

2016 LAPORAN KEBERLANJUTAN
SUSTAINABILITY REPORT



MENDUKUNG PERTUMBUHAN MASYARAKAT SUPPORTING COMMUNITY GROWTH



DAFTAR ISI

CONTENT



Pengantar Introduction

Tentang Laporan Keberlanjutan BCA About BCA's Sustainability Report	1
Mendukung Pertumbuhan Masyarakat Supporting Community Growth	3
Sambutan Presiden Direktur Message from the President Director	4
Sekilas BCA BCA at a Glance	10
Visi dan Misi Vision and Mission	12



BCA dan Pembangunan Berkelanjutan BCA and Sustainable Development

Menuju Perbankan Berkelanjutan Towards Sustainable Banking	16
BCA dan Pembangunan Indonesia BCA and The Nation's Development	17
Kinerja Usaha BCA BCA Business Performance	21



Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat Bakti BCA Empowers Society

Solusi Cerdas BCA BCA Smart Solution	30
Solusi Sinergi BCA BCA Synergy Solution	45
Solusi Bisnis Unggul BCA BCA Excellent Business Solution	54



Mengembangkan Karyawan BCA Developing Employees of BCA

Pelatihan dan Pengembangan Training and Development	65
Perlindungan dan Kesetaraan Protection and Equality	70
Kesejahteraan Karyawan Employee Welfare	73



Mendukung Pelestarian Lingkungan Supporting Environmental Conservation

Kantor Ramah Lingkungan Environmentally Friendly Office	79
Program Go Green Go Green Program	80



Layanan yang Bertanggung Jawab Responsible Services

Perlindungan Nasabah Customer Protection	84
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enhancing Customer Satisfaction	88
Inklusi Keuangan Financial Inclusion	91



Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan Building Governance and Stakeholder Engagement

Tata Kelola BCA BCA's Corporate Governance	97
Penerapan Manajemen Risiko Implementation of Risk Management	107
Pelibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement	112



Informasi Pendukung Supporting Information

Pemilihan Topik Selection of Topics	115
Profil BCA BCA Profile	118



TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN BCA

ABOUT BCA'S SUSTAINABILITY REPORT

Laporan Keberlanjutan BCA 2016 ini menyajikan informasi tentang kinerja keberlanjutan BCA di bidang lingkungan, sosial dan tata kelola yang selanjutnya akan diterbitkan setiap tahun. Laporan ini merupakan bagian dari pelaksanaan komitmen BCA untuk transparansi dalam membangun perbankan yang berkelanjutan di Indonesia.

Laporan ini ditujukan bagi pemangku kepentingan BCA tentang kinerja dan pendekatan yang dilakukan Bank dalam mengelola tanggung jawab perusahaan. Laporan ini melengkapi Laporan Tahunan BCA tahun 2016. Pelaksanaan tanggung jawab perusahaan menjadi fokus dalam laporan ini sedangkan rincian tentang aspek bisnis dan tata kelola dibahas lebih detail dalam Laporan Tahunan.

[G4-32] Kesesuaian dengan GRI-G4

Laporan ini dipersiapkan mengikuti ketentuan '*in-accordance*' yang dimuat dalam Panduan Pelaporan Keberlanjutan dari Global Reporting Initiatives Generasi-4 (GRI-G4) dan Pengungkapan Sektor Layanan Keuangan GRI-G4 (FSSD). Opsi yang dipilih dalam laporan ini adalah opsi 'inti'.

[G4-17] Batasan Pelaporan

Laporan ini mencakup bisnis BCA dan entitas anak, kecuali untuk data dan informasi pengelolaan tanggung jawab sosial dan lingkungan hanya mencakup aktivitas dan kinerja dari Bank saja.

BCA's 2016 Sustainability Report presents information on BCA's sustainability performance with regards to the environment, social and governance, which subsequently will be published annually. The sustainability report is part of BCA's commitment to transparency in developing sustainable banking in Indonesia.

This report is intended for BCA's stakeholders regarding the Bank's performance and approach in managing corporate social responsibility. This report complements BCA's 2016 Annual Report. The implementation of social responsibility is the focus of this report, details pertaining to business and governance aspects are discussed in detail within the Annual Report.

[G4-32] Compliance with GRI-G4

This report has been prepared "*in-accordance*" with the Sustainability Reporting Guidelines criteria from the Global Reporting Initiatives 4th Generation (GRI-G4) and the Financial Services Sector Disclosure GRI-G4 (FSSD). The option selected for this report is the 'core' option.

[G4-17] Reporting Scope

This Report covers BCA's business and its subsidiaries, except the social and environment responsibility data and information only covers the activity and performance of the Bank.



