



**BCA digital**

# 2022 SUSTAINABILITY **REPORT**

LAPORAN KEBERLANJUTAN



**CONTRIBUTING  
TO A BETTER FUTURE**

## **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 2022  
SUSTAINABILITY REPORT**

**“CONTRIBUTING TO A BETTER FUTURE”**



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

# CONTRIBUTING TO A BETTER FUTURE

**PT Bank Digital BCA (“BCA Digital”) mengusung misi untuk ‘memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan’, yang diupayakan melalui berbagai inisiatif sepanjang tahun 2022. Pengembangan produk dan layanan untuk mengakomodasi kebutuhan nasabah terus dilakukan, selain upaya-upaya untuk mendorong kinerja keuangan dan memperbaiki profitabilitas. BCA Digital juga tidak meninggalkan aspek tanggung jawab sosial perusahaan, termasuk upaya-upaya berkelanjutan untuk menekan emisi karbon dalam aktivitas operasionalnya. Ini semua menjadi kontribusi nyata BCA Digital dalam menciptakan kehidupan yang lebih baik bagi semua di masa mendatang.**

**PT Bank Digital BCA (“BCA Digital”) supports a mission to ‘provide added value to stakeholders’, which is being pursued through various initiatives throughout 2022. Continuous product and service development to accommodate customer needs, in addition to drive financial performance and improve profitability. BCA Digital is also committed to corporate social responsibility, including ongoing efforts to reduce carbon emissions in its operational activities. These are part of BCA Digital’s contribution to creating a better life for all in the future.**

# Daftar Isi

## Contents



4

### Ikhtisar Keberlanjutan

Sustainable Performance Highlights



08

### Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

- 4 Kinerja Ekonomi  
Economic Performance
- 5 Kinerja Sosial  
Social Performance
- 6 Kinerja Lingkungan  
Environmental Performance

- 11 Komunikasi Keberlanjutan  
Sustainable Communication



12

### Profil Perusahaan

Company Profile



25

### Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

- 14 Sekilas BCA Digital  
BCA Digital in Brief
- 16 Informasi Umum  
Corporate Information
- 17 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan  
Vision, Mission, and Our Values
- 18 Skala Perusahaan  
The Company's Scale
- 18 Keanggotaan Asosiasi  
The Board of Directors' Remarks
- 19 Penghargaan dan Sertifikasi  
Awards and Certificates
- 20 Sambutan Direksi  
The Board of Directors' Remarks

- 29 Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan BerkelaJnJutan  
Duties of the Person in Charge of Implementing Sustainable Finance
- 32 Pengembangan Kompetensi Keuangan BerkelaJnJutan  
Sustainable Finance Competency Development
- 31 Mekanisme Pemantauan Penerapan Keuangan BerkelaJnJutan  
Mechanism For Monitoring Sustainable Finance Implementation
- 31 Manajemen Risiko Terhadap Keuangan BerkelaJnJutan  
Sustainable Finance Risk Management
- 32 Mitigasi Risiko Atas Penerapan Keuangan BerkelaJnJutan  
Risk Mitigation on Sustainable Finance Implementation
- 32 Keterlibatan Pemangku Kepentingan  
Stakeholder Engagement
- 35 Tantangan Penerapan Keuangan Keberlanjutan  
Challenges Of Implementing Sustainability Finance



**36**  
**Kinerja Ekonomi**  
Economic Performance

- 38** Kinerja Bisnis  
Business Performance
- 42** Tanggung Jawab Produk dan Jasa  
Product And Service Responsibility
- 44** BCA Digital Perluas Layanan BaaS ke Berbagai Sektor  
BCA Digital Expands BaaS Services to Various Sectors
- 44** Mekanisme Pengaduan Nasabah Dan Masyarakat  
Customer And Community Complaint Mechanism
- 45** Kepuasan Pelanggan  
Customer Satisfaction



**52**  
**Kinerja Pengembangan SDM**  
HR Development Performance

- 54** Demografi Karyawan  
Employee Demographics
- 56** Kesetaraan Kesempatan Kerja  
Equal Employment Opportunity
- 56** Komitmen tidak Menggunakan Tenaga Kerja Anak dan Kerja Paksa  
Commitment to not Use Child Labor and Forced Labor
- 56** Menjaring Talenta-Talenta Berbakat  
Attracting Talents
- 57** Kenyamanan Bekerja  
Comfortable Working Environment
- 59** Jenis Pelatihan yang Diberikan kepada Karyawan  
Types of Training Provided to Employees
- 61** Kesehatan dan Keselamatan Kerja  
Occupational Safety and Health



**46**  
**Kinerja Lingkungan**  
Environmental Performance

- 48** Penggunaan Material Ramah Lingkungan  
Use of Environment-Friendly Materials
- 49** Pengelolaan Sampah  
Waste Management
- 50** Pengelolaan Energi dan Air  
Management of Energy and Water



**62**  
**Kinerja Sosial Masyarakat**  
Community Social Performance

- 64** Dampak Operasional  
Operational Impacts
- 65** Inisiatif Keberlanjutan  
Sustainability Initiatives
- 66** #bluBuatBaik X Greeneration Foundation X Kitabisa (2021-2022)  
#bluBuatBaik X Greeneration Foundation X Kitabisa (2021-2022)
- 69** #bluBuatBaik Virtual Run 2022  
#bluBuatBaik Virtual Run 2022
- 71** Waste Station Rekosistem X blu  
Waste Station Rekosistem X blu
- 72** #bluAcademy X Finansialku 2022-2023  
#bluAcademy X Finansialku 2022-2023
- 73** Capaian #bluAcademy X Finansialku 2022  
Capaian #bluAcademy X Finansialku 2022
- 73** #bluForceNgajar X Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI)  
#bluForceNgajar X Indonesian Association of Women with Disabilities (HWDI)
- 74** Capaian #bluForceNgajar X HWDI 2022  
#bluForceNgajar X HWDI 2022 achievements

# 2022

2022 Sustainable Performance Highlights

## Ikhtisar Keberlanjutan

### Kinerja Ekonomi [B.1]

Economic Performance [B.1]



**Dana Pihak Ketiga**  
Third-Party Funds

Rp  
**6,85**  
Triliun  
Trillion



**Kredit**  
Loans

Rp  
**3,24**  
Triliun  
Trillion



**Pendapatan Operasional**  
Operational Income



**Laba (Rugi) Bersih**  
Net (Loss) Net

Rp  
**294,8**  
Miliar  
Billion

Rp  
**(71,6)**  
Miliar  
Billion



**Jumlah Pengguna**  
Number of Users

**1.115**  
Ribu  
Thousands

## Kinerja Sosial [B.3]

Social Performance [B.3]



**Karyawan Perempuan**  
Female Employees



**Rata-Rata Jam Pelatihan**  
Average Training Hours

**41,8** %

**35,1** Jam  
Hours



**Total Donasi**  
Total Donations



**Total Peserta**  
Total Number of Participants

Rp  
**535,8** Miliar  
Billion

Total donasi yang dicapai dari hasil kegiatan #bluBuatBaik Virtual Run 2022 dari 2.487 peserta dan dihibahkan kepada start-up waste management. Total donations received from 2,487 participants in the #bluBuatBaik Virtual Run 2022 activities and donated to a waste management start-up.

**1.594** Orang  
People

Total peserta kegiatan literasi keuangan #bluAcademy X Finansialku. Total number of participants in the #bluAcademy X Finansialku Financial literacy activity.

## Kinerja Lingkungan [B.2]

Environmental Performance [B.2]



### Jumlah Sampah yang Dihasilkan

The Amount of Waste Generated



### Jumlah Pemakaian Energi Listrik

Total Electricity Consumption

**2.259** Kg

**296.342** kWh

Jumlah sampah yang dikelola BCA Digital selama 2022, setara dengan penyelamatan jumlah emisi karbon yang dihasilkan oleh kendaraan mobil sepanjang 1.514 km.

The amount of waste managed by BCA Digital in 2022, equivalent to saving the amount of carbon emissions produced by a car driving 1,514 km.



### Jumlah Penggunaan BBM

Total Use of Fuel



### Total Penggunaan Energi Listrik dan BBM

Total Electricity and Fuel Consumption

**1.598** Liter

Liters

**1.120** Gigajoule

Gigajoules



### Penurunan Timbulan Sampah Residu

Reduction in Residual Waste Generation

**28.756** (11%)

Penurunan timbulan sampah residu dari hasil pelaksanaan kampanye #bluBuatBaik di Banyuwangi.

Reduction in residual waste generation as a result of implementing the #bluBuatBaik campaign in Banyuwangi.



# Strategi Keberlanjutan [A.1]

## Sustainability Strategy [A.1]

Sebagai lembaga jasa keuangan perbankan digital, BCA Digital hadir untuk menerapkan cara baru dalam urusan perbankan melalui *platform* yang akan terus dikembangkan sesuai kemajuan teknologi. BCA Digital akan selalu berusaha untuk bisa menjadi solusi bagi kebutuhan finansial para nasabah untuk dapat mewujudkan visi menjadi bank digital pilihan utama masyarakat.

Menjadi bank digital pilihan utama masyarakat dapat dicapai melalui layanan finansial yang tepat sehingga dapat memberikan kepuasan optimal bagi nasabah dan memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan. BCA Digital juga berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan untuk memberikan kontribusi dalam mewujudkan perekonomian nasional yang tumbuh secara stabil, inklusif, dan berkelanjutan yang berbasis pada *Environment, Social, and Governance* (ESG).

Implementasi keuangan berkelanjutan merupakan bagian dari komitmen BCA Digital dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan. Sejalan dengan itu, BCA Digital menetapkan visi dan misi keuangan berkelanjutan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan keuangan berkelanjutan, dilanjutkan dengan penyusunan dan pelaporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) setiap tahun kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

BCA Digital, as a digital banking financial services institution, is here to implement new ways of dealing with banking through a platform that will be developed in accordance with technological advances. In order to realize the vision of becoming the community's first choice digital bank, BCA Digital will always strive to be a solution for customers' financial needs.

In order to become the community's first choice digital bank, appropriate financial services must be provided in order to maximize customer satisfaction and provide added value to stakeholders. BCA Digital is also committed to implementing sustainable finance to help realize a national economy that is stable, inclusive, and sustainable in terms of the environment, social, and governance (ESG).

BCA Digital's commitment to realizing the company's vision and mission includes the implementation of sustainable finance. In accordance with this, BCA Digital establishes a sustainable finance vision and mission as the foundation for implementing sustainable financial activities, followed by the preparation and submission to the Financial Services Authority of an Annual Sustainable Finance Action Plan (RAKB) (OJK).

### Visi dalam Implementasi Keuangan Berkelanjutan [C.1]

#### Vision in Implementation of Sustainable Finance [C.1]

Menjadi bank digital yang turut mendukung keuangan berkelanjutan pilihan utama masyarakat

To become the community's preferred digital bank that promotes sustainable finance.

### Misi dalam Implementasi Keuangan Berkelanjutan

#### Mission in Implementation of Sustainable Finance

Menciptakan produk dan jasa digital yang mendukung keuangan berkelanjutan bagi masyarakat

Creating digital products and services that promote sustainable finance for the community

BCA Digital juga mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan fokus pada empat Tujuan utama yakni Tujuan 3 Kehidupan Sehat dan Sejahtera, Tujuan 5 Kesetaraan Gender, Tujuan 11 Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan, dan Tujuan 12 Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab.

BCA Digital also supports the Sustainable Development Goals (SDGs) and focuses on four primary Goals, namely Goal 3 Healthy and Prosperous Life, Goal 5 Gender Equality, Goal 11 Sustainable Cities and Settlements, and Goal 12 Responsible Consumption and Production.



## STRATEGI KEBERLANJUTAN

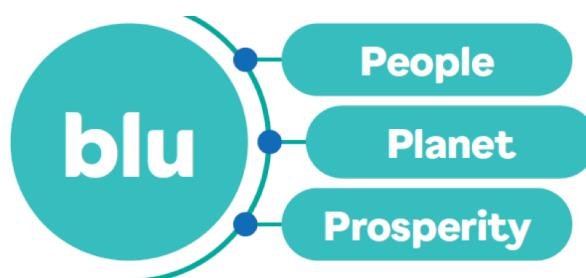
BCA Digital akan terus berupaya menghadirkan ekosistem bisnis yang berkelanjutan dengan mengedepankan pilar ESG (*Environmental, Social, dan Governance*) pada setiap kegiatan yang dilakukan. Langkah nyata kami akan hal ini salah satunya ditunjukkan melalui komitmen untuk memberikan pelayanan perbankan yang aman dan nyaman secara *online* melalui aplikasi *digital banking* “blu by BCA Digital”. Dengan blu, BCA Digital secara tidak langsung turut berkontribusi dalam meminimalkan dampak negatif bagi lingkungan hidup terutama dalam mengurangi jejak karbon. Di samping itu, BCA Digital juga telah menyusun dan menjalankan program-program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJS) yang bertujuan untuk menjaga kelestarian bumi dan mendukung inklusi keuangan di Indonesia.

Dengan memerhatikan pertumbuhan yang mengedepankan aspek masyarakat (*people*), lingkungan (*planet*), dan kesejahteraan (*prosperity*), BCA Digital berkomitmen untuk terus tumbuh dan berkembang sebagai *the next generation bank* yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan finansial masyarakat Indonesia di era digital ini.

## SUSTAINABILITY STRATEGY

BCA Digital will continue to strive to present a sustainable business ecosystem by emphasizing the ESG (Environmental, Social, and Governance) pillars in all of its activities. One of our concrete steps in this regard is demonstrated through our commitment to provide safe and comfortable banking services online through the digital banking application “blu by BCA Digital”. BCA Digital indirectly contributes to minimizing negative environmental impacts through blu, particularly by reducing carbon footprint. Furthermore, BCA Digital has developed and implemented Social and Environmental Responsibility (CSR) programs aimed at preserving the earth and promoting financial inclusion in Indonesia.

BCA Digital is committed to grow and develop continuously as the next generation bank that can meet the various financial needs of the Indonesian people in this digital era by focusing on growth that prioritizes the aspects of people, planet, and prosperity.



## Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

01

### Meningkatkan Kompetensi dan Keterampilan Internal untuk Menerapkan Keuangan Berkelanjutan Improving Internal Competence and Skills to Implement Sustainable Finance

Implementasi keuangan berkelanjutan di BCA Digital perlu didukung oleh kapasitas internal yang kuat. Oleh karena itu, BCA Digital akan meningkatkan kompetensi dan wawasan pekerja mengenai keuangan berkelanjutan terutama karyawan yang berkaitan langsung dengan kegiatan pembiayaan keuangan berkelanjutan.

**Target Kegiatan Prioritas:**

Menyiapkan sumber daya manusia yang memahami dan mampu menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

**Indikator Keberhasilan:**

Karyawan mengikuti pelatihan keuangan berkelanjutan pada tahun 2022.

BCA Digital's implementation of sustainable finance requires strong internal capacity. Therefore, BCA Digital will increase employee competency and understanding of sustainable finance, particularly among employees who are directly involved in sustainable financial financing activities.

**Priority Activity Targets:**

Prepare human resources who understand and are able to apply sustainable finance principles.

**Success Indicators:**

Employees attend sustainable finance training in 2022.

02

### Penyesuaian Organisasi, Manajemen Risiko, Tata Kelola, dan Standar Prosedur Operasional Adjustment of Organization, Risk Management, Governance, and Standard Operating Procedures

BCA Digital merasa perlu melakukan penyesuaian organisasi, manajemen risiko, dan standar prosedur operasional agar sejalan dengan keuangan berkelanjutan. BCA Digital membentuk task force Keuangan Berkelanjutan sebagai salah satu fondasi dalam implementasi keuangan berkelanjutan. Selain itu, Bank akan memulai penyesuaian pada manajemen risiko dan standar prosedur operasional kredit agar sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan.

BCA Digital believes that organizational changes, risk management, and standard operating procedures are required to align with sustainable finance. BCA Digital established a Sustainable Finance task force as one of the foundations in the implementation of sustainable finance. In addition, the Bank will begin adjustments to risk management and credit standard operating procedures to be in line with sustainable finance principles.

**Target Kegiatan Prioritas:**

BCA Digital secara bertahap melakukan penyesuaian organisasi, manajemen, risiko, dan standar prosedur operasional.

**Indikator Keberhasilan:**

Pengkinian kebijakan/ketentuan internal khususnya kebijakan perkreditan telah menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

**Priority Activity Targets:**

BCA Digital is gradually making adjustments to the organization, management, risk and standard operating procedures.

**Success Indicators:**

Updating internal policies/regulations, particularly credit policies, has put sustainable finance principles into practice.

## 03

### Identifikasi Kriteria Debitur-debitur yang Masuk dalam Kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) Identification of Criteria for Debtors in the Environmentally Friendly Business Activities Category (KUBL)

BCA Digital masih akan mengembangkan *platform digital mobile apps* untuk *loan origination system* sehingga nantinya Bank dapat secara langsung menyalurkan kredit kepada masyarakat berbasis digital. Untuk sementara, dalam upaya penyaluran kredit Bank akan menjajaki kerja sama *channeling* melalui platform digital lain dan/atau mitra kerja. Untuk menerapkan keuangan keberlanjutan, pada tahap awal BCA Digital perlu mengidentifikasi kriteria debitur-debitur yang masuk dalam kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) secara sistematis di dalam *loan origination system*.

#### Target Kegiatan Prioritas:

Pemetaan jenis usaha kategori KUBL tersedia di dalam sistem *loan origination*.

#### Indikator Keberhasilan:

Sistem *loan origination* Bank dapat memetakan debitur-debitur kategori KUBL.

BCA Digital will continue to develop a digital mobile app platform for the loan origination system, allowing the Bank to directly distribute loans to digital-based communities. Meanwhile, in order to distribute loan, the Bank will look into channeling collaboration through other digital platforms and/or work partners. In order to implement sustainable finance, BCA Digital must identify criteria for debtors who fall into the category of Environmentally Friendly Business Activities (KUBL) systematically in the loan origination system.

#### Priority Activity Targets:

The loan origination system includes a mapping of business types in the KUBL category.

#### Success Indicators:

The Bank's loan origination system can map out KUBL category debtors.

## KOMUNIKASI KEBERLANJUTAN

BCA Digital selalu melibatkan para pemangku kepentingan di setiap kegiatan usaha baik secara formal maupun informal. Hal ini akan menjadi faktor penentu keberhasilan penerapan keuangan berkelanjutan. BCA Digital juga senantiasa mengkomunikasikan visi dan misi dalam implementasi keuangan berkelanjutan kepada seluruh pemangku kepentingan khususnya dalam menerapkan RAKB.

Komunikasi kepada pihak eksternal disampaikan melalui berbagai sarana komunikasi seperti website dan media sosial resmi Bank. Di sisi lain, komunikasi kepada pihak internal terkait keuangan berkelanjutan dilakukan melalui media portal internal untuk menginformasikan berbagai aktivitas antara lain perubahan kebijakan dan prosedur, sosialisasi keuangan berkelanjutan, dan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan keuangan berkelanjutan.

## SUSTAINABLE COMMUNICATION

BCA Digital always involves stakeholders in all business activities, both formally and informally. This will be a deciding factor in the implementation of sustainable finance. BCA Digital also communicates the vision and mission of implementing sustainable finance to all stakeholders, particularly those involved in RAKB implementation.

External parties are communicated through various means of communication such as the Bank's official website and social media. Meanwhile, internal communication about sustainable finance is done using the internal media portal to inform various activities, such as policy and procedure changes, socialization of sustainable finance, and sustainable finance training.

