b>		<b>Water Aspect</b>		
F.8	Penggunaan Air	F.8	Water Consumption	59
<b>Aspek Keanekaragaman Hayati</b>		<b>Biodiversity Aspect</b>		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati; dan	F.9	Impacts from Operational Areas Close to or in Conservation Areas or Having Biodiversity	Tidak Relevan dengan Perseroan Not Relevant to the Company
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	F.10	Biodiversity Conservation Efforts.	Tidak Relevan dengan Perseroan Not Relevant to the Company
<b>Aspek Emisi</b>		<b>Emissions Aspect</b>		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya;	F.11	The Amount and Intensity of Emissions Produced by Type	59
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan;	F.12	Efforts and Achievement Emission Reduction Carried Out	59
<b>Aspek Limbah dan Efluen</b>		<b>Waste and Effluent</b>		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya;	F.13	The Amount of Waste and Effluent Produced by Type	60
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen;	F.14	Mechanism of Waste and Effluent Management	60
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada).	F.15	Spills that Occur (if any)	Tidak Ada None
<b>Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup</b>		<b>Environmental Complaint Aspect</b>		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima, dan Diselesaikan.	F.16	The Amount and Material of Environmental Complaints Received and Resolved	62
<b>Kinerja Sosial</b>		<b>Social Aspect</b>		
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen;	F.17	Commitment to Provide Services for Equivalent Products and/or Services to Consumers	50
<b>Aspek Ketenagakerjaan:</b>		<b>Employment Aspect:</b>		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja;	F.18	Equality of Employment Opportunities	45
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa;	F.19	Child Labor and Forced Labor	45
F.20	Upah Minimum Regional;	F.20	The Regional Minimum Wage	45
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman;	F.21	Decent and Safe Working Environment	45-46
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai.	F.22	Training and Capacity Building of Employees	44-45

Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:	The Sustainability Report contains information about:	Halaman Page
Aspek Masyarakat:	Community Aspect:	
F.23 Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar;	F.23 Operational Impacts to the Surrounding Community	55
F.24 Pengaduan Masyarakat;	F.24 Public Complaints	51
F.25 Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL);	F.25 Environmental and Social Responsibility Activities	53-55
<b>Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan</b>	<b>Responsibilities for Developing Sustainable Products/Services</b>	
F.26 Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan;	F.26 Innovation and Development of Sustainable Financial Products and/or Services	38
F.27 Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan;	F.27 Products/Services that have been Evaluated for Safety for Customers	38
F.28 Dampak Produk/Jasa;	F.28 Products/Service Impacts	51
F.29 Jumlah Produk yang Ditarik Kembali;	F.29 Number of Products Recalled	38
F.30 Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.	F.30 Customer Satisfaction Survey of Sustainable Finance and/or Services	52
G Lain-Lain	G. Others	
G.1 Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (Jika Ada)	G.1 Written Verification from an Independent Party (if any)	Tidak Ada None
G.2 Lembar Umpan Balik	G.2 Feedback Form	66-67
G.3 Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	G.3 Feedback on Previous Year's Sustainability Report	Tidak Ada None
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	G.4 Disclosure List Based on POJK No.51/POJK.03/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Listed Companies and Public Companies	63-65

## Lembar Umpan Balik [G.2]

### Feedback Form

Terima kasih atas perhatian dan apresiasi Bapak/Ibu terhadap Laporan Keberlanjutan PT Bank Digital BCA 2021.

Untuk meningkatkan pelayanan kami dalam mengembangkan laporan yang akan datang, maka kami mohon Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut dan dapat mengirimkannya kembali kepada kami. Kami sangat mengharapkan pemikiran, saran, dan kritik dari Bapak/Ibu.

Thank you for your attention and appreciation for the PT Bank Digital BCA 2021 Sustainability Report.

To improve our services in developing future reports, we ask you to fill out the following questionnaire and send it back to us. We really look forward for your thoughts, suggestions, and criticisms.

#### Profil Anda | Profile

Nama | Name : .....

#### Umur & Jenis Kelamin (wajib)

Age & Gender (required) : .....

#### Institusi/Perusahaan (optional)

Institution/Company (optional) : .....