MENDUKUNG PERTUMBUHAN MASYARAKAT

SUPPORTING COMMUNITY GROWTH

Tema Laporan Keberlanjutan BCA tahun 2016 ini adalah Mendukung Pertumbuhan Masyarakat, dimana kami menjalankan peran menyediakan layanan keuangan yang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia.

BCA juga terlibat dalam pembangunan berkelanjutan dengan keikutsertaannya dalam program Pemerintah untuk meningkatkan inklusi keuangan serta melalui pembiayaan proyek-proyek pembangunan.

The theme of BCA 2016 Sustainability Report is Supporting Community Growth, highlighting our inherent role in providing financial services that are needed by the people of Indonesia.

BCA is also engaged in sustainable development with its active participation in the Government's program to improve financial inclusion and through financing of infrastructure projects.

SAMBUTAN PRESIDEN DIREKTUR

[G4-1]

MESSAGE FROM THE PRESIDENT DIRECTOR



Jahja Setiaatmadja
Presiden Direktur
President Director

Para Pemangku Kepentingan yang kami hormati,

Kami kembali menyampaikan Laporan Keberlanjutan BCA tahun 2016 kepada anda untuk melaporkan apa yang telah kami capai dan tantangan yang kami hadapi dalam memberikan kontribusi dalam pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

Laporan ini juga merupakan realisasi keikutsertaan kami dalam inisiatif Perbankan Berkelanjutan melalui layanan keuangan yang bertanggung jawab serta mendukung prinsip-prinsip pembangunan yang berkelanjutan melalui kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan bersama masyarakat.

Sebagaimana diketahui, BCA adalah salah satu Bank yang terlibat dalam proyek perintis 'First Step To Implement Sustainable Finance' yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak tahun 2015, dan hingga kini kami masih terus aktif terlibat di dalamnya.

Pada penghujung tahun 2016, BCA adalah salah satu nominator untuk kategori Bank BUKU 4 dalam Sustainable Finance Award 2016 yang diselenggarakan OJK dan International Finance Corporation. Tentunya ini merupakan prestasi yang membanggakan yang memacu BCA untuk berkontribusi lebih baik lagi.

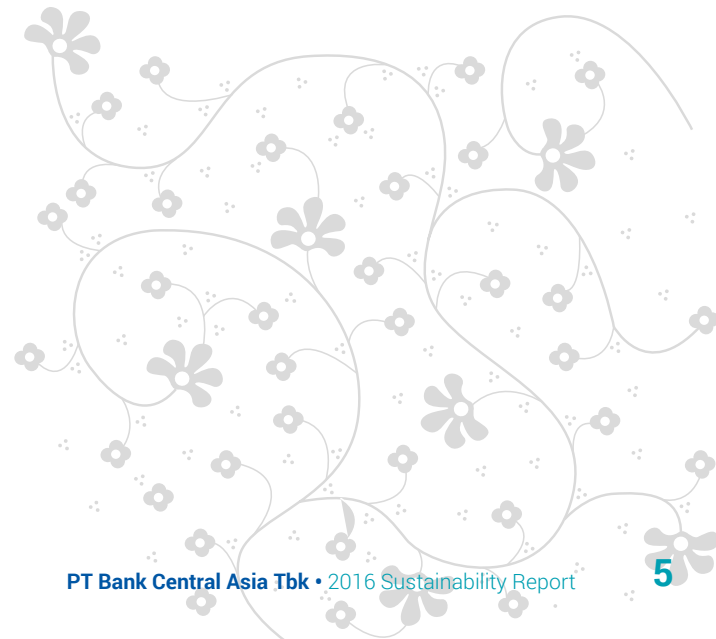
Respected Stakeholders,

We present the 2016 BCA Sustainability Report, which includes the Bank's achievements and the challenges faced in making our part of the contribution to sustainable development in Indonesia.

This report also represents the realization of our participation in the Sustainable Banking initiatives through responsible financial services practices while supporting the principles of sustainable development through social and environmental activities.

BCA is widely known as one of the banks involved in the 'First Step To Implement Sustainable Finance' pilot project organized by Indonesia's Financial Services Authority (OJK) since 2015 and has since maintained active participation.

At the end of 2016, BCA was one of the banks to be nominated for the Sustainable Finance Award 2016 in the BUKU 4 category organized by OJK and International Finance Corporation, a proud achievement that has encouraged BCA to give an even greater contribution.



KINERJA TAHUN 2016

Salah satu peran utama perbankan dalam pembangunan adalah menyediakan fungsi intermediasi bagi pelaku usaha agar dapat menjalankan dan mengembangkan kegiatan usahanya.