# Profil Perusahaan

Company Profile





# Sekilas BCA Digital

## BCA DIGITAL in Brief

Pada tahun 1965, PT Bank Digital BCA (“BCA Digital”) pertama kali didirikan di Tjiparaj (Bandung) dengan nama PT Bank Rakyat Parahyangan berdasarkan Akta No. 35 tanggal 25 Oktober 1965 yang dibuat di hadapan R. Soerojo Wongsowidjojo, S.H., Notaris di Jakarta. Seiring dengan perkembangan usaha, PT Bank Rakyat Parahyangan mengubah namanya menjadi PT Bank Pasar Rakyat Parahyangan, sesuai perubahan Anggaran Dasar yang dituangkan dalam akta No. 19 tanggal 21 Agustus 1982 yang dibuat oleh R. Soerojo Wongsowidjojo, Notaris di Jakarta. Selanjutnya berdasarkan Akta No. 68 tanggal 8 Januari 1990 yang dibuat oleh Misahardi Wilamarta, S.H., Notaris di Jakarta, status PT Bank Pasar Rakyat Parahyangan ditingkatkan menjadi Bank Umum dan kembali berganti nama menjadi PT Bank Royal Indonesia (“Bank Royal”).

In 1965, PT Bank Digital BCA (“BCA Digital”) was established in Tjiparaj (Bandung) under the name PT Bank Rakyat Parahyangan based on Deed No. 35 dated 25 October 1965 made before R. Soerojo Wongsowidjojo, S.H., Notary in Jakarta. Along with business development, PT Bank Rakyat Parahyangan had its name changed to PT Bank Pasar Rakyat Parahyangan, in accordance with the amendment to the Articles of Association as specified in the deed of No. 19 dated 21 August 1982 issued by R. Soerojo Wongsowidjojo, Notary in Jakarta, PT Bank Rakyat Parahyangan changed its name to PT Bank Pasar Rakyat Parahyangan. Furthermore, based on Deed No. 68 dated 8 January 1990 drawn up by Misahardi Wilamarta, S.H., Notary in Jakarta, the status of PT Bank Pasar Rakyat Parahyangan was upgraded to Commercial Bank and was renamed PT Bank Royal Indonesia (“Bank Royal”).



Pada akhir tahun 2019, Bank Royal diakuisisi oleh PT Bank Central Asia Tbk (“BCA”), bank dengan kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia. Menyusul aksi korporasi tersebut, pada tanggal 28 Mei 2020, Bank Royal melakukan rebranding dengan mengubah namanya menjadi PT Bank Digital BCA. Perubahan nama tersebut mempertegas fokus bisnis sebagai bank digital di bawah kendali BCA yang menargetkan akuisisi nasabah di kalangan anak muda dan para *digital savvy* yang menginginkan inisiatif baru sesuai dengan perkembangan teknologi khususnya dalam industri perbankan.

Bank Royal was bought by PT Bank Central Asia Tbk (“BCA”), Indonesia’s largest bank by market capitalization, by the end of 2019. Following the corporate action, Bank Royal renamed as PT Bank Digital BCA on 28 May 2020. The purpose of that name change was to emphasize the Bank’s new business focus as a digital bank operating under BCA, which targets digital-savvy young adults who seek new initiatives in accordance with technological developments, especially in the banking industry.

BCA Digital memiliki segmen, strategi, dan model bisnis yang berbeda dari bank konvensional pada umumnya, namun infrastruktur BCA Digital tetap terintegrasi dengan kanal-kanal yang dimiliki BCA, seperti ATM BCA dan HaloBCA. Dengan mengandalkan digitalisasi perbankan yang *modern* dan selalu dikembangkan seiring kemajuan teknologi, BCA Digital berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabahnya, serta senantiasa berusaha memberikan jawaban atas segala kebutuhan nasabah, baik di masa kini maupun yang akan datang.

BCA Digital terus mempersiapkan berbagai langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan, kualitas produk, dan rentabilitas, di samping menjaga kecukupan likuiditas dengan menerapkan sistem manajemen risiko yang efektif. Seluruh upaya tersebut dipersiapkan agar proses transformasi menjadi bank digital yang mengadopsi model bisnis baru dapat berjalan dengan baik.

Langkah BCA Digital dalam menjalankan bisnis bank digital diwujudkan melalui peluncuran aplikasi blu pada tanggal 22 Juli 2021. Aplikasi blu hadir sebagai *mobile banking* dari BCA Digital, di mana semua kegiatan perbankan dapat dilakukan melalui ponsel pintar bahkan untuk pembukaan rekening nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang.

Didukung oleh ketersediaan SDM yang kompeten dan menguasai teknologi (*tech-savvy*) serta didukung penuh oleh Grup BCA, BCA Digital optimis dapat mempertahankan eksistensinya sebagai salah satu bank digital terbaik pilihan utama masyarakat di Indonesia, yang memberikan solusi atas berbagai kebutuhan nasabah serta menawarkan kenyamanan dan keamanan bertransaksi kepada para nasabah.

BCA Digital has different segments, strategies, and business models that differ from what is commonly applied by conventional banks. However, its infrastructure is still integrated with BCA's channels, such as ATM BCA and HaloBCA. Having a reliable and continuously developed modern banking digitization with the latest technological advancements, BCA Digital is committed to continuously providing the best service to all of its customers and always giving the answer to whatever financial needs they may have, for now, and in the future.

BCA Digital continuously prepares various strategic steps to improve service, product quality, and profitability while also maintaining adequate liquidity by running an effective risk management system. These efforts are prepared to allow an uninterrupted process of transformation into a digital bank that adopts a new business model.

BCA Digital manifested its steps in running the digital banking business through the launch of blu application on 22 July 2021. BCA Digital features blu application as its mobile banking, which enables all banking activities via a smartphone, to the extent that even new customers do not need to come to a branch office to open an account.

With the support of highly qualified and technology-savvy human resources and backed by the BCA Group, BCA Digital is optimistic that the Bank can maintain its presence of becoming one of the best digital Bank of choice in Indonesia that offers banking solutions to various customer needs and ensure convenience and secure transaction for all customers.

# Informasi Umum

## Corporate Information

### Nama

### Name

PT Bank Digital BCA

### Nama Inisial

### Initial Name

BCAD



### Alamat Kantor Pusat [C.2]

### Head Office Address [C.2]

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



### Situs

### Website

- [www.bcadigital.co.id](http://www.bcadigital.co.id)
- [www.blubybcadigital.id](http://www.blubybcadigital.id)



### E-mail

### E-mail

[contact.us@bcadigital.co.id](mailto:contact.us@bcadigital.co.id)



### Telepon

### Telephone

(021) 508-48010



### Bidang Usaha [C.4]

### Line of Business [C.4]

Bank Umum

Commercial Bank



### Produk dan Layanan [C.4]

### Product and Service [C.4]

- Penghimpunan Dana  
Funding
- Penyaluran Kredit  
Loan Disbursement
- Jasa Perbankan Lainnya  
Other Banking Services



### Kepemilikan Saham [C.3]

### Share Ownership [C.3]

- PT Bank Central Asia Tbk  
(99,999997%)
- PT BCA Finance (0,000003%)



### Tanggal Pendirian

### Date of Establishment

25 Oktober 1965

25 October 1965



### Wilayah Operasional [C.3]

### Operational Area [C.3]

Kantor pusat BCA Digital berada di DKI Jakarta. Mengingat karakteristik sebagai bank digital, BCA Digital dapat melayani nasabah di seluruh Indonesia tanpa batasan waktu dan geografis.

BCA Digital's head office is located in DKI Jakarta. Given its characteristics as a digital bank, BCA Digital can serve customers throughout Indonesia without time and geographical restrictions.



### Perubahan Signifikan [C.6]

### Significant Changes [C.6]

Perseroan tidak memiliki perubahan signifikan pada tahun 2022

The Company has no significant changes in 2022

# Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

Vision, Mission, and Our Values

## 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 Our 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]

Uraian Description	Satuan Unit	2022	2021
Total Aset Total Assets	Rp miliar Rp billion	11.054.851	5.835.312
Total Liabilitas Total Liabilities	Rp miliar Rp billion	7.076.901	1.798.726
Total Ekuitas Total Equity	Rp miliar Rp billion	3.977.950	4.036.585
Pendapatan Operasional Operational Income	Rp miliar Rp billion	294.858	139.140
Laba/(Rugi) Komprehensif Comprehensive Profit/(Loss)	Rp miliar Rp billion	(58.635)	(61.701)
Jumlah Karyawan Headcount	Orang People	325	219
Jumlah Pengguna Number of Users	Pengguna User	1.115.502	552.100

# Keanggotaan Asosiasi [C.5]

Association Membership [C.5]

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

# Penghargaan dan Sertifikasi

## Awards and Certificates

**The Asian Banker Awards 2022**  
Pemenang Best Digital-Only Bank in Indonesia

**The Asian Banker Awards 2022**  
Winner Best Digital-Only Bank in Indonesia



2022



2022

**Digital Banking Award 2022**  
by BeritaSatu Media Holding  
Pemenang Best Digital Banking  
Kategori Dimensi: Teknologi

**Digital Banking Award 2022**  
by BeritaSatu Media Holding  
Winner Best Digital Banking  
Dimension Category: Teknologi

**SMARTIES Indonesia Awards 2022**  
Gold Winner  
Kategori: Personalization

**SMARTIES Indonesia Awards 2022**  
Gold Winner  
Category: Personalization



2022



2022

**SMARTIES Indonesia Awards 2022**  
Gold Winner  
Kategori: Search

**SMARTIES Indonesia Awards 2022**  
Gold Winner  
Category: Search

**Best Digital Brand Award 2022**  
powered by Zeals  
Pemenang Best Digital Brand Award 2022  
Kategori: Bank Digital

**Best Digital Brand Award 2022**  
powered by Zeals  
Winner Best Digital Brand Award 2022  
Category: Bank Digital



2022



2022

**Citra Pariwara Advertising Festival 2022**  
Bronze Winner  
Kategori:  
Best Use of Digital Media

**Citra Pariwara Advertising Festival 2022**  
Bronze Winner  
Category:  
Best Use of Digital Media

# Sambutan Direksi

[D.1] [E.5]

The Board of Directors' Remarks

“

**Melalui kerja sama dan kolaborasi, BCA Digital mampu mencapai kinerja keberlanjutan yang optimal sehingga kami dapat mendistribusikan manfaat secara berkelanjutan kepada pemangku kepentingan.**

Through cooperation and collaboration, BCA Digital manages to continuously present its achievement through optimal performance that can sustainably distribute benefits to stakeholders.

”



**Para Pemangku Kepentingan  
yang Kami Hormati,**

Setelah tahun 2021 menjadi babak baru, tahun 2022 menjadi babak berikutnya bagi BCA Digital. Sejumlah proses dan tantangan yang dihadapi menjadikan BCA Digital semakin matang dan lebih kuat dalam menghadapi persaingan di industri perbankan digital. Kami mengapresiasi pencapaian kinerja BCA Digital pada tahun 2022 yang lebih baik dari yang sudah diproyeksikan. Beragam kontribusi dan manfaat juga mampu kami distribusikan kepada para pemangku kepentingan untuk dapat tumbuh bersama.

**Dear Stakeholders,**

After 2021 is marked as the start of a new chapter, 2022 becomes the next chapter for BCA Digital. A number of processes and challenges have made BCA Digital grow more mature and stronger in facing competition in the digital banking industry. We appreciate that BCA Digital's performance in 2022 was better than projected. We are also able to distributed various contributions and benefits to stakeholders to grow together.

## Sambutan Direksi

The Board of Directors' Remarks

Sebagai lembaga jasa keuangan perbankan digital, BCA Digital hadir untuk menerapkan cara baru dalam urusan perbankan melalui *platform* yang akan terus dikembangkan sesuai kemajuan teknologi. Kami juga berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan untuk memberikan kontribusi dalam mewujudkan perekonomian nasional yang tumbuh secara stabil, inklusif, dan berkelanjutan yang berbasis pada *Environment, Social, and Governance* (ESG).

### Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dengan memerhatikan pertumbuhan yang mengedepankan aspek masyarakat (*people*), lingkungan (*planet*), dan kesejahteraan (*prosperity*), BCA Digital berkomitmen untuk terus tumbuh dan berkembang sebagai *the next generation bank* yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan finansial masyarakat Indonesia di era digital ini. Komitmen ini mendukung 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) di mana kami fokus pada empat Tujuan utama yakni Tujuan 3 Kehidupan Sehat dan Sejahtera, Tujuan 5 Kesetaraan Gender, Tujuan 11 Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan, dan Tujuan 12 Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab.

Langkah nyata kami diawali melalui komitmen untuk memberikan pelayanan perbankan yang aman dan nyaman secara *online* melalui aplikasi *digital banking* “blu by BCA Digital”. Dengan blu, BCA Digital secara tidak langsung turut berkontribusi dalam meminimalkan dampak negatif bagi lingkungan hidup terutama dalam mengurangi jejak karbon.

Meski demikian, implementasi keuangan berkelanjutan perlu didukung oleh kapasitas yang kuat. Oleh karena itu, pada tahun 2022, kami fokus pada peningkatan kompetensi dan keterampilan internal untuk menerapkan keuangan berkelanjutan terutama karyawan yang berkaitan langsung dengan kegiatan pembiayaan keuangan berkelanjutan.

Kami juga mulai melakukan penyesuaian organisasi, manajemen risiko, dan standar prosedur operasional agar sejalan dengan keuangan berkelanjutan. Mengingat BCA Digital telah 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.

Ekosistem bisnis BCA Digital juga terus diperkuat dengan menjalin kolaborasi bersama beberapa mitra kerja digital dan perusahaan *multifinance* hingga *fintech* P2P guna memperluas jangkauan penyaluran kredit ke masyarakat. Langkah ini juga diyakini efektif untuk meningkatkan *customer-based* BCA Digital dengan menjaring nasabah-nasabah baru.

As a digital banking financial services institution, BCA Digital presents to implement new ways of dealing with banking through a platform that will continue to be developed according to technological advances. We are also committed to implement sustainable finance to realize a national economy that grows in a stable, inclusive, and sustainable manner based on Environment, Social, and Governance (ESG).

### Implementation of Sustainable Finance

By focusing on growth that prioritizes aspects of society (*people*), environment (*planet*), and welfare (*prosperity*), BCA Digital is committed to grow and develop continuously as the next generation bank that can meet the various financial needs of the Indonesian people in this digital era. This commitment supports the 17 Sustainable Development Goals (SDGs) in which we focus on four main Goals, namely Goal 3 Healthy and Prosperous Lives, Goal 5 Gender Equality, Goal 11 Sustainable Cities and Settlements, and Goal 12 Responsible Consumption and Production.

Our concrete steps began with a commitment to provide safe and comfortable banking services online through the digital banking application “blu by BCA Digital.” With blu, BCA Digital indirectly contributes to minimizing negative environmental impacts, especially in reducing carbon footprint.

However, sustainable finance implementation needs to be supported by strong capacity. Therefore, in 2022, we focused on improving internal competencies and skills to implement sustainable finance, especially for employees who were directly related to sustainable financing activities.

We have also started to make organizational adjustments, risk management, and standard operating procedures to align with sustainable finance. Considering that BCA Digital has started a business in a new format, we will start adjusting risk management and standard loan operational procedures to align with sustainable finance principles.

BCA Digital's business ecosystem is also continuously strengthened by engaging in collaboration with several digital partners and multi-finance companies to P2P fintech to further expand its loan disbursements to the community. We believe this step effectively increases BCA Digital customer-based by attracting new customers.

Untuk memberikan manfaat lebih luas kepada sosial dan lingkungan, BCA Digital telah melaksanakan program-program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang bertujuan untuk menjaga kelestarian bumi dan mendukung inklusi keuangan di Indonesia.

### Pencapaian Kinerja Keberlanjutan

Dengan menerapkan strategi keberlanjutan yang sejalan dengan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), BCA Digital berhasil mencapai kinerja keberlanjutan yang baik dan optimal. Pada aspek keuangan, kami berhasil meningkatkan penyaluran kredit ke berbagai sektor dari tahun sebelumnya. Jumlah penyaluran kredit kami tahun ini mencapai Rp3,24 triliun, meningkat 205% yoy.

Pada aspek produk, kami telah mengembangkan aplikasi dan fitur-fitur terbaru dengan tujuan memberikan layanan keuangan terbaik yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Serangkaian produk dan fitur baru pada aplikasi blu diluncurkan seperti bluVirtual Card, bluGift, bluPoin, Layanan BI-Fast, dan WhatsApp blu by BCA Digital. Tidak hanya itu, BCA Digital juga terus memperluas layanan BaaS ke berbagai sektor dengan menggandeng mitra-mitra baru dari beragam industri seperti CGV Cinema, Binus, dan BimaPay.

Kemudian pada aspek lingkungan, tahun ini kami telah menghitung pemakaian energi listrik dan BBM di mana total penggunaan energi keduanya sebesar 1.120 Gigajoule. Lebih dari itu, pada tahun 2022 ini kami berinisiatif melaksanakan program pengelolaan limbah (*waste management*) dengan mendorong karyawan membuang sampah sesuai jenisnya. Melalui program ini, BCA Digital berhasil mengumpulkan sampah yang telah terpilah sebanyak 2.259 kg, sehingga kami dapat menyelamatkan sampah-sampah tersebut agar tidak berakhir ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Jumlah 2.259 kg juga setara dengan jumlah emisi karbon yang dihasilkan oleh kendaraan mobil sepanjang 1.514 km sehingga secara tidak langsung dapat menyelamatkan emisi karbon tersebut.

Pada aspek sosial, kami telah melaksanakan beragam inisiatif keberlanjutan melalui program *Corporate Sustainability Initiative* (CSI) yang dirancang secara objektif untuk mendukung tercapainya target TPB. Sejumlah kegiatan seperti kampanye #bluBuatBaik telah berkolaborasi dengan banyak pihak untuk memperluas jangkauan. Seperti Greeneration Foundation, Kitabisa, Rekosistem, Finansialku, hingga Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI).

To provide wider social and environmental benefits, BCA Digital has implemented Social and Environmental Responsibility (TJSL) programs to preserve the earth and support financial inclusion in Indonesia.

### Achievement of Sustainability Performance

By implementing a sustainability strategy that aligns with the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), BCA Digital has achieved good and optimal sustainability performance. On the financial aspect, we succeeded in increasing loan disbursement to various sectors from the previous year. This year, our total loan disbursements reached Rp3.24 trillion, increased 205% yoy.

On the product aspects, we have developed the latest applications and features to provide the best financial services tailored to customer needs. A series of new products and features on the blu application were launched, such as bluVirtual Card, bluGift, bluPoin, BI-Fast Service, and WhatsApp blu by BCA Digital. Furthermore, BCA Digital continues expanding BaaS services to various sectors by engaging with new partners from various industries, such as CGV Cinema, Binus, and BimaPay.

On the environmental aspects, we calculated this year's consumption of electricity and fuel, where the total energy consumed by both was 1,120 Gigajoules. Moreover, in 2022 we took the initiative to implement a waste management program by encouraging employees to dispose of waste according to its type. Through this program, BCA Digital collected 2,259 kg of sorted waste. Thus we can save the waste from ending up in the Final Disposal Site (TPA). The amount of 2,259 kg is also equivalent to the carbon emissions produced by car vehicles along 1,514 km, so it can indirectly save these carbon emissions.

On the social aspects, we have conducted various sustainability initiatives through the Corporate Sustainability Initiative (CSI) program which are objectively designed to support the achievement of the SDGs targets. A number of activities such as the #bluBuatBaik campaign have collaborated with many parties to expand their reach, namely the Greeneration Foundation, Kitabisa, Rekosistem, Finansialku, to the Indonesian Association of Women with Disabilities (HWDI).

## Sambutan Direksi

The Board of Directors' Remarks

Dalam kegiatan #bluBuatBaik, kami mengajak karyawan dan masyarakat untuk berperan serta dalam melestarikan lingkungan. Salah satu inisiatif kami yang mendorong kepedulian terhadap kelestarian lingkungan dan gaya hidup sehat adalah pelaksanaan #bluBuatBaik di Dusun Pancer, Pulau Merah, Banyuwangi yang berhasil mengelola 283.954 kg sampah dalam 12 bulan. Adapun jumlah pengurangan emisi karbon yang dicapai program #bluBuatBaik sebanyak 338.000 MKg CO<sub>2</sub>e, melampaui target awal program sebesar 303.000 MKg CO<sub>2</sub>e.