#### Jenis Institusi/Perusahaan:

Type of Institution/Company

- Pemerintah | Government
- Industri | Industry
- Media | Media
- LSM | NGO
- Masyarakat | Community
- Lembaga Pendidikan | Academic Group
- Perusahaan | Corporate
- Lain-lain,mohon sebutkan | Other, please state.....

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai | Please choose the most suitable answer

No.	Pernyataan Statement	SS/ SA	S/A	RR/SD	TS/D	STS/ SD	Alasan Comment
1	Laporan ini berisi/mengandung informasi yang bermanfaat mengenai komitmen Perusahaan dan kebijakannya This report contains/useful information regarding the Company's commitments and policies						
2	Laporan ini menyediakan suatu gambaran mengenai kinerja Perseroan yang sejalan dengan usaha pencapaian <i>sustainable development</i> . This report provides an overview of the Company's performance in line with the achievement of sustainable development.						
3	Laporan ini mudah dimengerti This report is easy to understand						
4	Informasi pada laporan ini cukup lengkap The information in this report is quite complete						
5	Laporan ini layak/dapat dipertanggungjawabkan This report can be accounted for						

SS: Sangat Setuju  
SA: Strongly Agree

S: Setuju  
A: Agree

RR: Ragu-ragu  
SD: Somewhat Disagree

TS: Tidak Setuju  
D: Disagree

STS: Sangat Tidak Setuju  
SD: Strongly Disagree

Informasi yang menarik adalah / Most interested information are:

.....  
.....

Informasi yang kurang menarik adalah / Least interested information are:

.....  
.....

Saran dan/atau kritik mengenai isi, desain, layout dan lain-lain / Comments on content, design, layout etc:

.....  
.....

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dalam mengisi feedback form ini.

Mohon agar formulir ini dapat dikirim ke:

Thank you for taking the time to fill out this feedback form.

Please send this form to:

PT Bank Digital BCA  
The City Tower Lantai 11,  
Jl. M. H. Thamrin No. 81,  
Jakarta Pusat, DKI Jakarta  
[contact.us@bcadigital.co.id](mailto:contact.us@bcadigital.co.id)

# **SURAT PERNYATAAN ANGGOTA DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI**

## **TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2021 PT BANK DIGITAL BCA**

Statement of Members of Board of Commissioners and Board of Directors on the Responsibility for the 2021 PT Bank Digital BCA Sustainability Report

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Digital BCA tahun 2021 telah dimuat secara lengkap dan kami bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan keberlanjutan Perseroan.

We, the undersigned, hereby state that all information contained in the 2021 Sustainability Report of PT bank Digital BCA has been comprehensively presented and that we are fully accountable for the accuracy of the contents of the Company's Sustainability Report.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.  
Jakarta , April 2022

This statement is made truthfully.  
Jakarta, April 2022

### **DEWAN KOMISARIS** BOARD OF COMMISSIONERS



**Dr. Theresia Endang Ratnawati, SH, M.Kn**  
Komisaris Utama  
President Commissioner



**Ignatius Djulianto Sukardi**  
Komisaris Independen  
Independent Commissioner

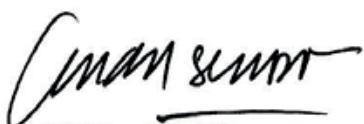


**Dra. Sri Indrajanti Dewi**  
Komisaris Independen  
Independent Commissioner

### **DIREKSI** BOARD OF DIRECTORS



**Lanny Budiati**  
Direktur Utama  
President Director



**Iman Sentosa**  
Direktur TI & Operasional  
Director IT & Operation



**Nugroho Budiman, SH**  
Direktur Kepatuhan  
Director of Compliance



**20 LAPORAN  
21 KEBERLANJUTAN**  
SUSTAINABILITY REPORT

# CREATING POSITIVE IMPACT



**PT Bank Digital BCA**

Kantor Pusat BCA Digital  
The City Tower Lantai 11  
Jl. M. H. Thamrin No. 81  
Jakarta Pusat 10310  
Telepon : (021) 50848010  
E-mail : [contact.us@bcadigital.co.id](mailto:contact.us@bcadigital.co.id)  
Website : [bcadigital.co.id](http://bcadigital.co.id) | [blubybcadigital.id](http://blubybcadigital.id)