Pada tahun 2016, pertumbuhan ekonomi Indonesia naik menjadi 5,0% dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 4,9%.

Selama tahun 2016, BCA menyalurkan pinjaman mencapai Rp415,9 triliun atau naik 7,3% dibandingkan tahun sebelumnya kepada sektor usaha korporasi, komersial maupun UKM. Dalam penyaluran kredit, BCA menerapkan prinsip kehati-hatian dan tetap berupaya mencapai tujuan-tujuan strategis jangka panjang.

Pada tahun 2016, BCA meraih laba bersih sebesar Rp20,6 triliun dengan Rasio kecukupan modal (Capital Adequacy Ratio – CAR) tercatat sebesar 21,9% dan rasio kredit terhadap pendanaan (Loan to Funding Ratio – LFR) tercatat sebesar 77,1%, berada dalam kisaran target yang sehat, sementara itu rasio NPL yang terkendali sebesar 1,3%, sehingga secara keseluruhan BCA mencatat pertumbuhan yang cukup sehat

MENDUKUNG PEMBANGUNAN NASIONAL

Untuk mendorong pertumbuhan dan pemerataan pembangunan, salah satu program Pemerintah adalah dengan memperkuat Usaha Kecil Menengah di Indonesia, salah satunya dengan menyediakan akses permodalan. Pada sektor ini, BCA mencatatkan penyaluran pinjaman sebesar Rp52,24 triliun. Jumlah ini adalah 12,6% dari keseluruhan portofolio pinjaman BCA.

BCA juga mendukung program Pemerintah dalam pembiayaan pembangunan infrastruktur. Portofolio pembiayaan infrastruktur BCA pada tahun 2016 mencapai Rp27,8 triliun. Salah satu proyek yang didanai BCA bersama institusi keuangan lainnya melalui kredit sindikasi adalah pembangunan infrastruktur listrik oleh Perusahaan Listrik Negara.

BCA senantiasa terbuka untuk menjalin kerja sama pendanaan dengan berbagai pihak, apalagi yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. Kerja sama tersebut sejalan dengan komitmen BCA yang senantiasa terus berinovasi dalam memenuhi berbagai kebutuhan pendanaan yang diperlukan untuk mendorong pembangunan nasional.

2016 PERFORMANCE

One of the key roles of the banking sector in the nation's development is to carry out its intermediary function for business customers to allow them to operate and expand their businesses.

In 2016, Indonesia's economic growth picked up to reach 5.0%, compared to the previous year's 4.9%.

Throughout 2016, BCA distributed total loans of Rp415.9 trillion to corporate, commercial and SME segments, up 7.3% over the previous year. In lending, BCA always applies the precautionary principle while aiming to achieve long-term strategic business objectives.

In 2016, BCA earned a net profit of Rp20.6 trillion with a solid Capital Adequacy Ratio (CAR) of 21.9% and sound Loan to Funding Ratio (LFR) of 77.1%, while the NPL ratio was maintained at 1.3%, representing an overall healthy growth for the Bank.

SUPPORTING THE NATION'S DEVELOPMENT

In encouraging the growth and evenly-spread distribution of development efforts, one of the Government's programs was focused on strengthening Small and Medium Enterprises (SME) in Indonesia, including by providing access to capital. BCA recorded a total of Rp52.24 trillion in SME lending. This represents 12.6% of the Bank's total loan portfolio.

BCA also contributed to the Government's program through the financing of infrastructure projects. The Bank's infrastructure financing portfolio in 2016 reached Rp27.8 trillion. One of the projects that BCA participated in was syndicated lending along with other financial institutions for the development of the State Electricity Company's power infrastructure.

BCA is always open to syndicated funding schemes that engage various parties, and more specifically for projects that give positive impacts to the society. This is consistent with BCA's commitment to continue innovating in accommodating various funding needs required to support the nation's development.

INKLUSI KEUANGAN

Salah satu program penting Pemerintah untuk mendorong perekonomian adalah meningkatkan akses keuangan kepada sebagian besar masyarakat Indonesia yang belum tersentuh layanan keuangan. Program ini diterapkan dalam bentuk layanan perbankan tanpa kantor dan transaksi nontunai dengan memanfaatkan perangkat telepon genggam sederhana yang umum dimiliki masyarakat di pelosok.

BCA turut serta dalam program ini dengan meluncurkan produk 'LAKU' dan 'Duit' ke pelosok, dengan tahap awal difokuskan pada Pulau Jawa.