Selain itu, kampanye #bluBuatBaik dilanjutkan dengan Virtual Run dengan mengajak masyarakat berdonasi sebesar Rp10.000 pada setiap 10 km yang ditempuh oleh peserta. Kegiatan ini berhasil mengumpulkan Rp535,88 juta dari 2.487 peserta di mana uang tersebut kemudian didonasikan kepada start-up waste management, Rekosistem, untuk pembukaan waste station di beberapa area.

BCA Digital turut mendukung program inklusi keuangan melalui kolaborasi antara Finansialku dan blu by BCA Digital. Program #bluAcademy memberikan edukasi literasi keuangan kepada para pesertanya mulai dari *mindset*, perencanaan keuangan, mengenal investasi dan produk-produk keuangan, serta langkah mencapai tujuan keuangan dengan strategi investasi yang benar.

Inisiatif-inisiatif keberlanjutan tersebut tentu tidak akan berjalan maksimal jika tidak didukung oleh para bluForce, yakni karyawan kami yang senantiasa memberikan dedikasinya kepada BCA Digital. Kami pun berupaya memberikan timbal balik berupa remunerasi dan kesejahteraan yang layak dan di atas rata-rata industri hingga pengembangan talenta di mana tahun ini kami telah memberikan 14.284 jam pelatihan kepada karyawan atau rata-rata 35,1 jam per karyawan.

Kami juga mendukung prinsip *work-life balance* untuk kenyamanan para karyawan melalui fasilitas-fasilitas hiburan serta menyelenggarakan program bluHealing dan bluFit untuk mendukung pola hidup sehat dan mengantisipasi *burn-out* karena pekerjaan.

## Tantangan dalam Penerapan Usaha BerkelaJutan

Dalam menerapkan usaha dan keuangan berkelanjutan, BCA Digital memiliki sejumlah tantangan yang kami anggap sebagai sebuah peluang untuk semakin berkembang. Pada tahun 2022, pandemi COVID-19 masih melanda Indonesia meski sudah berangsur pulih sehingga mempengaruhi aktivitas masyarakat secara umum dan berdampak pada bisnis perbankan.

In #bluBuatBaik activities, we invite employees and the community to participate in preserving the environment. One of our initiatives that encouraged concern for environmental sustainability and a healthy lifestyle was the implementation of #bluBuatBaik in Dusun Pancer, Pulau Merah, Banyuwangi which succeeded to manage 283,954 kg of waste in 12 months. The total carbon emission reduction achieved by the #bluBuatBaik program was 338,000 MKg CO<sub>2</sub>e, exceeding the program's initial target of 303,000 MKg CO<sub>2</sub>e.

Furthermore, the #bluBuatBaik campaign was proceeded with the Virtual Run program by inviting the public to donate IDR 10,000 for every 10 km traveled by participants. This activity managed to collect IDR 535.88 million from 2,487 participants where the money was then donated to start-up waste management, Rekosistem, to open waste stations in several areas.

BCA Digital also supports financial inclusion collaboration programs between Finansialku and blu by BCA Digital. The #bluAcademy program provides financial literacy education to participants starting from mindset, financial planning, knowledge of investment and financial products, as well as steps to achieve their financial goals with the right investment strategy.

These sustainability initiatives obviously will not run optimally if they are not supported by the bluForce, our employees who always give their dedication to BCA Digital. We also provide reciprocity in the form of proper and above industry average remuneration and welfare, to talent development where this year we have provided 14,284 hours of training to employees or an average of 35.1 hours per employee.

We also support the principle of work-life balance for the convenience of employees through entertainment facilities and organize bluHealing and bluFit programs to support healthy lifestyle and anticipate burn-out due to work.

## Challenges in Implementing Sustainable Business

Despite facing a number of challenges, BCA Digital perceives them as opportunities for further development in implementing sustainable business and finance. In 2022, the COVID-19 pandemic still hit Indonesia even though it gradually recovered, affecting people's activities and impacting the banking business.

Dari sisi internal, keterbatasan pengetahuan karyawan terkait prinsip dan penerapan keuangan berkelanjutan masih menjadi salah satu tantangan sehingga masalah tersebut menjadi salah satu fokus utama bagi BCA Digital dalam melakukan inisiatif keberlanjutan. Itulah mengapa, kami fokus pada penyesuaian organisasi dan pengembangan kompetensi setiap karyawan khususnya pada aspek keberlanjutan.

Dari sisi eksternal, sebagian besar debitur dan pelaku UMKM masih belum menyadari tentang pentingnya aspek keberlanjutan, meski sebagian kecil mulai mengedepankan aspek sosial dan lingkungan serta menjalankan usaha yang ramah lingkungan. Hal ini menjadi tantangan bagi BCA Digital dalam menerapkan keuangan berkelanjutan.

### **Penutup**

Melalui kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya kepada seluruh pemangku kepentingan, khususnya para karyawan yang telah bersama-sama berkontribusi dalam mencapai kinerja keberlanjutan dengan optimal. Kerja sama dan kolaborasi ini akan terus kami tingkatkan untuk menambah kontribusi kami terhadap pencapaian 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

From an internal perspective, the limited knowledge of employees regarding the principles and implementation of sustainable finance is still a challenge. Thus this problem is one of the main focuses for BCA Digital in carrying out sustainability initiatives. Therefore, we focus on adjusting the organization and developing each employee's competencies, especially on the sustainability aspects.

From the external side, most debtors and MSMEs are still not aware of the importance of the sustainability aspects, although a small number have started to prioritize social and environmental aspects and run environmentally friendly businesses. This becomes a challenge for BCA Digital in implementing sustainable finance.

### **Closing**

Through this opportunity, we would like to express our deepest gratitude and appreciation to all stakeholders, especially employees who have jointly contributed to achieving optimal sustainability performance. We will continue to improve this cooperation and collaboration to increase our contribution to achieving the 17 Sustainable Development Goals.

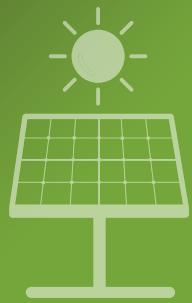


**Lanny Budiati**  
Direktur Utama  
President Director

# Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance





# Tata Kelola Berkelanjutan

Sustainability Governance

**Untuk menjadi bank digital yang turut mendukung keuangan berkelanjutan pilihan utama masyarakat yang mengusung prinsip keseimbangan antara *Prosperity, Planet, dan People*, diperlukan pengelolaan aspek-aspek keberlanjutan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik (*Good Corporate Governance*) . BCA Digital menyadari bahwa pengelolaan aspek keberlanjutan merupakan bagian penting dalam rangka memastikan usaha jangka panjang yang mampu memberikan dampak positif kepada ekonomi, sosial, dan lingkungan.**

To become the digital bank that supports sustainable finance, the people's first choice bank that upholds the balance between Prosperity, Planet, and People, it is essential to manage sustainability aspects in accordance with the principles of good corporate governance. BCA Digital recognizes that managing sustainability aspects is an important part of ensuring a long-term business that has a positive impact on the economy, social and environment.

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

BCA Digital secara khusus belum memiliki unit kerja yang menjadi penanggung jawab atas penerapan keuangan berkelanjutan di dalam struktur organisasi. Namun, BCA Digital telah memiliki *Task Force Keuangan Berkelanjutan* yang bertanggung jawab pada pelaksanaan keuangan berkelanjutan sebagai tahap awal dalam membangun dan menerapkan budaya keberlanjutan. *Task Force* tersebut terdiri atas berbagai unit kerja seperti *Corporate Planning, Lending Business & Portfolio Management, People and Culture, dan Marketing Communication*.

Pada proses penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), Direksi bertanggung jawab untuk menyusun dan melakukan pengawasan atas implementasi keuangan berkelanjutan. Dewan Komisaris kemudian memberikan arahan dan persetujuan atas RAKB tersebut.

## Duties of the Person in Charge of Implementing Sustainable Finance [E.1]

BCA Digital, in particular, lacks a work units that are responsible for the implementation of sustainable finance in its organizational structure. However, BCA Digital already has a Sustainable Finance Task Force that is in charge of implementing sustainable finance as the first step in developing and implementing a sustainable culture. Corporate Planning, Lending Business & Portfolio Management, People and Culture, and Marketing Communication are some of the work units that make up the Task Force.

The Board of Directors is responsible for preparing and supervising the implementation of sustainable finance during the process of developing the Sustainable Finance Action Plan (SFAP). The SFAP is then directed and approved by the Board of Commissioners.

Penanggung Jawab Person In Charge	Tugas	Duties
<b>Dewan Komisaris Board of Commissioners</b>	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.	The Board of Commissioners oversees in general and/or specifically, and provides direction/advice to the Board of Directors on the implementation of sustainability governance . The Board of Commissioners give approval to the Board of Directors' Sustainable Finance Action Plan.
<b>Direksi Board of Directors</b>	Direksi menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan melakukan pengawasan atas implementasi keuangan berkelanjutan.	The Board of Directors prepares a Sustainable Finance Action Plan (SFAP) and supervises the implementation of sustainable finance.

Penanggung Jawab Person In Charge	Tugas	Duties
<b>Task Force Keuangan Berkelaanjutan</b> <b>Sustainable Finance Task Force</b>	<p>Unit-unit kerja dalam task force keuangan berkelanjutan memiliki tugas sebagai berikut:</p> <p><b>Corporate Planning</b></p> <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 unit kerja terkait dengan Keuangan Berkelanjutan.</li> <li>Menyampaikan hasil pemantauan 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> <p><b>Lending Business &amp; Portfolio Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pembiayaan inklusif kepada UMKM baik secara langsung dan/atau melalui mitra.</li> </ul> <p><b>People and Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan kompetensi dan keterampilan sumber daya manusia untuk menerapkan keuangan berkelanjutan.</li> </ul> <p><b>Marketing Communications</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan edukasi kepada masyarakat terkait keuangan berkelanjutan.</li> </ul>	<p>The working units of the sustainable finance task force have the following duties:</p> <p><b>Corporate Planning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborate with related work units to build and implement a Sustainable Finance culture in various aspects of the organization.</li> <li>Monitor the implementation of the Sustainable Finance Action Plan in collaboration with Sustainable Finance work units.</li> <li>Submit the results of monitoring the implementation of the Sustainable Finance Action Plan to the Board of Directors in order to obtain strategic policy directions for follow-up on the development of the Sustainable Finance Action Plan.</li> <li>Prepare Sustainability Reports in collaboration with related work units.</li> </ul> <p><b>Lending Business &amp; Portfolio Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Provide inclusive financing to MSMEs either directly and/or through partners.</li> </ul> <p><b>People and Culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Improving the competence and skills of human resources to implement sustainable finance.</li> </ul> <p><b>Marketing Communications</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Providing education to the public regarding sustainable finance.</li> </ul>

## Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan [E.2]

Peningkatan dan pengembangan kompetensi keuangan berkelanjutan merupakan salah satu fokus utama BCA Digital dalam menjalankan mewujudkan perusahaan berkelanjutan. Implementasi keuangan berkelanjutan di BCA Digital perlu didukung oleh kapasitas internal yang kuat sehingga kompetensi dan wawasan karyawan harus ditingkatkan.

Pada tahun 2022, karyawan BCA Digital terutama yang berkaitan dengan keuangan berkelanjutan telah mengikuti beragam webinar dari pihak eksternal/publik. BCA Digital juga mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan internal melalui modul e-learning terkait keuangan berkelanjutan yang dimiliki dan dikembangkan oleh entitas induk, yakni BCA. BCA Digital menjadikan e-learning Keuangan Berkelanjutan sebagai e-learning yang wajib dikerjakan oleh seluruh karyawan. Selama tahun 2022, seluruh karyawan telah menyelesaikan e-learning terkait keuangan berkelanjutan.

## Sustainable Finance Competency Development [E.2]

Improvement and development of sustainable finance competencies are among BCA Digital's primary goals in manifesting a sustainable company. The implementation of sustainable finance at BCA Digital needs to be supported by strong internal capacity, for which the competence and insight of employees must be upgraded.

In 2022, BCA Digital employees, particularly those involved in sustainable finance, attended a variety of webinars hosted by external/public parties. BCA Digital also involves employees in internal training through e-learning modules related to sustainable finance owned and developed by the parent entity, BCA. BCA Digital has made Sustainable Finance e-learning as a mandatory for all employees. During 2022, all employees have completed e-learning related to sustainable finance.

Sedangkan pada level direksi dan komisaris, BCA Digital juga mengikutsertakan para pimpinan perusahaan untuk mengikuti program pengembangan kompetensi seperti:

- *Webinar Sustainability:* Risiko Iklim dan Stabilitas Keuangan yang diselenggarakan oleh FKDKP
- *Sharing Session:* Undangan ESG Capacity Building
- Dampak Perubahan Iklim terhadap Aspek Pembiayaan dan Premi Asuransi Berbasis Ekonomi Hijau yang diselenggarakan OJK
- *E-learning Keuangan Berkelanjutan*

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

Pemantauan atas implementasi Keuangan Berkelanjutan dilakukan setiap tiga bulan oleh Divisi *Corporate Planning*. Hasil pemantauan tersebut akan disampaikan sebagai bagian dalam laporan manajemen kepada Direksi. Direksi akan memberikan saran dan umpan balik kepada Divisi *Corporate Planning* terkait implementasi Keuangan Berkelanjutan. Divisi *Corporate Planning* akan menyampaikan umpan balik tersebut kepada unit-unit terkait dan memberikan saran dan arahan untuk meningkatkan kinerja Keuangan Berkelanjutan. Selain itu, Divisi *Corporate Planning* juga menyampaikan pemenuhan Rasio Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM) setiap bulan melalui Rapat Direksi atau Rapat Direksi dan Dewan Komisaris.

### **Manajemen Risiko terhadap Keuangan Berkelanjutan [E.3]**

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. Di samping itu, Bank juga telah menerapkan program #blubuatbaik sebagai salah satu program untuk mendukung pengelolaan sampah.

Meanwhile, BCA Digital includes company leaders at the level of directors and commissioners to participate in competency development programs such as:

- Webinar on Sustainability: Climate Risk and Financial Stability hosted by FKDKP
- Sharing Session: ESG Capacity Building Invitation
- The Impact of Climate Change on Financing Aspects and Insurance Premiums Based on Green Economy
- Sustainable Finance e-learning

### **Mechanism For Monitoring Sustainable Finance Implementation [E.3]**

The Corporate Planning Division monitors the implementation of Sustainable Finance every three months. The monitoring findings will be included in the management report to the Board of Directors. Concerning the implementation of Sustainable Finance, the Board of Directors will advise and provide feedback to the Corporate Planning Division. The Corporate Planning Division will communicate this feedback to relevant units and provide suggestions and directions to improve Sustainable Finance's performance. In addition, the Corporate Planning Division also report the fulfillment of the Macroprudential Inclusive Financing Ratio (RPIM) every month through the Board of Directors Meetings or the Board of Directors and Board of Commissioners Meetings.

### **Sustainable Finance Risk Management [E.3]**

In response to business growth, the Bank has made adjustments to organization, risk management, and a number of standard operating procedures. These adjustment efforts also incorporate sustainable finance principles, such as:

1. In developing credit policies, the Bank manages credit risk by considering the provision of funds in a responsible manner, in which the Bank considers economic, social, environmental, and governance factors on the customer/debtor side in decisions to grant a loan or purchase corporate bonds. This is governed by the Credit Policy and Credit Risk Management Guidelines of the Bank.
2. In line with the development of a sustainable digital banking business, the Bank seeks to optimize sustainable strategies and business while reducing the environmental and social impacts of the Bank's operations, including provisions for the use of digital signatures, financial literacy and inclusion policies. Furthermore, the Bank has implemented the #blubuatbaik program as one of the programs to support waste management.

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 sarana digital seperti smartphone devices.

### **Mitigasi Risiko atas Penerapan Keuangan BerkelaJutuan [E.3]**

Dengan berjalananya waktu, apabila terdapat permasalahan yang menyebabkan RAKB tidak dapat dilaksanakan dengan baik sehingga tidak mencapai tujuan yang diinginkan, mitigasi yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi atas kendala-kendala yang dihadapi dan mencari solusi.
2. Melakukan kerja sama dengan para pihak lain yang dapat membantu pelaksanaan RAKB.

### **Keterlibatan Pemangku Kepentingan [E.4]**

Peran dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan sangat berperan dalam menentukan kinerja Bank. Kami berusaha menjalin hubungan yang baik dengan seluruh pemangku kepentingan untuk mendukung keberlangsungan usaha jangka panjang dan mempengaruhi pengambilan keputusan.

BCA Digital telah mengidentifikasi pemangku kepentingan sebagai pihak-pihak yang memiliki hubungan dan kepentingan dengan kegiatan usaha serta memengaruhi keberlanjutan perusahaan. Kami juga terus berupaya untuk membangun hubungan yang baik dengan para pemangku kepentingan yang dilakukan dengan pelibatan pemangku kepentingan sebagai berikut:

3. The Bank employs the inclusive principle in product development, with the hope that by providing digital banking products, it will increase the availability and affordability of Bank products, allowing the public to access them more easily via digital such as smartphone devices.

### **Risk Mitigation on Sustainable Finance Implementation [E.3]**

The following mitigation measures will be implemented if, over time, issues arise that prevent the SFAP from being implemented correctly, preventing it from accomplishing the intended goals:

1. Evaluate the difficulties encountered and seek solutions.
2. Collaborating with other parties who can assist with SFAP implementation.

### **Stakeholder Engagement [E.4]**

The roles and participation of all stakeholders play an important role in determining the Bank's performance. We strive to build good relationships with all stakeholders in order to support long-term business continuity and influence decision making.

BCA Digital has identified stakeholders as parties that have a relationship and an interest in business activities and have impact on the company's sustainability. We also strive to build good relationships with our stakeholders through the following stakeholder engagements:

<b>Pemangku Kepentingan dan Metode Pelibatan</b> Stakeholders and Engagement Method	<b>Topik/Isu Signifikan</b> Significant Topics or Issues	<b>Respon</b> Respond
<b>Regulator</b> <b>Regulator</b> - Laporan rutin dan insidentil Routine and incidental reports	- Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola Compliance and implementation of prudential and governance principles - <i>Anti-fraud</i> dan Anti-korupsi, Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) Anti-fraud and Anti-Corruption, Anti Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML-CFT) - Pembayaran pajak dan kewajiban lainnya Payment of taxes and other obligations - Pelaporan rutin dan insidentil kepada Regulator Regular and incidental reporting to Regulators	- Mematuhi ketentuan perbankan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku Comply with banking regulations and applicable laws and regulations - Memastikan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan implementasi tata kelola perusahaan dijalankan dengan baik Ensure the implementation of the prudential principle and good corporate governance - Membayar pajak sesuai peraturan dan tepat waktu Pay taxes according to regulations and on time - Menyampaikan laporan sesuai ketentuan dan tepat waktu kepada Regulator Submit reports in accordance with the regulations and on time to the Regulators
<b>Pemegang Saham</b> <b>Shareholders</b> - Laporan Kinerja Performance Report - RUPS GMS	- Kinerja Keuangan dan Non-keuangan Financial and Non-financial Performance - Kinerja Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola Environmental, Social and Governance Performance	- Menyediakan informasi kinerja secara berkala Periodically provide performance information - Melakukan audit atas Laporan Keuangan Conduct an audit of the Financial Statements - Membuat Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Prepare Annual Report and Sustainability Report
<b>Karyawan</b> <b>Employee</b> - Acara kebersamaaan Gatherings - Rapat internal Internal meetings - <i>Whistleblowing System</i> Whistleblowing System	- <i>Employee Engagement</i> Employee Engagement - Pelatihan dan pengembangan kompetensi Training and competency development - Jenjang karier Career path - Kesejahteraan, kesetaraan, kesehatan, keselamatan, dan keamanan karyawan Welfare, equality, health, safety and security of employees	- Menyelenggarakan acara kebersamaan (bluNar festival, blukber, bluDay, bluJoeang45, habluWeen, bluFit, Happy bluYear) Organize engagement programs (bluNar festival, blukber, bluDay, bluJoeang45, habluWeen, bluFit, Happy bluYear) - Menyediakan bluAppreciation Wall Provide bluAppreciation Wall - Memberikan pelatihan internal bluStrengths dan e-learning Provide internal training such as bluStrengths and e-learning - Memberikan pelatihan dan sertifikasi dari pihak eksternal Conduct training and certification from external party - Melakukan penilaian kinerja dan promosi Conduct performance assessment and promotion - Menyediakan fasilitas kerja yang memadai Provide adequate work facilities - Menyediakan layanan konseling dengan pihak eksternal (bluHealing) Provide counseling services with external parties (bluHealing) - Menyediakan <i>whistleblowing system</i> Provide a whistleblowing system

Pemangku Kepentingan dan Metode Pelibatan Stakeholders and Engagement Method	Topik/Isu Signifikan Significant Topics or Issues	Respon Respond
<b>Nasabah Customer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Call Center (Haloblu)</li> <li>- Call Center (Haloblu)</li> <li>- Media Sosial (Instagram, Facebook, Twitter, Tiktok, YouTube)</li> <li>- Social Media (Instagram, Facebook, Twitter, Tiktok, YouTube)</li> <li>- Website</li> <li>- Website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi produk dan layanan perbankan Information on banking products and services</li> <li>- Inovasi produk Product innovation</li> <li>- Kerahasiaan data dan privasi nasabah Confidentiality of customer data and privacy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi produk dan layanan terkini yang jelas dan mudah dipahami, serta memberikan edukasi keuangan Provide information on the latest products and services that are clear and easy to understand as well as provide financial education</li> <li>- Menyediakan produk dan layanan perbankan sesuai kebutuhan nasabah dan perkembangan teknologi Provide banking products and services according to customer needs and technological developments</li> <li>- Menjaga kerahasiaan data dan privasi nasabah Maintain the confidentiality of customer data and privacy</li> <li>- Memberikan edukasi #DatamuRahasiamu melalui media sosial Provide education on your #DatamuRahasiamu through social media</li> <li>- Melakukan sosialisasi terkait security awareness kepada seluruh karyawan Conduct security awareness dissemination for all employees</li> </ul>
<b>Mitra Bisnis/Vendor</b> <b>Business Partners/Vendors</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertemuan/Rapat Meeting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembayaran tepat waktu Timely payment</li> <li>- Kelancaran komunikasi Communication fluency</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembayaran tepat waktu sesuai perjanjian Make payments on time according to the agreement</li> <li>- Pemberian informasi yang dibutuhkan Provide the required information</li> </ul>
<b>Masyarakat Community</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seminar Workshop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Literasi dan inklusi keuangan Financial literacy and inclusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan program edukasi dan inklusi keuangan Conduct financial education and inclusion programs</li> </ul>
<b>Media Media</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi perbankan <i>Banking Information</i></li> <li>- Liputan Media <i>Media Reporting</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jadwal pertemuan saat konferensi pers Meeting schedule during press conference</li> <li>- Kejelasan materi yang akan diberitakan melalui siaran pers Clarity of material to be reported through the press release</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan materi kepada media untuk siaran pers Provide materials to the media for press releases</li> <li>- Pengembangan sarana komunikasi antara lain jumpa pers, mengirim materi siaran pers, menyediakan kanal rilis media pada website www.bcadigital.co.id, surel: corpcomm@bcadigital.co.id Development of communication facilities including press conferences, send press release materials, provide media release channel on the website www.bcadigital.co.id, email: corpcomm@bcadigital.co.id</li> <li>- Pemutakhiran informasi terkait solusi perbankan atau kinerja perusahaan yang disampaikan dalam situs web www.blubybcadigital.co.id Update information related to banking solutions or company performance on the website www.blubybcadigital.co.id</li> </ul>

### **Tantangan Penerapan Keuangan Keberlanjutan [E.5]**

BCA Digital menyadari adanya risiko dari produk dan/atau layanan perbankan khususnya terkait pemberian kredit kepada sektor industri yang berisiko tinggi dan berdampak negatif terhadap sosial dan lingkungan. Oleh sebab itu, sebagai tahap awal dalam pemberian kredit berwawasan lingkungan, BCA Digital mulai mengidentifikasi kriteria debitur-debitur yang masuk dalam kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) dan melakukan analisis LST pada usaha calon debitur. Selain itu, BCA Digital juga melakukan investasi hijau yaitu *green bond*.

### **Challenges Of Implementing Sustainability Finance [E.5]**

BCA Digital recognizes the risks associated with banking products and/or services, especially in financing high-risk industrial sectors with negative social and environmental impacts. Therefore, as an initial stage to implement green financing, BCA Digital began to identify criteria for debtors who categorized in sustainable business activities and conduct ESG analysis on the business of prospective debtors. In addition, BCA Digital also make green investments in green bonds.

# Kinerja Ekonomi

Economic Performance





# Kinerja Ekonomi

Economic Performance

**Persaingan ketat antar bank digital telah mendorong BCA Digital untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan menerapkan strategi pemasaran yang efektif dalam menghadapi pertumbuhan kebutuhan nasabah yang semakin bervariasi dengan memperluas jaringan segmentasi terhadap nasabah UMKM, terutama skala usaha kecil dan/atau mikro.**

Intense competition between digital banks has encouraged BCA Digital to improve service quality and implement effective marketing strategies in response to growing customer needs that are increasingly varied by expanding its segmentation network for MSME customers, especially small and/or micro businesses.

Sebagai bank digital yang inovatif, BCA Digital berkomitmen untuk menciptakan terobosan-terobosan baru dalam memberikan pelayanan prima bagi nasabah di era modern saat ini. Untuk itu, kami berkomitmen untuk terus membangun *digital ecosystem* yang sudah ada secara berkelanjutan agar dapat memberi nilai tambah bagi Bank dan nasabah. Langkah konkret kami akan hal ini ditunjukkan melalui upaya pengembangan layanan, infrastruktur jaringan, dan penyempurnaan fitur-fitur pada aplikasi *mobile banking blu*.

As an innovative digital bank, BCA Digital is dedicated to breaking new ground in providing excellent service to customers in the modern era. As a result, we are committed to building the existing digital ecosystem sustainably to provide added value to the Bank and its customers. Our concrete steps in this regard are demonstrated through efforts to develop services and network infrastructure and refine the features of the blu mobile banking application.

## Kinerja Bisnis

Dalam menjalankan kegiatan usaha, BCA Digital tak hanya menghadapi persaingan dari usaha sejenis, tetapi juga bank konvensional lainnya yang menyediakan layanan perbankan digital lengkap. Persaingan ketat antar bank digital ini telah mendorong BCA Digital untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan menerapkan strategi pemasaran yang efektif dalam menghadapi pertumbuhan kebutuhan nasabah yang semakin bervariasi.

Agar dapat bersaing dengan bank digital lainnya, BCA Digital menerapkan strategi pemasaran dengan memperluas jaringan segmentasi terhadap nasabah UMKM, terutama skala usaha kecil dan/atau mikro. Di samping itu, BCA Digital juga konsisten menghadirkan inovasi baru pada kanal *mobile banking blu*.

Pada tahun 2022, BCA Digital kembali memperkuat ekosistem bisnisnya dengan menjalin kolaborasi bersama beberapa mitra kerja digital dan perusahaan *multifinance* hingga *fintech P2P* guna memperluas jangkauan penyaluran kredit ke masyarakat. Langkah ini juga diyakini efektif untuk meningkatkan *customer-based* BCA Digital dengan menjaring nasabah-nasabah baru.

Pada era Industri 4.0 atau Society 5.0, digitalisasi berperan penting di tengah perubahan preferensi nasabah selama dua tahun terakhir sehingga berdampak pada pemasaran produk dan layanan dunia usaha, termasuk perbankan. Untuk menghadapi tantangan tersebut, BCA Digital mempertahankan gaya pemasaran melalui optimalisasi pemanfaatan *digital platform* secara intensif untuk menjaring pasar milenial dan generasi Z yang *digital savvy*, di mana kalangan nasabah ini dinilai memiliki kebutuhan layanan perbankan yang semakin beragam dan kompleks.

## Business Performance

In carrying out its business activities, BCA Digital is up against not only from its peers but also from conventional banks that offer a broad range of digitized services. Due to the intense competition among digital banks, BCA Digital has been encouraged to continuously improve its service quality and implement an effective marketing strategy in order to meet the increasingly diverse needs of its customers.

BCA Digital implemented a marketing strategy to compete with other digital banks by expanding its segmentation network for MSME customers, particularly small and/or micro business scale. In addition, BCA Digital is consistently introducing innovations on the blu mobile banking channel.

In 2022, BCA Digital once again strengthened its business ecosystem by collaborating with several digital partners and multi-finance companies, to P2P fintech, to expand the reach of lending for the public. This step also effectively increases the number of BCA Digital customers by attracting new customers.

Digitization plays an important role in the midst of changes in customer preferences over the last two years, which have had an impact on the marketing of products and services in the business world, including banking, in the era of Industry 4.0 or Society 5.0. In order to meet these challenges, BCA Digital maintains a marketing style that optimizes the use of digital platforms to capture the digitally savvy millennial and generation Z markets, where these customers are thought to have increasingly diverse and complex banking service needs.

Selama tahun 2022, BCA Digital aktif melakukan kegiatan usaha, meliputi:

### **1. Penghimpunan Dana**

BCA Digital meluncurkan beberapa produk yang bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat, antara lain:

- Tabungan
- Deposito Berjangka

### **2. Penyaluran Dana/Pemberian Kredit (Lending)**

Penyaluran dana atau pemberian fasilitas kredit BCA Digital menyangkai ke segmen individu, UMKM dan korporasi. Berdasarkan tujuan dari penyaluran dana, berikut ini adalah jenis kredit yang dikucurkan BCA Digital di tahun 2022, antara lain:

- **Kredit Usaha/Modal Kerja:**

Saat ini, BCA Digital telah menjalin kerja sama dengan perusahaan fintech P2P maupun koperasi untuk membantu nasabah individu dan UMKM mengembangkan usahanya, antara lain dalam bentuk kredit pensiunan, maupun *invoice* dan *PO financing*. Selain itu, BCA Digital juga membantu nasabah korporasi dalam pemberian kredit modal kerja.

- **Kredit Investasi**

Bagi nasabah korporasi, BCA Digital membantu pendanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk berbagai sektor usaha, antara lain perdagangan, konstruksi, dan pengolahan.

- **Kredit Konsumtif**

Saat ini, BCA Digital telah menjalin kerja sama dengan koperasi dan perusahaan *multifinance* untuk memberikan kredit konsumtif berupa kredit multiguna dan kendaraan bermotor.

### **3. Jasa Perbankan Lainnya**

- 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 e-commerce, QRIS, pulsa, dll).

In 2022, BCA Digital was active in carrying out business activities, including:

### **1. Funding**

BCA Digital introduced a number of products aimed at raising public funds, including:

- Savings
- Time deposit

### **2. Loan Disbursement (Lending)**

BCA Digital's loan disbursement or credit facilities is aimed at the individual, MSME, and corporate segments. Based on its purpose, BCA Digital disbursed the following types of credit in 2022:

- **Working Capital Loan:**

BCA Digital is currently collaborating with P2P fintech companies and cooperative to assist individual customers and MSMEs in developing their businesses, including through pension loans, invoices, and PO financing. In addition, BCA Digital also assists corporate customers in providing working capital loans.

- **Investment Loan**

BCA Digital offers corporate customers short-term and long-term funding for a variety of business sectors, including trade, construction, and processing industries.

- **Consumer Loan**

BCA Digital is currently collaborating with cooperatives and multi-finance companies to provide consumer loans in the form of multi-purpose loans and automobile loans.

### **3. Other Banking Services**

- Online Transfers/RTGS/LLG;
- Monthly bills payment (Internet/Cable TV);
- e-Money Top Up;
- QRIS payment;
- Cardless cash withdrawal and deposit via ATM BCA;
- BCA Virtual Account Transfers;
- BCA Digital Services on Partner Applications (Account Opening, e-commerce payments, QRIS, top voucher, etc.).

## Dukung Pemulihan Ekonomi UMKM, BCA Digital Salurkan Kredit Melalui P2P BCA Digital Distributes Loan Through P2P in Order to Support MSME Economic Recovery

Akses permodalan menjadi salah satu tantangan yang dimiliki pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Hal ini mendasari BCA Digital untuk turut berkontribusi dalam penyaluran kredit kepada pelaku UMKM melalui kekuatan perbankan digital.

Dalam memperluas jangkauan penyaluran kredit UMKM tersebut, BCA Digital telah berkolaborasi dengan berbagai *platform peer-to-peer (P2P) lending*. Kolaborasi ini secara bertahap bisa mengatasi masalah akses ke pembiayaan yang selama ini dialami UMKM.

Sampai dengan tahun 2022, BCA Digital telah berkolaborasi dengan Akseleran, Komunal, Modal Rakyat, dan Kopnus yang menjadi jembatan antara BCA Digital dengan UMKM yang membutuhkan permodalan bisnis. Adapun kerja sama ini dilakukan dengan skema pembiayaan *channeling*.

A major challenge facing Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) is access to capital. This has prompted BCA Digital to contribute to lending to MSMEs through the power of digital banking.

To expand the reach of MSME lending, BCA Digital has collaborated with various peer-to-peer (P2P) lending platforms. This collaboration can gradually overcome the problem of access to financing that has been experienced by MSMEs.

Up until 2022, BCA Digital has collaborated with Akseleran, Komunal, Modal Rakyat, and Kopnus to bridge the gap between BCA Digital and MSMEs in need of business capital. This collaboration is carried out with a channeling financing scheme.

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

Melalui berbagai strategi dan inisiatif, BCA Digital membukukan pendapatan operasional tahun 2022 sebesar Rp294,86 miliar atau 82% dari target, total kredit yang disalurkan sebesar Rp3,24 triliun atau 91% dari target, serta menghimpun Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp6,85 triliun atau 143,3% dari target. Informasi lebih lengkap dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Uraian Description	2022	2021
Kredit Loan	3.239.169	1.060.617
Dana Pihak Ketiga Third-party funds	6.854.604	1.731.750
Pendapatan Operasional Operational Income	294.858	139.140
Laba (Rugi) Bersih Tahun Berjalan Net Profit (Loss) for the Year	-71.603	-62.157
Rasio Tingkat Pengembalian Aset Return on Asset Ratio	-0,8%	-1,7%
Rasio Tingkat Pengembalian Modal Return on Equity Ratio	-1,8%	-2,8%
Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM) Minimum Capital Adequacy Requirement (KPMM)	96,9%	256,7%
Rasio Kredit terhadap Dana Pihak Ketiga Loan to Deposit Ratio	47,3%	61,3%

### Performance Achievement toward Target [F.2]

In 2022, by implementing various strategies and initiatives, BCA Digital managed to record operating income of Rp294.86 billion or 82% of target, total loans disbursed of Rp3.24 trillion, or 91% of target, and Third Party Funds (DPK) collected of Rp6.85 trillion, or 143.3% of target. Further information can be seen in the table below:

**Portofolio Pembiayaan berdasarkan Sektor Ekonomi [F.3]****Financing Portfolio based on Economic Sector [F.3]**

Sektor Sector	2022		2021	
	Jumlah Outstanding (Rp Juta) Total Outstanding (Rp million)	Komposisi (%) Composition (%)	Jumlah Outstanding (Rp Juta) Total Outstanding (Rp million)	Komposisi (%) Composition (%)
Konstruksi Construction	890.932	27,51	337.256	31,60
Manufaktur Manufacture	432.470	13,35	647.825	61,22
Perdagangan, Restoran, dan Hotel Commerce, Restaurants and Hotels	356.102	10,99	-	-
Perdagangan Besar dan Eceran Wholesale and Retail Trade	-	-	536	0,05
Pengangkutan, Pergudangan, dan Komunikasi Transportation, Warehousing, and Communication	341.803	10,55	-	-
Perantara Keuangan Financial Services	200.000	6,17	75.000	7,13
Pertanian dan Sarana Pertanian Agriculture and Agricultural Equipment	10.069	0,31	-	-
Jasa Bisnis Business Services	4.109	0,13	-	-
Listrik, Gas, dan Air Electricity, Gas, and Water	783	0,02	-	-
Jasa-Jasa Sosial Social Services	576	0,02	-	-
Pertambangan Mining	251	0,01	-	-
Lain-lain Others	1.002.074	30,94	-	-
<b>Total</b>	<b>3.239.169</b>	<b>100,00</b>	<b>1.060.617</b>	<b>100,00</b>

**Tanggung Jawab Produk dan Jasa**

[F.26][F.27]

BCA Digital memahami bahwa salah satu cakupan pemangku kepentingan yang ada dalam rantai bisnis adalah para nasabah. Untuk itu diperlukan jalinan hubungan yang harmonis antara BCA Digital dengan nasabah. Seluruh program dan kegiatan yang dilakukan dalam pengembangan produk dan layanan, selalu berorientasi pada kepentingan dan kepuasan nasabah.

BCA Digital senantiasa berkomitmen untuk terus mengembangkan produk-produknya sesuai kemajuan teknologi yang tepat guna bagi para nasabah dan menjadi solusi aneka kebutuhan finansial dan non-finansial kepada para *digital savvy* di Indonesia. Sebagai bank digital, BCA Digital bertekad untuk tidak memiliki jarak dengan para nasabah, karenanya seluruh produk dan/atau layanan Bank dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi blu ataupun *online channel* 24/7.

**Product And Service Responsibility**

[F.26][F.27]

BCA Digital understands that one of the scopes of stakeholders in the business chain is customers. As a result, a harmonious relationship between BCA Digital and its customers is required. All product and service development programs and activities are always oriented toward customer interests and satisfaction.

BCA Digital is always committed to continuously developing products according to technological advances that are appropriate for customers, as well as providing solutions for various financial and non-financial needs for digital savvy in Indonesia. As a digital bank, BCA Digital is determined to keep distances between itself and its customers to a minimum, so all of the bank's products and/or services are easily accessible 24/7 via the blu application or online channel.

Adapun seluruh produk dan layanan yang tersedia di BCA Digital dapat diakses melalui *all-in-one platform application* berbasis ponsel pintar yang terkoneksi dengan ekosistem digital lainnya. Hal ini bertujuan agar nasabah dapat memiliki kontrol penuh terhadap keuangannya sekaligus dapat bertransaksi dengan mudah dan aman, dimana saja, dan kapan saja.

Pada tahun 2021, BCA Digital meluncurkan aplikasi *mobile blu by BCA Digital* dan layanan BCA Digital pada aplikasi mitra (*Bank-as-a-Service/BaaS*). Sesuai perkembangan zaman, layanan blu telah didesain sedemikian rupa untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah masa kini. *User interface* yang menarik dan *simple* dengan didukung pengamanan sistem teknologi yang baik menjadi ketertarikan tersendiri untuk nasabah.

Kemudian pada tahun 2022, aplikasi dan fitur-fitur ini dikembangkan dengan tujuan memberikan layanan keuangan terbaik yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Serangkaian produk dan fitur baru pada aplikasi blu diluncurkan seperti bluVirtual Card, bluGift, bluPoin, layanan BI-Fast, dan WhatsApp blu by BCA Digital. Tidak hanya itu, BCA Digital juga terus memperluas layanan BaaS ke berbagai sektor dengan mengandeng mitra-mitra baru dari beragam industri seperti CGV Cinema, Binus, dan BimaPay.

BCA Digital's products and services are accessible via an all-in-one smartphone-based application platform linked to other digital ecosystems. This is done so that customers can have complete control over their finances while also being able to transact easily and securely anywhere and at any time.

BCA Digital launched the *blu by BCA Digital* mobile application in 2021, as well as the BCA Digital service on partner applications (*Bank-as-a-Service/BaaS*). In keeping with the changing times, blu services have been designed in such a way as to meet today's demands for customer transactions. Customers are particularly interested in an appealing and simple user interface supported by good technology security systems.

These applications and features were developed in 2022 to provide the best financial services tailored to customer needs. BCA Digital launched a number of new products and features on the blu application, including bluVirtual Card, bluGift, bluPoin, BI-Fast service, and WhatsApp blu by BCA Digital. In addition, BCA Digital continues to expand BaaS services to various sectors by collaborating with new partners such as CGV Cinema, Binus, and BimaPay.

## **BCA Digital Berkolaborasi dengan Mastercard Luncurkan bluVirtual Card** **BCA Digital Collaborates with Mastercard to Launch the bluVirtual Card**

BCA Digital bekerja sama dengan Mastercard meluncurkan *virtual debit card* sebagai salah satu opsi pembayaran digital. Mulai 19 Oktober 2022, nasabah blu sudah bisa mendapatkan dan menggunakan bluVirtual Card untuk bermacam transaksi *online*, baik di dalam maupun luar negeri.

bluVirtual Card ini didedikasikan kepada seluruh nasabah blu agar mereka memiliki lebih banyak pilihan alat pembayaran dan bisa lebih mudah mengatur pengeluarannya karena nasabah dapat menentukan sendiri limit transaksi harian bluVirtual Card.

Kelebihan bluVirtual Card ini adalah setiap transaksi dilindungi oleh *E-Commerce Purchase Protection*. Nasabah dapat berbelanja lebih tenang untuk setiap transaksi *online* di mana pun di seluruh dunia. bluVirtual Card memberikan penjaminan asuransi apabila barang tidak terkirim, barang yang dikirim salah, atau ada kerusakan fisik pada barang yang dikirim.

As a digital payment option, BCA Digital, in collaboration with Mastercard, launched a virtual debit card. Since October 19, 2022, blu customers were able to obtain and use bluVirtual Cards for a variety of online transactions both at home and abroad.

This bluVirtual Card is dedicated all blu customers, allowing them to have more payment options and manage their expenses easier because the bluVirtual Card's daily transaction limit can be set personally.

The benefit of this bluVirtual Card is that every transaction is protected by E-Commerce Purchase Protection. Customers can shop with greater peace of mind for any online transaction, anywhere in the world. bluVirtual Card provides insurance guarantees if the goods are not sent, the goods sent are wrong, or there is physical damage on the goods during delivery process.

## BCA Digital Perluas Layanan BaaS ke Berbagai Sektor

BCA Digital terus memperluas layanan *Bank-as-a-Service* (BaaS)-nya ke berbagai sektor seperti sektor pendidikan, hiburan, dan keuangan. Pada tahun 2022, BCA Digital telah menggandeng mitra-mitra baru dari beragam industri seperti Binus, CGV Cinemas, dan Bimapay.

BCA Digital telah bekerja sama dengan Binus University sebagai bagian dari *roadmap* BCA Digital untuk membangun ekosistem digital berkelanjutan di Indonesia. Kerja sama ini menjadikan BCA Digital sebagai bank digital pertama yang menerapkan BaaS di sektor pendidikan. Hadirnya blu di aplikasi pembelajaran BinusMaya akan menjadi sahabat finansial mahasiswa Binus untuk mempermudah pembayaran biaya kuliah dan mengelola keuangan mereka.

Selain sektor pendidikan, BCA Digital juga merambah ke ranah hiburan yaitu CGV Cinemas. Per September 2022, layanan blu sudah bisa diakses langsung dari aplikasi CGV Cinemas. Integrasi BaaS ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan perbankan blu dari aplikasi CGV, mulai dari membuka rekening blu, transfer, transaksi tanpa kartu di ATM BCA, top-up e-Money, dan berkirim bluGift.

Sebelumnya, BCA Digital juga meluncurkan Bimapay X blu yakni kolaborasi dengan Indosat Ooredoo Hutchison dalam bentuk layanan perbankan dalam aplikasi RITA untuk memudahkan customer RITA dan nasabah blu dalam bertansaksi di aplikasi RITA.

## Mekanisme Pengaduan Nasabah dan Masyarakat [F.24]

BCA Digital bertekad untuk dapat tumbuh bersama nasabah dan masyarakat sebagai *the next generation bank* yang selalu dapat memenuhi kebutuhan finansial nasabahnya. BCA Digital memiliki semangat untuk memulai langkah dalam membangun mimpi serta memberi inovasi layanan dan produk sehingga para nasabah dapat berkata, "Untung ada BCA Digital!"

"Semudah itu, senyaman itu", merupakan slogan yang diucapkan dalam memberikan pelayanan kepada semua nasabah. Bagi BCA Digital, kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah adalah kunci atas keberlangsungan bisnis perusahaan. BCA Digital berkomitmen untuk beroperasi dengan transparan, sesuai prinsip-prinsip tata kelola dan mengikuti peraturan yang berlaku. Kami senantiasa menyampaikan informasi yang akurat, jujur dan jelas kepada nasabah maupun masyarakat luas terkait produk dan atau layanan melalui berbagai saluran komunikasi yang telah disiapkan. [F.17] [F.28]

## BCA Digital Expands BaaS Services to Various Sectors

As part of its expansion strategy, BCA Digital continues to offer *Bank-as-a-Service* (BaaS) services to a wide range of industries, including education, entertainment, and finance. As of 2022, BCA Digital has engaged new partners from various industries such as Binus, CGV Cinemas, and Bimapay.

BCA Digital has partnered with Binus University as part of BCA Digital's roadmap to build a sustainable digital ecosystem in Indonesia. This collaboration makes BCA Digital the first digital bank to implement BaaS in the education sector. The presence of blu in the BinusMaya learning application will be a financial buddy for Binus students to simplify their tuition payments and manage their finances.

In addition to the education sector, BCA Digital is also expanding into the entertainment segment, namely CGV Cinemas. As of September 2022, blu services can be accessed directly from the CGV Cinemas application. This BaaS integration allows the public to access various blu banking services from the CGV application, ranging from opening blu accounts, transfers, cardless transactions at BCA ATMs, e-Money top-ups, and sending bluGifts.

Previously, BCA Digital also launched Bimapay X blu, a collaboration with Indosat Ooredoo Hutchison in the form of banking services in the RITA application to facilitate RITA customers and blu customers in transacting at RITA application.

## Customer And Community Complaint Mechanism [F.24]

BCA Digital is determined to grow with its customers and the community as the next generation bank that can always meet its customers' financial needs. BCA Digital is driven by a desire to realize dreams and provide service and product innovations that allow customers to say, "Thankfully, we have BCA Digital!"

"Easy and convenient" is the slogan used when providing services to all customers. BCA Digital believes service quality and customer trust are critical to the Bank's business continuity. BCA Digital is committed to operate transparently, following governance principles, and in accordance with applicable regulations. We always provide accurate, honest, and clear information about products and services to customers and the society via various communication channels that have been prepared. [F.17] [F.28]

BCA Digital pun menyediakan sarana bagi nasabah dan masyarakat untuk memperoleh informasi dan memberikan saran. Informasi tentang blu dapat diakses 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.28]

BCA Digital also offers customers and society facilities to obtain information and advice. Information about blu can be accessed from the blu application and the official blu website, namely <https://blubybcadigital.id/>. BCA Digital also offers a complaint system to its customers via haloblu and the OJK application. [F.28]

Contact	Channel	Jam Layanan Service Hours	Hari Layanan Service Day of Service
Pembukaan rekening Account opening	blu Mobile App	06.00 – 22.00	Setiap Hari Every day
Telephone	haloblu 1500668	24 Jam 24 hours	Setiap Hari Every day
E-mail	haloblu@bcadigital.co.id	24 Jam 24 hours	Setiap hari Every day
Twitter	@haloblu @blubybcadigital	24 Jam 24 hours	Setiap hari Every day
Facebook	@blubybcadigital	24 Jam 24 hours	Setiap hari Every day
Digital Relationship Officer (DRO)	haloblu 1500668	08.00 – 17.00	Senin – Jumat Monday - Friday

Selama tahun 2022, BCA Digital menerima dan menangani 173.067 permintaan informasi, saran, dan keluhan melalui berbagai media, seperti e-mail, Play Store, Appstore, Twitter, Instagram, Youtube, Facebook, dan Tiktok. Terdapat 15 staf BCA Digital di layanan sosial media, dengan *average handling time* untuk kontak melalui e-mail adalah 4 jam.

### Kepuasan Pelanggan [F.30]

Pada tahun 2022, BCA Digital telah melakukan survei kepuasan nasabah blu. Survei dilakukan melalui telepon kepada sejumlah nasabah pada periode November-Desember 2022. Berdasarkan survei tersebut sebanyak 96% responden menyatakan puas dengan cara haloblu menanggapi laporan, dan 64% responden akan merekomendasikan haloblu kepada keluarga/teman.

During 2022, BCA Digital received and handled 173,067 requests for information, suggestions, and complaints through various media, such as e-mail, Play Store, Appstore, Twitter, Instagram, Youtube, Facebook, and Tiktok. BCA Digital employs 15 staffs in social media services, with an average response time of 4 hours for e-mail contact.

### Customer Satisfaction [F.30]

BCA Digital conducted a blu customer satisfaction survey in 2022. Several customers were surveyed over the phone between November and December 2022. According to the survey, 96% of respondents were satisfied with haloblu's response to reports, and 64% respondent would recommend haloblu to family/friends.

# Kinerja Lingkungan

Environmental Performance





# Kinerja Lingkungan

Environmental Performance

**Pada tahun 2022, BCA Digital berinisiatif melaksanakan program pengelolaan limbah (*waste management*) dengan mendorong karyawan membuang sampah sesuai jenisnya. Program ini sebagai wujud komitmen BCA Digital untuk berkontribusi secara langsung terhadap lingkungan.**

In 2022, BCA Digital took the initiative to implement a waste management program, encouraging employees to dispose waste by its type. This program is part of BCA Digital's commitment to making a direct contribution to the environment.

Berperan sebagai bank digital, kegiatan operasional BCA Digital tentu tidak berpotensi menimbulkan dampak pada lingkungan. BCA Digital hanya memiliki satu kantor pusat yang berlokasi di gedung The City Tower lantai 11, DKI Jakarta. Meski demikian, BCA Digital tetap berkomitmen untuk turut serta dalam melestarikan lingkungan. BCA Digital memiliki beberapa kebijakan terkait pelestarian lingkungan seperti mendorong penggunaan material ramah lingkungan, pengelolaan sampah, dan efisiensi energi.

## Penggunaan Material Ramah Lingkungan [F.5]

BCA Digital mendukung penggunaan material ramah lingkungan di lingkungan kantor dengan memberikan *tumbler* kepada setiap karyawan baru. Tujuannya untuk mendorong karyawan mengurangi penggunaan wadah sekali pakai ketika meminum air. Tak hanya *tumbler*, BCA Digital juga menyediakan *sharing utensils* di *pantry* kantor untuk mengurangi penggunaan alat makan sekali pakai.

As a digital bank, BCA Digital's operational activities have no potential impact on the environment. BCA Digital has only one head office, located on the 11th floor of The City Tower building in DKI Jakarta. However, BCA Digital remains committed to participating in preserving the environment. BCA Digital has several environmental preservation policies in place, such as encouraging the use of environmentally friendly materials, waste management, and energy efficiency.

## Use of Environment-Friendly Materials [F.5]

BCA Digital encourages the use of environmentally friendly materials in the office environment by providing each new employee with a tumbler. The goal is to encourage employees to drink water in fewer single-use containers. Besides tumbler, BCA Digital also provides sharing utensils in the office pantry to reduce the use of disposable cutlery.

Selain itu, BCA Digital juga melakukan penghematan penggunaan kertas dengan menggunakan kertas secara bolak-balik, menggunakan kembali amplop untuk pengiriman dokumen kebutuhan internal dan gerakan *paperless* melalui pengedaran dokumen secara *softcopy* untuk menghemat kertas. BCA Digital memiliki aplikasi TekenAja sehingga tanda tangan dapat dilakukan secara digital tanpa memerlukan dokumen *hardcopy*. Dengan inisiatif ini, BCA Digital ikut berkontribusi dalam tindakan penyelamatan pohon dari penebangan sehingga dapat menjaga penyerapan emisi karbon sebagai langkah untuk mencegah pemanasan global dan perubahan iklim.

### Pengelolaan Sampah

Pada tahun 2022, BCA Digital berinisiatif melaksanakan program pengelolaan limbah (*waste management*) dengan mendorong karyawan membuang sampah sesuai jenisnya. Program ini sebagai wujud komitmen BCA Digital untuk berkontribusi secara langsung terhadap lingkungan.

Pada program ini, BCA Digital menyediakan tempat sampah dengan tiga jenis sampah di setiap sudut kantor, yakni organik, anorganik, dan residu. Sampah organik dikhususkan untuk sampah yang dapat terurai dan membusuk seperti sisa makanan, sisa potongan sayur, buah-buahan, dan makanan kedaluwarsa. Sedangkan sampah anorganik adalah sampah yang tidak dapat membusuk dan tidak dapat terurai tetapi bisa didaur ulang seperti plastik, kertas, beling, logam, hingga sampah elektronik. Selain sampah organik dan anorganik, BCA Digital juga menghasilkan sampah residu yakni sampah yang tidak memiliki nilai guna dan nilai ekonomis, biasanya adalah barang sekali pakai dan sulit dibersihkan karena sudah terkontaminasi seperti masker bekas pakai, sisa permen karet, tisu bekas, hingga plastik dan kertas yang sudah terkontaminasi. [F. 14]

Pada praktiknya, BCA Digital berhasil mendorong karyawan untuk membuang sampah sesuai jenisnya. Mereka juga dapat melihat laporannya setiap hari melalui *education and report board* di setiap tempat sampah sehingga karyawan dapat melihat secara langsung kontribusinya terhadap lingkungan.

Melalui program ini, BCA Digital berhasil mengumpulkan sampah yang telah terpisah sebanyak 2.259 kg. Dengan jumlah tersebut artinya dapat menyelamatkan sampah agar tidak berakhir ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Selain itu, sampah sebanyak 2.259 kg tersebut juga setara dengan jumlah emisi karbon yang dihasilkan oleh kendaraan mobil sepanjang 1.514 km sehingga

Furthermore, BCA Digital contributes to the paperless movement by using paper back and forth, reusing envelopes for internal document delivery and the paperless movement by circulating softcopy documents to save paper. BCA Digital has the TekenAja application, which allows for digital signatures without the need for hardcopy documents. With this initiative, BCA Digital contributes to saving trees from logging, allowing them to continue absorbing carbon emissions as a preventative measure for global warming and climate change.

### Waste Management

In 2022, BCA Digital took the initiative to implement a waste management program, encouraging employees to dispose waste by its type. This program is part of BCA Digital's commitment to make a direct contribution to the environment.

In this program, BCA Digital provides trash cans with three types of waste in every corner of the office, namely organic, inorganic, and residue. Organic waste refers to waste that can be broken down and decomposed, such as leftovers, vegetables, fruits, and expired food. Meanwhile, inorganic waste cannot be decomposed or broken down but can be recycled, such as plastic, paper, glass, metal, and electronic waste. In addition to organic and inorganic waste, BCA Digital also generates residual waste, which is defined as waste with no use value or economic value, is typically single-use items, and is difficult to clean due to contamination, such as used masks, leftover chewing gum, used tissues, and contaminated plastic and paper. [F. 14]

In practice, BCA Digital has been successful in encouraging employees to dispose of waste appropriately. They can also see their reports every day via the education and report board in each trash can, allowing employees to see their environmental contribution first-hand.

BCA Digital collected 2,259 kg of sorted waste through this program. With this amount, it is possible to prevent waste from ending up in the Final Disposal Site (TPA). Furthermore, the 2,259 kg of waste is equivalent to the amount of carbon emissions produced by motor vehicles traveling for 1,514 km, thus it can save these carbon emissions indirectly. Additionally,

secara tidak langsung dapat menyelamatkan emisi karbon tersebut. Tidak hanya itu, semua sampah yang sudah dipilih ini juga mengurangi emisi karbon yang sama dengan jumlah yang dihasilkan dari pembakaran 189 kg batu bara serta setara dengan pengurangan jumlah emisi yang dapat diserap oleh 6 bibit pohon yang ditanam selama 10 tahun. [F. 13]

all of the waste that has been sorted reduces carbon emissions equal to the amount produced by burning 189 kg of coal and is equivalent to the amount of emissions reduction that can be absorbed by 6 tree seeds planted for 10 years. [F. 13]



Sampah-sampah jenis anorganik yang dikumpulkan juga kemudian diolah dan digunakan kembali melalui program kerja sama dengan Rekosistem. Rekosistem menerima sampah-sampah anorganik untuk diolah dan dipecah menjadi bahan mentah untuk diproduksi sebagai produk akhir.

Sedangkan untuk sampah organik dikonversi oleh *Black Soldier Fly* (BSF) yang memiliki kemampuan untuk mengubah senyawa organik menjadi biomassa larva yang digunakan sebagai pakan ternak. BSF ini dapat dimanfaatkan dalam ekonomi sirkular untuk mendaur ulang limbah makanan organik.

Sementara untuk sampah residu, BCA Digital bekerja sama dengan Sampangan yang memiliki "Magic Box" untuk mengolah semua jenis sampah. Mereka menggunakan teknologi karbonisasi yang merupakan kombinasi proses *pyrolysis* dan *gasifikasi*. Pada akhirnya, sampah residu ini bisa menjadi *solid carbon* untuk tanaman dan juga *liquid carbon* yang bisa menjadi biodisinfektan.

Through a collaboration program with Rekosistem, the collected inorganic waste is then processed and reused. Rekosistem accepts inorganic waste for processing and breakdown into raw materials to be produced as final products.

Meanwhile, organic waste is converted by the Black Soldier Fly (BSF), which can convert organic compounds into larval biomass that is used as animal feed. This BSF can be used to recycle organic food waste in a circular economy.

Meanwhile, for residual waste, BCA Digital is collaborating with Sampangan, which has a "Magic Box" that can process all types of waste. The "Magic Box" employ carbonization technology, which combines pyrolysis and gasification processes. Finally, this residual waste can be converted into solid carbon for plants as well as liquid carbon for use as a bio disinfectant.

## Pengelolaan Energi dan Air

BCA Digital menggunakan energi listrik yang dibeli dari PLN untuk menjalankan kegiatan operasional di kantor pusat. Total biaya listrik yang dibeli pada tahun 2022 mencapai Rp428.125.500. Jika diasumsikan tarif per kWh sebesar Rp1.444,70, maka terdapat penggunaan energi listrik sebesar 296.342 kWh. Selain itu, BCA Digital juga menggunakan BBM sebesar 1.598 liter dalam kegiatan operasionalnya. [F.4][F.6]

Dalam menggunakan energi listrik tersebut, BCA Digital melakukan efisiensi dengan mematikan peralatan elektronik, lampu, dan AC setelah selesai digunakan. Kemudian pada pukul 12.00 - 13.00, lampu-lampu juga dimatikan untuk menghemat listrik. BCA Digital juga menggunakan lampu LED yang lebih hemat energi dan ramah lingkungan. [F.7]

## Management of Energy and Water

BCA Digital uses PLN-purchased electricity to power its operations at its headquarters. The total cost of electricity purchased in 2022 reached Rp428,125,500. If it is assumed that the tariff per kWh is Rp1,444.70, there is an electricity usage of 296,342 kWh. In addition, BCA Digital also uses 1,598 liter of fuel for operational activities. [F.4][F.6]

BCA Digital uses electrical energy efficiently by turning off electronic equipment, lights, and air conditioners after they have finished using them. The lights are then turned off between 12 a.m. and 1 p.m. to save energy. BCA Digital also employs LED lighting, which is both energy efficient and environmentally friendly. [F.7]



**Jumlah Pemakaian Energi Listrik Tahun**  
Total Electrical Energy Consumption

**296.342**

kWh



**Jumlah Penggunaan BBM**  
Total Fuel Consumption

**1.598**

Liter



**Total Penggunaan Energi Listrik dan BBM**  
Total Electricity and Fuel Energy Consumption

**1.120**

Gigajoule  
Gigajoules

Sedangkan untuk pengelolaan air, BCA Digital menggunakan keran air otomatis di kamar kecil kantor pusat sebagai upaya penghematan air. [F.8]

In terms of water management, BCA Digital saves water by installing an automatic water faucet at the head office restroom. [F.8]

# Kinerja Pengembangan SDM

HR Development Performance



# Kinerja Pengembangan SDM

HR Development Performance

**Fondasi SDM yang berkualitas menjadi modal utama bagi BCA Digital untuk dapat terus bersaing dan berkompetisi di pasar bank digital nasional.**

The foundation of quality human resources serves as the Bank's main capital in continuing to compete in the national digital bank market.

BCA Digital menyadari peran penting SDM bagi kelangsungan usaha Bank, terutama dalam menghadapi perkembangan teknologi digital yang menjadi *core business* kami. BCA Digital terus membangun *talent base* yang memiliki kompetensi tinggi dan mumpuni untuk mendukung pelayanan perbankan berbasis teknologi. Kami menilai ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi, baik secara kuantitas maupun kualitas, menjadi salah satu modal utama dalam meraih visi, misi, dan tujuan BCA Digital.

## Demografi Karyawan [C.3]

Per 31 Desember 2022, karyawan BCA Digital sejumlah 325 orang, bertumbuh sebesar 48,4% dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa Bank terus berkembang sehingga membutuhkan SDM yang kompeten dari berbagai latar belakang. Dari komposisi jenis kelamin, karyawan perempuan berada di angka 41,8% dari total keseluruhan. Sedangkan dari segi usia, karyawan BCA Digital didominasi oleh karyawan muda berusia 20-29 tahun atau 57,8% dari total keseluruhan. Hal ini sesuai dengan *core business* Bank yang menargetkan generasi muda dengan kekuatan teknologi digital.

**Jumlah Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin**  
Total Employees based on Gender

Jenis Kelamin	2022	2021	Gender
Laki-laki	189	123	Male
Perempuan	136	96	Female
<b>Jumlah</b>	<b>325</b>	<b>219</b>	<b>Total</b>

BCA Digital realizes the important role of HR for the Bank's business sustainability, especially in dealing with developments in digital technology as our core business. BCA Digital continues to build a highly competent and qualified talent base to support technology-based banking services. We consider the availability of sufficient Human Resources (HR), both in quantity and quality, to be one of the main assets in achieving the vision, mission, and objectives of BCA Digital.

## Employee Demographics [C.3]

As of 31 December 2022, the total number of BCA Digital employees reached 325 people, increase 48.4% from the previous year. This indicates that the Bank continues to grow, so it requires competent human resources from various backgrounds. Regarding gender composition, female employees accounted for 41.8% of the total. Meanwhile, in terms of age, BCA Digital employees were dominated by young employees aged 20-29 years, or 57.8% of the total. This is in accordance with the Bank's core business which targets the younger generation with the power of digital technology.

**Jumlah Karyawan berdasarkan Level Jabatan**  
**Total Employees based on Position**

Jabatan	2022	2021	Position
Direksi	3	3	Board of Directors
Kepala Divisi	15	10	Division Head
Kepala Departemen	20	16	Department Head
Kepala Team/Manajer	55	39	Team Leader/Manager
Senior Officer	69	40	Senior Officer
Officer	166	114	Officer
<b>Jumlah</b>	<b>328</b>	<b>222</b>	<b>Total</b>

**Jumlah Karyawan berdasarkan Usia**  
**Total Employees based on Age Group**

Usia	2022	2021	Age
20-29 tahun	188	110	20-29 years old
30-39 tahun	103	79	30-39 years old
40-49 tahun	17	10	40-49 years old
>50 tahun	17	20	>50 years old
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>219</b>	<b>Total</b>

**Jumlah Karyawan berdasarkan Pendidikan**  
**Total Employees based on Education Level**

Pendidikan	2022	2021	Education Level
S3	-	-	PhD
S2	33	24	Master's
S1	274	156	Bachelor's
Diploma	12	17	Associate
Lainnya	6	22	Others
<b>Jumlah</b>	<b>325</b>	<b>219</b>	<b>Total</b>

**Jumlah Karyawan berdasarkan Status Karyawan**  
**Total Employees based on Employment Status**

Status Karyawan	2022	2021	Employment Status
Tetap	214	122	Permanent
Kontrak	111	97	Contract
<b>Jumlah</b>	<b>325</b>	<b>219</b>	<b>Total</b>

### Kesetaraan Kesempatan Kerja [F.18]

Dalam memberikan kesempatan kerja dan pengembangan karier, BCA Digital berkomitmen untuk memberikan kesempatan bekerja yang sama kepada siapapun yang memiliki kompetensi, tanpa memandang latar belakang suku, agama, ras, jenis kelamin, dan perbedaan lainnya.

Komitmen ini juga berjalan beriringan dengan *corporate value*, di mana BCA Digital juga menjunjung tinggi nilai “*Stand Up for Integrity*”, yaitu 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). Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya perilaku perundungan, pelecehan dan juga diskriminasi di tempat kerja.

BCA Digital juga memastikan terbukanya kesempatan yang sama bagi setiap individu sejak saat perekrutan hingga pengembangan kualitas SDM sesuai dengan kompetensi dan penilaian kinerja, sesuai dengan Tujuan 5 dari TPB. Perbedaan jenis kelamin tidak menjadi halangan. Karyawan perempuan memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti program pelatihan dan jenjang karier yang lebih tinggi.

### Komitmen tidak Menggunakan Tenaga Kerja Anak dan Kerja Paksa [F.19]

BCA Digital tunduk kepada Undang-Undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. BCA Digital tidak memperkerjakan anak di bawah umur maupun menerapkan praktik kerja paksa di dalam kegiatan usaha perusahaan. Berdasarkan kebijakan Bank, calon karyawan minimum berusia 21 tahun saat diterima sebagai karyawan di BCA Digital.

Sepanjang tahun 2022, tidak terdapat panggilan, sanksi dan denda dari regulator terkait dan juga pengaduan masyarakat terhadap isu pekerja anak, diskriminasi dan kerja paksa.

### Menjaring Talenta-Talenta Berbakat

BCA Digital menyadari sepenuhnya bahwa SDM merupakan penentu dari kualitas produk dan layanan bank digital. Kami menaruh perhatian besar saat proses perekrutan dan pengembangan SDM agar dapat berjalan beriringan dengan visi dan misi Bank. Untuk itu, kami melaksanakan rekrutmen yang terstruktur serta menggunakan *recruitment tools* untuk menjaring talenta-talenta SDM terbaik.

BCA Digital merekrut para profesional yang merupakan lulusan terbaik dari berbagai perguruan tinggi, baik dalam maupun luar negeri. Tidak hanya memiliki kemampuan akademik di atas rata-rata, tetapi juga mampu bersikap adaptif. Mereka juga

### Equal Employment Opportunity [F.18]

In providing job opportunities and career development, BCA Digital is committed to providing equal employment opportunities to anyone with competence, regardless of ethnic background, religion, race, gender, and other differences.

This commitment also goes well with corporate values, in which BCA Digital also upholds “*Stand Up for Integrity*” value, namely that all Bank employees shall comply with rules and ethics, act decisively, express integrity and responsibility, and dare to act when there are actions that are contrary to integrity, even though it is considered unpopular (reporting, siding with the truth, making sacrifices, and so on). This is done to prevent bullying, harassment, and discrimination in the workplace.

BCA Digital also ensures that equal opportunities are applied to every individual, from recruitment to developing quality human resources according to competency and performance appraisal, referring to Goal 5 of the SDGs. Gender differences are not an obstacle. Female employees have the same opportunity to participate in training programs and have a higher career path.

### Commitment to not Use Child Labor and Forced Labor [F.19]

BCA Digital is subject to Law number 13 of 2003 concerning employment. BCA Digital does not employ minors or apply forced labor practices in the company's business activities. Referring to the Bank's policy, prospective employees must be at least 21 years old to be accepted as BCA Digital employees.

Throughout 2022, there was an absence of summons, sanctions and fines from the relevant regulators as well as public complaints regarding issues of child labor, discrimination and forced labor.

### Attracting Talents

BCA Digital is fully aware that HR is the key to deciding the quality of digital bank products and services. We pay great attention to the HR recruitment and development process to align with the Bank's vision and mission. For this reason, we carry out structured recruitment use add recruitment tools to attract the best HR talents.

BCA Digital recruits professionals who are the best graduates from various universities, both locally and overseas. These prospective employees have not only outstanding academic achievements but are also highly adaptive to industry dynamics.

harus memiliki kecakapan digital dan berpengalaman di bidang risiko teknologi, termasuk yang memiliki keahlian di bidang *cybersecurity*.

Perekrutan tidak dibatasi pada lokasi/wilayah di sekitar kantor Bank, mengingat Bank digital tidak beroperasi melalui dan/atau memiliki kantor cabang. BCA Digital memiliki *recruitment team internal* untuk membidik talenta-talenta unggul yang dibutuhkan ke depannya.

Proses rekrutmen dilakukan secara selektif untuk memenuhi kebutuhan SDM sesuai dengan kebutuhan setiap unit kerja pada aspek bisnis, operasional, kontrol, dan layanan. Pada tahun 2022, BCA Digital telah merekrut 180 karyawan baru untuk mengisi sejumlah posisi *vacant*. Jumlah tersebut sudah disesuaikan dengan kebutuhan internal Bank.

### **Kenyamanan Bekerja [F.20][F.21]**

BCA Digital berkewajiban memenuhi hak kesejahteraan dan remunerasi, memberikan apresiasi atau penghargaan, hingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi seluruh karyawannya. Hal ini dilakukan agar setiap karyawan mendapatkan kenyamanan saat bekerja sehingga dapat meningkatkan tingkat loyalitas karyawan.

Dalam hal remunerasi, BCA Digital memberikan remunerasi bagi pegawai dengan tetap memperhatikan Upah Minimum Provinsi (UMP). Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah saat ini lebih tinggi 45% dari UMP DKI Jakarta.

Selain itu, BCA Digital juga menyediakan berbagai fasilitas kerja kepada karyawan seperti asuransi kesehatan tambahan selain BPJS Kesehatan, *mini amphitheatre*, *breakout area* (meliputi fasilitas meja biliar, *basketball game*, *table tennis game*, dan *band corner*), loker karyawan, mushola, *pantry & coffee machines*, dan gratis parkir. Seluruh karyawan BCA Digital berhak menggunakan fasilitas yang disediakan tanpa terkecuali.

Untuk mengantisipasi *burn-out* karena pekerjaan, BCA Digital meluncurkan program bluHealing agar para bluForce dapat melakukan konseling secara *virtual* dengan psikolog profesional untuk mengatasi berbagai masalah yang sedang dihadapi. Selain itu, BCA Digital juga menyediakan program bluFit yakni kegiatan olahraga bersama setiap seminggu sekali. Program-program ini merupakan wujud konkret Departemen People and Culture dalam memperhatikan *work-life balance* dan *mental health* bluForce. Hal ini sesuai dengan Tujuan 3 TPB untuk menjamin kehidupan yang sehat dan mendorong kesejahteraan bagi semua orang di segala usia.

Moreover, they must also have digital prowess and experience in the area of technology risk, including those with expertise in cybersecurity.

Recruitment is not limited to locations/regions around the Bank's offices, considering that digital Banks do not operate through and/or have branch offices. BCA Digital has established an internal recruitment team to target the superior talents needed in the future.

The recruitment process is conducted selectively to meet the needs of human resources based on the needs of each work unit in business, operational, control, and service aspects. In 2022, BCA Digital recruited 180 new employees to fill a number of vacant positions. This figure has been adjusted to the Bank's internal needs.

### **Comfortable Working Environment [F.20][F.21]**

BCA Digital is obligated to fulfill welfare and remuneration rights, provide appreciation or awards, and create a conducive working environment for all its employees. This is done so that every employee feels comfortable while working, thus increasing the level of employee loyalty.

In terms of remuneration, BCA Digital provides remuneration for employees in regards to the Provincial Minimum Wage (UMP). The proportion of permanent employee remuneration at the lowest level is currently 45% higher than the DKI Jakarta UMP.

Furthermore, BCA Digital also provides various work facilities to employees, such as additional health insurance besides BPJS Health, a mini-amphitheater, a breakout area (including facilities such as a billiard table, basketball games, table tennis games, and band corner), employee lockers, prayer rooms, pantry & coffee machines, and free parking. All BCA Digital employees have the right to use the facilities provided without exception.

To anticipate burn-out due to work, BCA Digital launched the bluHealing program to provide bluForce with a virtual counseling session with professional psychologists to address any issues they are facing. In addition, BCA Digital also provides the bluFit program, which is a joint exercise activity once a week. These programs are a concrete manifestation of the People and Culture Department's concern for the work-life balance and mental health of bluForce. This is in accordance with the Goal 3 SDGs to ensure healthy lives and promote well-being for all people at all ages.

## Pengembangan Talenta SDM [F.22] HR Talent Development [F.22]

BCA Digital menyadari tingginya kompetisi antar bank digital dari waktu ke waktu. Untuk itu, kami menyelenggarakan program pelatihan bagi karyawan di semua fungsi dan tingkatan organisasi untuk memperkuat kompetensi digital serta menumbuhkan semangat inovasi SDM. Selain itu, BCA Digital juga terus berkomitmen untuk memenuhi sertifikasi yang wajib dimiliki oleh karyawan Bank, termasuk di bidang Treasury, Kepatuhan, dan Manajemen Risiko.

Dalam upaya meningkatkan kapabilitas karyawan, BCA Digital menyediakan e-Learning yang dapat diakses dan dipelajari secara *online* dengan mudah oleh seluruh karyawan di manapun dan kapanpun tanpa ada batasan waktu, serta workshop internal maupun eksternal. Pada tahun 2022, Bank sudah memiliki 38 modul e-Learning aktif dan sepanjang tahun 2022 BCA Digital memberikan pelatihan kepada seluruh karyawannya dengan menyelenggarakan 125 sesi pelatihan selama 139 hari.

Adapun pada tahun 2022, total jam pelatihan yang telah diberikan kepada karyawan sebesar 14.284 jam dengan rata-rata 35,1 jam per karyawan. Secara keseluruhan, total biaya pelatihan untuk pengembangan karyawan sebesar Rp1,6 miliar.



BCA Digital is aware of the high competition between digital banks occasionally. For this reason, we organize training programs for employees at all functions and levels of the organization to strengthen their digital competence and instill a spirit of HR innovation. Moreover, BCA Digital also continues to be committed to fulfilling the certifications that must be owned by Bank employees, including Treasury, Compliance and Risk Management certifications.

In an effort to improve employee capabilities, BCA Digital provides e-Learning that can be accessed and studied online easily by all employees anywhere and anytime without any time limits, as well as internal and external workshops. In 2022, the Bank already had 38 active e-Learning modules, and throughout 2022 BCA Digital provided training to all of its employees through 125 training sessions for 139 days.

As for 2022, the total number of training hours provided to employees was 14.284 hours, with an average of 35,1 hours per employee. Overall, the total cost of training for employee development was Rp1,6 billion.

## Jenis Pelatihan yang Diberikan kepada Karyawan

Jenis	Kali Times	Type
Sertifikasi	104	Certification
Softskill	110	Softskill
Webinar/Workshop	423	Webinar/Workshop
Training	152	Training

Dalam mengelola ribuan transaksi digital setiap harinya, BCA Digital juga didukung oleh sistem proses digital yang baik dan infrastruktur TI yang mumpuni, serta ditopang oleh SDM yang berpengalaman serta terlatih di bidang perbankan dan juga TI. Fondasi SDM yang berkualitas menjadi modal utama bagi BCA Digital untuk dapat terus bersaing dan berkompetisi di pasar bank digital nasional.

Untuk itu, BCA Digital telah merancang program peningkatan kualitas dan kapabilitas SDM secara matang yang diselaraskan dengan perkembangan tren industri perbankan digital di Indonesia. Dalam hal pengembangan SDM, BCA Digital telah menyusun beberapa strategi utama, antara lain sebagai berikut:

1. Bank secara bertahap akan mengembangkan struktur organisasi yang disesuaikan dengan model bisnis serta kebutuhan organisasi.
2. Bank secara bertahap menyempurnakan kebijakan dan sistem rekrutmen yang terstruktur, serta menambahkan *recruitment tools* untuk menjaring lebih banyak talenta.
3. Bank akan menginternalisasi nilai-nilai (*values*) perusahaan sesuai dengan model bisnis Bank yang mengedepankan *agility*, kedinamisan, inovasi dan pemanfaatan teknologi digital serta mengembangkan *team engagement* yang kuat.
4. Bank akan melakukan serangkaian program-program pendidikan serta pengembangan kepada para karyawan di bidang bisnis, operasional dan pendukung.
5. Mengevaluasi dan mengembangkan prosedur operasional dari sisi sumber daya manusia agar dapat lebih efisien dan efektif dengan memanfaatkan teknologi informasi (*Human Resources Information System*) secara bertahap, sesuai kondisi dan kebutuhan Bank.

Pada tahun 2022, BCA Digital juga telah memberikan beberapa pelatihan yang bersifat *mandatory* seperti pelatihan tentang Anti-pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) serta Keuangan Berkelanjutan. [E.2][F.1]

## Types of Training Provided to Employees

In managing thousands of digital transactions every day, BCA Digital is also supported by a strong digital processing system and qualified IT infrastructure, supported by experienced and well-trained human resources in banking and IT. The foundation of quality human resources serves as the Bank's main capital in continuing to compete in the national digital bank market.

For this reason, BCA Digital has carefully designed programs to improve human resources' quality and capability, which aligns with developments in Indonesia's digital banking industry. In terms of HR development, BCA Digital has developed several main strategies, including the following:

1. The Bank will gradually develop an organizational structure customized to the business model and organizational needs.
2. The Bank is gradually perfecting a structured recruitment policy and system, as well as adding recruitment tools to attract more talent.
3. The Bank will internalize the company's values in accordance with the Bank's business model that values agility, dynamism, innovation and the use of digital technology and develops strong team engagement.
4. The Bank will conduct a series of educational and development programs for employees in the business, operational and support sectors.
5. Evaluate and develop operational procedures in terms of human resources to be more efficient and effective by utilizing information technology (Human Resources Information System), according to the conditions and needs of the Bank.

In 2022, BCA Digital has also provided some mandatory training such as training on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML-CFT) and Sustainable Finance. [E.2][F.1]

**bluStrength [F.1]**  
**bluStrength [F.1]**



**START WITH TALENT**  
**FINISH WITH STRENGTHS**

Sebagai bagian dari Employee Development Program, Departemen People and Culture secara rutin mengadakan bluStrengths untuk memberikan pembekalan kepada seluruh bluForce untuk lebih mengenal talenta yang dimiliki bluForce dan terus mengasah talenta tersebut menjadi kekuatan Strength untuk menghasilkan kinerja yang baik dan secara konsisten dapat membantu tujuan Bank.

As part of the Employee Development Program, the People and Culture Department regularly holds bluStrengths to provide briefings to all bluForce to get to know the talents of bluForce and continue to hone these talents into Strengths to produce good performance and consistently help the Bank's goals.

**Employee Development**  
**4DX Workshop [F.1]**  
**Employee Development**  
**4DX Workshop [F.1]**



Dalam rangka membangun budaya kerja yang efektif dan efisien, Departemen People and Culture mengadakan one-day training untuk level Kepala Unit Kerja dengan tema 'Accelerating Service Excellence' melalui metode 4DX (The 4 Disciplines of Executions) yang berdasarkan pada prinsip fokus, daya ungkit, keterlibatan, dan akuntabilitas.

In order to build an effective and efficient work culture, the People and Culture Department held a one-day training for the Head of Work Unit level with the theme 'Accelerating Service Excellence' through the 4DX (The 4 Disciplines of Executions) method based on the principles of focus, leverage, involvement and accountability.

**bluAcademy Program –**  
**The 1<sup>st</sup> Batch [F.1]**  
**bluAcademy Program – The**  
**1<sup>st</sup> Batch [F.1]**



bluAcademy adalah program edukasi manajemen keuangan yang dimiliki oleh blu by BCA Digital, di mana program ini khusus dipersiapkan bagi sobatblu dan karyawan yang belum pernah mendapatkan ilmu mengatur keuangan sehari-hari atau masih mengalami kesulitan sehingga kehidupan finansialnya menjadi kurang efektif. Pada program ini, bluAcademy bekerja sama dengan Finansalku dalam menyusun kurikulum khusus yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan kondisi sobatblu sehingga diharapkan kehidupan finansial mereka dapat terus bertumbuh menjadi lebih baik.

bluAcademy is a financial management education program owned by blu by BCA Digital, where this program is specifically prepared for sobatblu and employees who have never had the knowledge of managing daily finances or are still experiencing difficulties so that their financial life becomes less effective. In this program, bluAcademy collaborates with Finansalku in developing a special curriculum that can be tailored to the needs of sobatblu's condition so that it is hoped that their financial life can continue to grow for the better.

## Kesehatan dan Keselamatan Kerja

BCA Digital menyadari pentingnya Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Untuk itu, kami telah merumuskan kebijakan K3 Perusahaan sebagai berikut:

- **Business Continuity Plan (BCP)**

Bank menerapkan kebijakan BCP dalam rangka mengantisipasi 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 telah dilengkapi dengan perangkat keselamatan kerja, seperti APAR, alat pendekripsi asap dan tangga darurat.

- **Simulasi Kebakaran dan Gempa Bumi**

Bersama dengan pengelola Gedung, BCA Digital melaksanakan kegiatan yang menunjang keselamatan karyawan, seperti kegiatan simulasi pemadam kebakaran dan latihan evakuasi gedung, serta adanya karyawan yang ditunjuk sebagai petugas kapten lantai.

- **Jaminan Pemeliharaan Kesehatan**

Bank memberikan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan, baik dengan skema BPJS Kesehatan maupun skema pemberian tambahan asuransi kesehatan, dengan bekerja sama dengan pihak ketiga meliputi perlindungan 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 mungkin dialami oleh karyawan.

- **Pola Kerja Masa Transisi Pandemi COVID-19**

BCA Digital menjalankan beberapa opsi pelaksanaan WFO dan WFH dengan tetap memperhatikan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) ketika WFO di masa pandemi COVID-19 dengan menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan aturan pemerintah.

## Occupational Safety and Health

BCA Digital realizes the importance of Occupational Safety and Health (OSH). Therefore, we have formulated the Company's OSH policy as follows:

- **Business Continuity Plan (BCP)**

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

- **Fire and Earthquake Simulations**

The Bank together with the building management conduct activities that support employee safety, such as fire fighting simulations and building evacuation drills, as well as having employees appointed as floor wardens.

- **Health Care Insurance**

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

- **Work Pattern during the COVID-19 Pandemic Transition Period**

BCA Digital conducts several options for implementing WFO and WFH while still paying close attention to Occupational Safety and Health (OSH) at the office during the COVID-19 pandemic by implementing health protocols in accordance with government regulations.

# Kinerja Sosial Masyarakat

Community Social Performance





# Kinerja Sosial Masyarakat

Community Social Performance

**Kami ingin tumbuh bersama masyarakat sekaligus memberikan manfaat berkelanjutan dalam bentuk kegiatan-kegiatan tanggung jawab sosial dan literasi keuangan untuk meningkatkan perekonomian digital Indonesia.**

We aspire grow with the community while providing sustainable benefits in the form of social responsibility activities and financial literacy to improve Indonesia's digital economy.

BCA Digital senantiasa berkomitmen untuk terus memberikan dampak positif kepada masyarakat sesuai kemajuan teknologi yang tepat guna dan menjadi solusi aneka kebutuhan finansial dan non-finansial kepada para *digital savvy* di Indonesia. Kami ingin tumbuh bersama masyarakat sekaligus memberikan manfaat berkelanjutan dalam bentuk kegiatan-kegiatan tanggungjawab sosial dan literasi keuangan untuk meningkatkan perekonomian digital Indonesia.

## Dampak Operasional [F.23]

Sebagai institusi keuangan terpercaya, usaha, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah adalah kunci utama kegiatan operasional BCA Digital. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, terdapat beberapa dampak kepada masyarakat. Mengingat hal ini, kami senantiasa mengevaluasi dan memiliki strategi serta kebijakan terhadap adanya dampak-dampak yang ditimbulkan.

BCA Digital is committed to making a sustainable positive impact on society through appropriate technological advances and providing solutions for various financial and non-financial needs to the digital savvy in Indonesia. We aspire grow with the community while providing sustainable benefits in the form of social responsibility activities and financial literacy to improve Indonesia's digital economy.

## Operational Impacts [F.23]

As a trusted financial institution, BCA Digital implements crucial points in its operational activities, namely business, service quality, and customer trust. These activities contribute to several impacts on the community. Considering this, we constantly evaluate and establish strategies as well as policies for the impacts that arise.

Berikut adalah dampak operasional yang mungkin timbul dalam kegiatan bisnis dan operasional pada bank digital:

#### 1. Dampak Positif

- Menggerakkan perekonomian dan membantu masyarakat dalam menjalankan aktivitas keuangan secara digital.
- Berpotensi dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dan mendukung inklusi keuangan nasional.
- Meningkatkan kesempatan kerja dengan membuka lowongan pekerjaan bagi Warga Negara Indonesia tanpa terkecuali.
- Layanan tanpa kantor secara tidak langsung turut berkontribusi dalam meminimalkan dampak negatif bagi lingkungan hidup terutama dalam mengurangi *carbon footprint*.

#### 2. Dampak Negatif

- Ketergantungan terhadap koneksi internet khususnya bagi nasabah yang tinggal di daerah sulit sinyal sehingga transaksi *online* sulit dilakukan.
- Risiko serangan *cyber* dengan meretas aplikasi. Untuk mengatasinya, BCA Digital mewajibkan tim TI untuk mengamankan aplikasi perbankan dari serangan peretas tersebut.

### Inisiatif Keberlanjutan [F.25]

Program TJSL BCA Digital merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Implementasi Keuangan Berkelaanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik serta Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas Pasal 1 Nomor 3, terkait dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL). Kebijakan dan strategi TJSL BCA Digital tertuang dalam program Inisiatif Keberlanjutan Perusahaan (*Corporate Sustainability Initiative/CSI*) yang dirancang secara objektif untuk mendukung tercapainya target TPB dengan memastikan terjadinya keseimbangan 3P, yaitu Masyarakat (*People*), Lingkungan (*Planet*), dan Kesejahteraan (*Prosperity*).

Dalam pengelolaan bisnisnya, BCA Digital tidak hanya berfokus pada keuntungan semata, tetapi juga turut mendukung pencapaian agenda TPB. Kami memprioritaskan dua agenda TPB, yaitu ‘Tujuan 11: Membangun kota dan pemukiman yang inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan’ dan ‘Tujuan 12:

The following are operational impacts that may arise in business and operational activities at digital bank:

#### 1. Positive Impacts

- Driving the economy and assisting the community in implementing its financial activities digitally.
- Having the potential to support economic growth and support national financial inclusion.
- Increasing employment opportunities by opening job vacancies for all Indonesian Citizens.
- Contributing to minimizing negative environmental impacts, especially in reducing the carbon footprint, since the Bank is officeless services.

#### 2. Negative Impacts

- Being dependent on the internet connection, especially for customers, who live in areas with poor signal, will experience difficulty in making online transactions.
- Getting hacked on the application due to cyber attacks. To overcome this, BCA Digital formed an IT team to secure banking applications from hacker attacks.

### Sustainability Initiatives [F.25]

The BCA Digital Social and Environmental Responsibility (TJSL) program refers to the Financial Services Authority Regulation (POJK) No.51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies and Law no. 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies Article 1 Number 3, related to social and environmental responsibility. BCA Digital Social and Environmental Responsibility policies and strategies are stated in the Corporate Sustainability Initiative (CSI) program, which is designed objectively to support the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) targets by ensuring a balance of 3P, namely People, Planet, and Prosperity.

In managing its business, BCA Digital not only focuses on profit but also assists in achieving the SDGs agenda. We prioritize two SDG agendas, namely ‘Goal 11: To build inclusive, safe, resilient and sustainable cities and communities’ and ‘Goal 12: To ensure sustainable consumption and production patterns’. Therefore,

Memastikan pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan'. Untuk itu, kami berkomitmen untuk dapat mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Pada tahun 2022, BCA Digital telah melaksanakan program CSI untuk memberikan dampak positif dari kegiatan bisnis kami kepada masyarakat. Kami terus berupaya menghadirkan ekosistem bisnis yang berkelanjutan dengan mengedepankan pilar ESG pada setiap kegiatan yang dilakukan. 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.

#### **#bluBuatBaik X Greeneration Foundation X Kitabisa (2021-2022)**

Kampanye #bluBuatBaik ini pertama kali dilaksanakan BCA Digital bersamaan dengan *grand launching* aplikasi *digital banking* blu pada tahun 2021. Dengan adanya kampanye ini, BCA Digital berkomitmen untuk menunjukkan kepeduliannya dalam menjaga kelestarian bumi, yakni dengan menjawab berbagai persoalan dan tantangan terkait isu lingkungan, terutama manajemen pengelolaan sampah di sekitar kita. Pelaksanaan kampanye #bluBuatBaik dilakukan selama 12 bulan (Juli 2021 - Juni 2022), di mana BCA Digital mendonasikan Rp1.000 per nasabah baru yang berhasil mengaktifasi rekening bluAccount sepanjang tahun 2021.

Donasi ini kemudian ditujukan untuk mendorong Program Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat di Kabupaten 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 kali ini, BCA Digital berkolaborasi dengan Yayasan Kitabisa dan Greeneration Foundation. Melalui *platform fundraising* Kitabisa.com, BCA Digital berdonasi sekaligus dan mengajak para nasabah dan masyarakat Indonesia untuk mendukung kampanye ini secara terbuka dan transparan.

Adapun Dana yang terkumpul akan dikelola oleh Greeneration Foundation untuk pengoptimisasian program EcoRanger di Kabupaten Banyuwangi. EcoRanger sendiri merupakan implementasi Program Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat. Biaya pelaksanaan #bluBuatBaik X Greeneration Foundation X Kitabisa (2021-2022) hingga akhir kampanye di pertengahan tahun 2022 terealisasi sebesar Rp783.721.338.

we are committed to promoting harmony between economic, social, and environmental aspects.

In 2022, BCA Digital implemented the CSI program to have a positive impact on the community from our business activities. We continue to strive to present a sustainable business ecosystem by prioritizing the ESG pillar in every activity we implement. BCA Digital proactively collaborates with partners in providing financial literacy and security education so that people's understanding of financial management and understanding related to security in financial transactions is more optimal.

#### **#bluBuatBaik X Greeneration Foundation X Kitabisa (2021-2022)**

The #bluBuatBaik campaign was first implemented by BCA Digital along with the grand launch of the blu digital banking application in 2021. With this campaign, BCA Digital is committed in showing its concern for preserving the earth, namely by responding to various issues and challenges related to environmental issues around us, especially waste management. The #bluBuatBaik campaign was carried out for 12 months (July 2021 – June 2022), in which BCA Digital donated Rp1,000 per new customer who successfully activated a bluAccount account throughout 2021.

This donation is intended to encourage the Community-Based Waste Management Program in Banyuwangi Regency as BCA Digital's commitment to build an eco-preserving brand 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 public to support this campaign through open and transparent fundraising.

The collected funds are managed by the Greeneration Foundation to optimize the EcoRanger program in Banyuwangi Regency. EcoRanger itself is an implementation of the Community-Based Waste Management Program. The cost spent in implementing #bluBuatBaik X Greeneration Foundation X Kitabisa (2021-2022) was Rp783,721,338.

**Capaian #bluBuatbaik**

**Penurunan Timbulan Sampah Residu**  
Decrease in Residual Waste

**28.756 (11%)**

Kg  
Kg

12 bulan pelaksanaan kampanye #bluBuatBaik di Dusun Pancer, Pulau Merah, Banyuwangi, kami mencatat adanya penurunan timbulan sampah residi sebesar 28.756 kg (11%)

We recorded a decrease in residual waste of 28,756 kg (11%) after implementing the #bluBuatBaik campaign in Pancer Hamlet, Pulau Merah, Banyuwangi for 12 months.



**Bahan Baku Siap Olah**  
Ready-to-Process Raw Materials

**202.666**

Kg  
Kg

Dari 283.954 kg sampah yang dikelola selama 12 bulan, kampanye ini juga berhasil menghasilkan 202.666 kg bahan baku siap olah berbasis sampah organik dan anorganik

This campaign also succeeded in producing 202,666 kg of ready-to-process raw materials based on organic and inorganic waste, out of the total of 283,954 kg of waste managed for 12 months.



**Pengurangan Emisi Karbon**  
Carbon Emission Reduction

**338.000**

MKg CO<sub>2</sub>e  
MKg CO<sub>2</sub>e

Jumlah pengurangan emisi karbon yang dicapai program #bluBuatBaik sebanyak 338.000 MKg CO<sub>2</sub>e, melampaui target awal program sebesar 303.000 MKg CO<sub>2</sub>e.

The total carbon emission reduction achieved by the #bluBuatBaik program was 338,000 MKg CO<sub>2</sub>e, exceeding the program's initial target of 303,000 MKg CO<sub>2</sub>e.

Uraian Description	2022	2021	Jumlah Total
Sampah Dikelola Waste Managed	132.355 Kg	151.599 Kg	283.954 Kg
Sampah Organik Organic Waste	86.621 Kg	109.577 Kg	196.198 Kg
Sampah Residu Residual Waste	38.173 Kg	33.115 Kg	71.288 Kg
Sampah Anorganik Inorganic Waste	7.601 Kg	8.867 Kg	16.468 Kg
Pengurangan Karbon Emisi Carbon Emissions Reduction	198.000 MKg CO <sub>2</sub> e	140.000 MKg CO <sub>2</sub> e	338.000 MKg CO <sub>2</sub> e

## What's Behind #bluBuatBaik 2021-2022?

### What's Behind #bluBuatBaik 2021-2022?

1.	Peningkatan <b>frekuensi pengangkutan sampah</b> di sumber terbukti dapat meningkatkan efisiensi pemilahan di Sentra Kelola Sampah (SEKOLA) dan meningkatkan persentase material daur ulang dari 3,6% (rata-rata bulan Juni 2020 - Mei 2021) menjadi 5,8% (rata-rata bulan Juni 2021 dan Mei 2022).	Increasing the <b>frequency of waste pick up</b> from upstream sources (household) is proven to increase sorting efficiency at the Waste Management Center (SEKOLA) and increase the percentage of recycled material from 3.6% (June 2020 - May 2021 average) to 5.8% (June 2022 - May 2022 average).
2.	Adanya <b>penyelenggaraan kegiatan</b> yang melibatkan masyarakat lokal dapat meningkatkan <b>engagement</b> terhadap program yang sedang berjalan.	<b>Organizing activities</b> that involve local communities can increase their engagement with the currently run programs.
3.	<b>Penguatan kapasitas dan penambahan anggota tim EcoRanger</b> (implementor praktik dan kampanye di lapangan) yang khusus bertugas dalam proses intervensi dan edukasi masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan program.	<b>Strengthening the capacity and adding members to the EcoRanger team</b> (practice implementers and field campaigns) specifically tasked with the intervention and education process for the community is key to program implementation.
4.	Efisiensi penanganan sampah di SEKOLA diharapkan akan semakin meningkat setelah dilakukannya <b>edukasi pemilahan sampah</b> sebagai upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah.	It is expected that waste handling at SEKOLA will become more efficient after <b>education on waste segregation</b> is given as an effort to increase community participation in waste management.
5.	Hasil <b>riset baseline</b> memberikan banyak sekali <i>insight</i> untuk penguatan aspek partisipasi masyarakat dalam sistem pengelolaan sampah di Dusun Pancer.	The results of the <b>baseline research</b> give more insights to strengthening aspects of community participation in the waste management system in Dusun Pancer.
6.	Pembuatan <b>modul edukasi</b> sangat membantu tim EcoRanger untuk memetakan strategi intervensi khususnya kepada klien SEKOLA dan umumnya kepada masyarakat di Dusun Pancer.	Making <b>educational modules</b> is of great assistance to the EcoRanger team to map out intervention strategies, especially for SEKOLA clients and for residents of Dusun Pancer in general.
7.	<b>Kolaborasi stakeholder</b> merupakan salah satu dari lima aspek pengelolaan sampah yang sangat penting untuk mendukung terbentuknya skema pengelolaan sampah yang berkelanjutan.	<b>Stakeholder collaboration</b> is one of the five important aspects of waste management to support the establishment of a sustainable waste management scheme.
8.	Pelaksanaan <b>studi banding</b> , ke lembaga pengelolaan sampah serta pelaksanaan <i>capacity building/sharing session</i> meningkatkan <i>insight</i> dalam pengembangan program pengelolaan sampah dan meningkatkan kapabilitas tim.	<b>Comparative studies</b> with waste management institutions and <b>capacity building/sharing</b> sessions give more insights to the development of waste management programs and increase team capabilities.
9.	Pelaksanaan kegiatan <b>edukasi pemilahan sampah</b> dinilai relatif mampu menurunkan stereotip negatif warga terhadap pengelolaan sampah di SEKOLA.	<b>Waste segregation education</b> is considered to be relatively capable of reducing negative stereotypes of residents towards waste management at SEKOLA.

#### #bluBuatBaik X Rekosistem (2022–2023)

Di tahun 2022, BCA Digital kembali melanjutkan kampanye #bluBuatBaik yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pengelolaan sampah dengan menerapkan gaya hidup sehat dan acara olahraga virtual ramah lingkungan. Program ini menjadi program keberlanjutan BCA Digital untuk meningkatkan kontribusinya terhadap aspek lingkungan hidup dengan memperluas cakupan kampanye #bluBuatBaik ke daerah lain di Indonesia demi membebaskan Indonesia dari masalah sampah.

#### #bluBuatBaik X Rekosistem (2022–2023)

In 2022, BCA Digital continued the #bluBuatBaik campaign to raise public awareness about waste management by adopting a healthy lifestyle and eco-friendly virtual sports events. This program is BCA Digital's sustainability program to increase its contribution to environmental aspects by expanding the scope of the #bluBuatBaik campaign to other regions in Indonesia to free Indonesia from waste problems.

BCA Digital berkolaborasi dengan *start-up waste management*, yaitu Rekosistem, untuk menjalankan inisiatif keberlanjutan ini. BCA Digital berupaya mengajak masyarakat hidup sehat sambil tetap menjaga lingkungan agar bebas dari polusi sampah.

Adapun tahapan kegiatan kampanye #bluBuatBaik 2022-2023 adalah:

1. Virtual Run, bertujuan untuk meningkatkan perhatian dan partisipasi dari nasabah BCA Digital untuk mendukung kampanye.
2. Pembukaan waste station di sejumlah kota di Pulau Jawa secara bertahap.

BCA Digital is collaborating with a waste management start-up called Rekosistem, to conduct this sustainability initiative. BCA Digital encourages the community to live healthily while maintaining an environment free from waste pollution.

The following are stages of the 2022-2023 #bluBuatBaik campaign activities:

1. Virtual Run aims to raise BCA Digital customers' awareness and participation to support the campaign.
2. Gradually opening waste stations in a number of cities in Java Island.



#### #bluBuatBaik Virtual Run 2022

BCA Digital menyelenggarakan #bluBuatBaik Virtual Run yang bertujuan meningkatkan perhatian masyarakat tentang program inisiatif pengelolaan sampah #bluBuatBaik X Rekosistem. Kegiatan ini juga menggalang dana untuk membangun waste station di sejumlah titik yang tersebar di beberapa kota di Pulau Jawa.

Periode event lari ini dimulai dari tanggal 1 hingga 30 Oktober 2022 di mana peserta Virtual Run diperuntukkan bagi masyarakat umum yang telah memiliki akun tabungan aktif di aplikasi blu by BCA Digital tanpa biaya pendaftaran.

*Virtual run* sendiri merupakan kegiatan lari yang lebih fleksibel di mana pesertanya tidak perlu berkumpul di satu lokasi secara bersamaan. Kegiatan *virtual run* ini dipilih dengan maksud untuk mendorong masyarakat, terutama nasabah BCA Digital, untuk menjalani hidup sehat dengan olahraga lari yang sangat mudah dilakukan di manapun dan kapanpun.

Melalui event ini, BCA Digital berdonasi sebesar Rp10.000 pada setiap 10 km yang ditempuh oleh peserta *virtual run*. Hasil penggalangan dana tersebut nantinya digunakan untuk melakukan inisiatif pengelolaan sampah melalui Rekosistem.

#### #bluBuatBaik Virtual Run 2022

BCA Digital organized the #bluBuatBaik Virtual Run to raise public awareness of the #bluBuatBaik X Rekosistem waste management initiative. This activity also raised funds to build waste stations at a number of points spread across several cities in Java Island.

The running event period started from 1 to 30 October 2022, where Virtual Run participants were intended for the general public who already have an active savings account on the blu by BCA Digital application with no registration fee.

The virtual run was a more flexible running event where participants did not need to gather simultaneously in one location. This event was chosen to encourage the community, especially BCA Digital customers, to live a healthy lifestyle through running, which was very easy to do anywhere and anytime.

Through this event, BCA Digital donated Rp10,000 for every 10 km traveled by virtual run participants. The fundraising proceeds would then be used for waste management initiatives through Rekosistem.

Adapun penggalangan dana yang dimaksud merupakan dana CSR yang sudah di alokasikan oleh BCA Digital untuk implementasi program CSI terkait pilar 'planet'. Sejatinya, acara *virtual run* menjadi ajang untuk memberikan kesempatan kepada nasabah BCA Digital untuk berpartisipasi secara aktif dalam mendukung program CSI agar dapat berkontribusi dalam memberikan solusi terhadap isu kelestarian lingkungan.

The referred fundraising was CSR funds that had been allocated by BCA Digital for the implementation of its 'planet' pillars CSI program. The virtual run event was an event to allow BCA Digital customers to actively participate in supporting the CSI program so that they can contribute to providing solutions to environmental preservation issues.

### Capaian #bluBuatBaik Virtual Run 2022 #bluBuatBaik Virtual Run 2022 achievements



**Jarak terkumpul**  
Accumulated distance

**175.535** Km



**Peserta**  
Participants

**2.487** Orang



**Donasi**  
Donation

**Rp 535,88** Juta



**Waste Station Rekosistem X blu**

Setelah sukses dengan kampanye Pengelolaan sampah pada pilot project di Banyuwangi, BCA Digital kembali hadir dengan inisiatif CSI serupa yang masih berfokus pada manajemen Pengelolaan sampah dengan lingkup yang lebih luas dalam mewujudkan Indonesia bebas sampah.

Melalui kampanye ini, BCA Digital menghibahkan dana sebesar Rp535.884.200 kepada start-up waste management, Rekosistem, sebagai implementor inisiatif waste management selama dua belas bulan untuk setiap waste station Rekosistem X blu yang dibuka untuk kampanye ini. Adapun target dan detail outcome dari kampanye #bluBuatBaik X Rekosistem 2022-2023 antara lain:

- Pembukaan 7 waste station Rekosistem X blu di area Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Bandung, dan Surabaya secara bertahap.
- Mengelola dan mendaur ulang sebanyak 336.000 Metrik kg sampah dalam 12 bulan.
- Pengurangan emisi karbon sebanyak 350.000 Metrik kg CO<sub>2</sub>e dalam 12 bulan.
- Mengedukasi 1.400 pengguna baru aplikasi setor sampah Rekosistem dalam 12 bulan dari 7 waste station Rekosistem X blu.

Pada 18 Desember 2022, waste station Rekosistem X blu pertama telah dibuka dan beroperasi di area Flavor Bliss, Alam Sutera, Tangerang Selatan. BCA Digital berupaya meningkatkan partisipasi individu dalam mengelola sampah untuk menjaga kelestarian lingkungan. Oleh karena itu, waste station ini hadir di tengah masyarakat yang berfungsi sebagai tempat untuk mengumpulkan sampah anorganik dari masyarakat serta membantu efisiensi pengelolaan sampah untuk didaur ulang.

Operasional waste station sepenuhnya dilakukan oleh Tim Rekosistem. Proses setor sampah terfasilitasi lewat aplikasi smartphone yang memberikan laporan detail jenis dan jumlah sampah anorganik yang telah disetorkan pada waste station, serta perhitungan kontribusi masing-masing individual dalam mengurangi emisi karbon lewat proses waste management yang telah dilakukan. Pada tahun 2023 mendatang, 6 waste station Rekosistem X blu akan dibuka secara bertahap di kota-kota yang telah ditentukan.

**Waste Station Rekosistem X blu**

After the success of the Waste Management campaign through the pilot project in Banyuwangi, BCA Digital held a similar CSI initiative that continued to focus on waste management with a broader scope in manifesting a waste-free Indonesia.

Through this campaign, BCA Digital donated Rp535,884,200 to waste management start-up, Rekosistem, as the implementor of the waste management initiative for twelve months for each Rekosistem X blu waste station established for this campaign. The targets and detailed outcomes of the #bluBuatBaik X Rekosistem 2022-2023 campaign include the following:

- Gradual opening of 7 Rekosistem X blu waste stations in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Bandung and Surabaya areas.
- Managing and recycling 336,000 Metric kg of waste in 12 months.
- Reducing 350,000 Metric kg CO<sub>2</sub>e in carbon emissions in 12 months.
- Educating 1,400 new users of the Rekosistem waste deposit application in 12 months from the 7 Rekosistem X blu waste stations.

On 18 December 2022, the first Rekosistem X blu waste station was opened for operation in the Flavor Bliss area, Alam Sutera, South Tangerang. BCA Digital strived to increase individual participation in managing waste to preserve the environment. Therefore, this waste station was built in the community, which functions as a place to collect inorganic waste from the community and help efficiently manage waste for recycling.

The waste station operations are fully conducted by the Rekosistem Team. The waste depositing process is facilitated through a smartphone application that provides detailed reports on the type and amount of inorganic waste deposited at the waste station, as well as the calculation of each individual's contribution in reducing carbon emissions through the waste management process. In 2023, 6 Rekosistem X blu waste stations will be opened gradually in selected cities.



### #bluAcademy X Finansialku 2022–2023

Program edukasi keuangan ini merupakan kolaborasi antara Finansialku dan blu by BCA Digital, yang memberikan edukasi literasi keuangan kepada para pesertanya mulai dari *mindset*, perencanaan keuangan, mengenal investasi dan produk-produk keuangan, serta langkah mencapai tujuan keuangan dengan strategi investasi yang benar. Program ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada semua peserta mengenai pentingnya menabung sebelum memutuskan untuk berinvestasi atau melakukan perencanaan keuangan lainnya.

Program #bluAcademy dilaksanakan secara bergilir dengan target 6 *batch*, di mana setiap satu batch menerima sekitar 250 peserta. Program ini tidak dipungut biaya pendaftaran dan semua nasabah BCA berhak untuk mendaftar. Untuk setiap satu *batch*, peserta akan mengikuti silabus workshop literasi keuangan yang terdiri dari 3 kali webinar dan 3 kali kuliah WhatsApp.

BCA Digital turut mendukung program inklusi keuangan melalui penyiapan *interpreter* bahasa isyarat bagi pendaftar tuna rungu yang memiliki kebutuhan khusus di setiap *batch* yang dilaksanakan. Pada tahun 2022, kami mencatat ada sebanyak 140 peserta bluAcademy yang merupakan peserta tuna rungu.

Pada tahun 2023 mendatang, BCA Digital akan terus melanjutkan program literasi keuangan #bluAcademy dengan penyesuaian materi dan silabus sesuai kebutuhan dan pengetahuan para peserta program ini.

### #bluAcademy X Finansialku 2022–2023

#bluAcademy X Finansialku is a financial education collaboration program between Finansialku and blu by BCA Digital, which provides financial literacy education to participants starting from mindset, financial planning, investments, and financial products knowledge, as well as steps to achieve financial goals with the right investment strategy. This program aims to provide an understanding to all participants regarding the importance of saving before deciding to invest or make other financial planning.

The #bluAcademy program is implemented in rotation with a target of 6 batches, where each batch receives around 250 participants. This program has no registration fee, and all BCA customers are entitled to register. Each batch's participants will participate in a financial literacy workshop syllabus consisting of 3 webinars and 3 WhatsApp lectures.

BCA Digital also supports the financial inclusion program by providing sign language interpreters for hearing impaired applicants with special needs in each batch. In 2022, we recorded that 140 bluAcademy participants were hearing impaired participants.

In 2023, BCA Digital will continue the #bluAcademy financial literacy program by adjusting the material and syllabus according to the needs and knowledge of the program participants.

**Capaian #bluAcademy X Finansialku 2022**

	<b>Batch 1</b>	<b>Batch 2</b>	<b>Batch 3</b>
Periode Program Program Period	Juli-Agustus 2022 July-August 2022	Agustus-September 2022 August-September 2022	Oktober-November 2022 October-November 2022
Jumlah Peserta Total Participants	192 Peserta 192 Participants	931 Peserta 931 Participants	471 Peserta 471 Participants
Hasil Survei Pre & Post Test Pengetahuan Literasi Keuangan Survey results Pre & Post Financial Literacy Knowledge Test	Meningkat 31,5% Increase 31,5%	Meningkat 11% Increase 11%	Meningkat 4% Increase 4%

**#bluForceNgajar X Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI)**

OJK menetapkan bulan Oktober sebagai Bulan Inklusi Keuangan (BIK) dan wajib disemarakkan oleh para Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Tujuannya adalah untuk mendukung dan mencapai target inklusi keuangan 90% di Indonesia pada tahun 2024, dan sejalan dengan Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) terutama di masa pascapandemi. Pada tahun 2022, OJK mengangkat tema *"Inklusi Keuangan Meningkat, Perekonomian Semakin Kuat."*

Sebagai bentuk partisipasi BCA Digital pada BIK, BCA Digital melaksanakan kegiatan #bluForceNgajar X Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) yang diselenggarakan pada 24 Oktober 2022. Program ini merupakan salah satu pilar program CSI terkait People atau isu Sosial yang memberikan kesempatan kepada karyawan BCA Digital untuk meluangkan waktu dan tenaganya dalam berbagi ilmu pengetahuan tentang literasi keuangan kepada anggota komunitas HWDI.

#bluForceNgajar kali ini dihadiri 30 peserta dengan berbagai ragam disabilitas seperti tuna rungu, tuna daksa, dan disabilitas mental atau psikososial yang juga merupakan UMKM. Jenis usaha yang mereka jalani juga cukup beragam, mulai dari berjualan makanan, pakaian, tanaman, jasa menjahit, jasa freelance desain grafis, hingga jasa Make Up Artist (MUA) dan

**#bluForceNgajar X Indonesian Association of Women with Disabilities (HWDI)**

The Financial Services Authority (OJK) has designated October as the Financial Inclusion Month (BIK) and must be enlivened by Financial Service Institution (PUJK). The goal is to support and achieve the 90% financial inclusion target in Indonesia by 2024, in line with the National Economic Recovery Program (PEN), especially in the post-pandemic period. In 2022, OJK adopted the theme "Better Financial Inclusion, Stronger Economy."

As a form of BCA Digital's participation in BIK, BCA Digital carried out the #bluForceNgajar X Indonesian Association of Women with Disabilities (HWDI) activity which was held on October 24, 2022. This program is one of the pillars of the CSI program related to People or Social issues that provides an opportunity for BCA Digital employees to spare their time and energy in sharing knowledge about financial literacy to members of the HWDI community.

#bluForceNgajar, this time, was attended by 30 participants with various disabilities, such as people with hearing impairment, people with disabilities, and people with mental or psychosocial disabilities who happened to operate their own MSME businesses. The types of businesses they ran were also quite diverse, from selling food, clothing, plants, sewing

*handcrafting.* Melalui program ini, BCA Digital berharap dapat memberikan edukasi tentang strategi mengatur keuangan dan manajemen UMKM agar usaha yang sedang ditekuni dapat terus berkembang.

Para peserta dari komunitas HWDI sangat mengapresiasi *sharing session* yang diadakan BCA Digital. Dari program #bluForceNgajar, kami dapat lebih memahami harapan dan kebutuhan mereka terhadap bank digital seperti blu by BCA Digital agar dapat terus mengembangkan teknologi yang inklusif seperti yang sudah ada saat ini. Karena transaksi finansial dengan aksesibilitas yang mudah, akan sangat membantu mereka dalam bertransaksi kelak.

services, freelance graphic design services, to Make Up Artists (MUA) and handcrafting services. Through this program, BCA Digital hopes to educate them on strategies for managing MSME finance and management so that their businesses can continue to grow.

The participants from the HWDI community appreciated the sharing session held by BCA Digital. From the #bluForceNgajar program, we can better understand their expectations and needs for digital banks such as blu by BCA Digital to continue developing better inclusive technology. BCA Digital offers convenient banking services to customers by providing easy access to financial transactions, which will help them in the future.

### Capaian #bluForceNgajar X HWDI 2022 #bluForceNgajar X HWDI 2022 achievements



**Peserta**  
Participants

**30**

**Orang**  
People



**Peserta**  
Participants

**43** %

**Tuna Daksa**  
People with Disabilities



**Peserta**  
Participants

**40** %

**Psikososial**  
People with Psychosocial  
Disabilities



**Peserta**  
Participants

**17** %

**Tuna Rungu**  
People with Hearing  
Impairment

**Dihadiri oleh 30 peserta dengan berbagai ragam disabilitas, seperti tuna rungu, tuna daksa, dan disabilitas mental atau psikososial, yang juga merupakan pelaku UMKM**

Attended by 30 participants with various disabilities, such as people with hearing impairment, people with disabilities, and people with mental or psychosocial disabilities, who are also MSME actors



**Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan****Nomor 51/POJK.03/2017 [G.4]**

List of Disclosure Based on POJK No.51/Pojk.03/2017 [G.4]

Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:	The Sustainability Report contains information about:	Halaman Page
<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
B.2 Aspek Lingkungan Hidup	B.2 Environmental Aspects	6
B.3 Aspek Sosial	B.3 Social Aspects	5
<b>C. Profil Perusahaan</b>	<b>C. Company Profile</b>	
C.1 Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	C.1 Vission, Mission, Sustainable Values	8
C.2 Alamat Perusahaan	C.2 Company Address	16
C.3 Skala Usaha	C.3 Business Scale	16, 18, 54
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;	16
C.5 Keanggotaan pada Asosiasi;	C.5 Membership of Associations;	18
C.6 Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik Yang Bersifat Signifikan	C.6 Significant Changes	16
<b>D. Perjelasan Direksi</b>	<b>D. Elaboration of Board Of Directors</b>	
D.1 Penjelasan Direksi	D.1 Elaboration of Board of Directors	20
<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	29
E.2 Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan	E.2 Sustainable Finance Competency Development	30, 59
E.3 Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	E.3 Sustainable Finance Risk Assessment Implementation	31-32
E.4 Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	E.4 Stakeholders Relations	32
E.5 Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan.	E.5 Sustainable Finance Implementation Problems	20, 35
<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	59-60
<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	41

<b>Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:</b>		<b>The Sustainability Report contains information about:</b>	<b>Halaman Page</b>
F.3	Perbandingan Target 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	42
<b>Kinerja Lingkungan Hidup</b>			
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	F.4 Environment Cost Incurred	51
<b>Aspek Material</b>			
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	F.5 Use of Environmentally Friendly Materials	48
<b>Aspek Energi</b>			
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	F.6 The Amount and Intensity of Energy Used	51
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	51
<b>Aspek Air</b>			
F.8	Penggunaan Air	F.8 Water Consumption	51
<b>Aspek Keanekaragaman Hayati</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 Not Relevant
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	F.10 Biodiversity Conservation Efforts.	Tidak Relevan Not Relevant
<b>Aspek Emisi</b>			
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya;	F.11 The Amount and Intensity of Emissions Produced by Type	Tidak Relevan Not Relevant
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan;	F.12 Efforts and Achievement Emission Reduction Carried Out	Tidak Relevan Not Relevant
<b>Aspek Limbah dan Efluen</b>			
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya;	F.13 The Amount of Waste and Effluent Produced by Type	50
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen;	F.14 Mechanism of Waste and Effluent Management	49
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada).	F.15 Spills that Occur (if any)	Tidak Relevan Not Relevant
<b>Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup</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	Tidak Relevan Not Relevant
<b>Kinerja Sosial</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	44
<b>Aspek Ketenagakerjaan:</b>			
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja;	F.18 Equal Employment Opportunity	56
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa;	F.19 Child Labor and Forced Labor	56
F.20	Upah Minimum Regional;	F.20 The Regional Minimum Wage	57
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman;	F.21 Decent and Safe Working Environment	57
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai.	F.22 Training and Capacity Building of Employees	58

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	64
F.24 Pengaduan Masyarakat;	F.24	Public Complaints	44
F.25 Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL);	F.25	Environmental and Social Responsibility Activities	65
<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	42
F.27 Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan;	F.27	Products/Services that have been Evaluated for Safety for Customers	42
F.28 Dampak Produk/Jasa;	F.28	Products/Service Impacts	44-45
F.29 Jumlah Produk yang Ditarik Kembali;	F.29	Number of Products Recalled	Tidak Relevan Not Relevant
F.30 Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.	F.30	Customer Satisfaction Survey of Sustainable Finance and/or Services	45
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 Umpam Balik	G.2	Feedback Form	78
G.3 Tanggapan terhadap Umpam 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	75

## Lembar Umpan Balik [G.2]

### Feedback Form [G.2]

**Silahkan pilih salah satu kelompok pemangku kepentingan yang paling mewakili Anda:**

Please tick the box for the stakeholder group that best describes you:

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Employee                                    | <input type="checkbox"/> Regulator           | <input type="checkbox"/> Others: _____ |
| <input type="checkbox"/> Contractor/Sub-contractor/Vendor/Supplier   | <input type="checkbox"/> NGO                 |  |
| Customer   | <input type="checkbox"/> Media               |  |
| <input type="checkbox"/> Investor / Financial Analyst / Shareholders | <input type="checkbox"/> Student / Academics |  |

#### Bagaimana penilaian Anda terhadap laporan ini:

Please rate the report for:

(1 being POOR up to 5 being EXCELLENT)

Parameter   Parameter	1	2	3	4	5
Dapat memenuhi kebutuhan informasi yang anda butuhkan Meeting your information needs					
Konten yang lengkap Content completeness					
Transparan Transparency					
Jelas dan mudah dimengerti Clarity and easy to understand					
Kemudahan dalam mencari informasi tertentu Ease in finding information					
Keseluruhan Laporan Overall Report					

#### Laporan ini terdiri dari bagian-bagian berikut:

The report has these following sections:

Bagian Section	Apakah anda mengakses bagian ini? Did you access this section?	Apakah bagian ini bermanfaat/memuat informasi yang mencukupi? Is it useful/insightful?
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan   Sustainability Performance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Strategi Keberlanjutan   Sustainability Strategy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Profil Perusahaan   Company Profile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sambutan Direksi   Message from Board of Directors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tata Kelola Keberlanjutan   Sustainability Governance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja Ekonomi   Economic Performance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja Lingkungan   Environmental Performance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja SDM   Human Resources Performance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja Sosial Masyarakat   Community Performance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Apa yang menjadi perhatian utama bagi Anda mengenai performa keberlanjutan kami?

Does the report address your main concerns about our sustainability performance?

Please elaborate:

#### Mohon berikan saran kepada kami untuk meningkatkan kualitas laporan berikutnya

How could we improve this report in the future

# SURAT PERNYATAAN ANGGOTA DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2022 PT BANK DIGITAL BCA

Statement of Members of Board of Commissioners and Board of Directors on the Responsibility for the 2022 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 2022 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 2022 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 2023

This statement is made truthfully.  
Jakarta, April 2023

## DEWAN KOMISARIS BOARD OF COMMISSIONERS

**Dr. Th. Endang Ratnawati**  
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



# **2022 LAPORAN KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY REPORT**

**CONTRIBUTING  
TO A BETTER FUTURE**



**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)