Hingga akhir tahun 2016, BCA telah membuka 10.206 rekening LAKU. BCA juga memperkenalkan produk 'SimPel' atau Simpanan Pelajar untuk menumbuhkan budaya menabung di kalangan pelajar, sekaligus memberikan literasi keuangan kepada mereka.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN

Sudah sejak lama BCA menerapkan program tanggung jawab sosial dan lingkungan melalui Bakti BCA yang bergerak membangun masyarakat dengan 3 bidang kegiatan yaitu 'Solusi Cerdas BCA' di bidang pendidikan, 'Solusi Sinergi BCA' di bidang budaya, kesehatan, olah raga dan empati, serta 'Solusi Bisnis Unggul BCA'.

Pada tahun 2016, kami meningkatkan sebaran dan jumlah penerima manfaat di masing-masing program dan mendorong pengembangan berbasis komunitas dengan meresmikan tiga Desa Wisata Binaan BCA, yaitu Desa Wisata Taman Sari dan Desa Wisata Wukirsari, dan Kampung Batik Gemah Sumilir. Di sini, BCA melakukan pengembangan kapasitas komunitas setempat untuk membangun desa melalui pariwisata dan mendukung kegiatan dengan menyediakan perangkat pembayaran bagi wisatawan.

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Selama 59 tahun, BCA memahami pentingnya peranan sumber daya manusia yang unggul dalam menyediakan solusi perbankan berkualitas bagi nasabah yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan bisnis Bank. BCA mengembangkan berbagai program yang bertujuan meningkatkan keterikatan karyawan, dengan mencermati demografi karyawan BCA yang unik.

FINANCIAL INCLUSION

One of the Government's key programs in driving the economy forward is to broaden financial access to the majority of Indonesian people who have limited access to financial services. This program is implemented by providing branchless banking services and facilitating non-cash transactions through traditional feature phones commonly used in remote areas.

BCA participated in this program by launching 'LAKU' and 'Duit' products for rural areas with initial coverage on Java.

By the end of 2016, BCA had opened 10,206 LAKU accounts. BCA also introduced 'SimPel', a student savings product to introduce a savings culture among students while educating them on financial literacy.

SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY

BCA has long implemented social and environmental responsibility activities under Bakti BCA program that focuses on building the community in 3 areas, namely 'Solusi Cerdas BCA' (BCA Smart Solution) in education, 'Solusi Sinergi BCA' (BCA Synergy Solution) in culture, health, sports, and empathy, as well as 'Solusi Bisnis Unggul BCA' (BCA Excellent Business Solution).

In 2016, we increased distribution to reach out to more beneficiaries for each program and encouraged community-based development through the opening of three BCA's Tourism Assisted Villages, which were Desa Wisata Taman Sari, Desa Wisata Wukirsari, and Kampung Batik Gemah Sumilir. BCA has been enhancing the capacity of the local communities to develop Village Tourism, while providing payment solutions for travelers visiting these areas.

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

For 59 years, BCA has understood the importance of well-trained employees in ensuring the provision of quality banking solutions for customers and ultimately, securing the Bank's business growth. BCA has developed several programs designed to improve employee engagement, by firstly observing our unique employee demographics.

Pada tahun 2016, kami menyelenggarakan program BCA Innovation Award yang mendorong karyawan untuk berinteraksi antar generasi dan antar fungsi. Program tersebut diharapkan dapat meningkatkan proses bisnis maupun layanan bagi pelanggan. Hasilnya dapat dirasakan oleh pelanggan seperti pengembangan fitur-fitur baru yang meningkatkan kemudahan dan kenyamanan.

PELAKSANAAN TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK

Melaksanakan bisnis dengan mengintegrasikan kehati-hatian dan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (GCG) adalah tradisi di BCA. BCA secara konsisten berupaya memelihara kepercayaan nasabah, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Tata kelola perusahaan yang baik dilaksanakan oleh seluruh jajaran direksi dan karyawan BCA demi memastikan kinerja perusahaan yang sehat, khususnya menghadapi persaingan industri perbankan yang kompetitif.

Kinerja GCG BCA dapat dipertahankan pada tahun 2016 yang dapat dilihat dari indikator-indikator kesehatan bank. Kinerja BCA juga mendapat pengakuan dari pemangku kepentingan eksternal, diantaranya penghargaan Indonesia Good Corporate Governance 2016: The Most Trusted Companies 2016 sebagai perusahaan berpredikat sangat terpercaya terkait implementasi tata kelola perusahaan yang baik atau Good Corporate Governance (GCG).

In 2016, the Bank held the BCA Innovation Awards that encourage interactions between employees across generations and work functions. The program is expected to improve business processes and service quality, allowing customers to enjoy new features that offer added ease and comfort.

IMPLEMENTATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE

The integration of the prudent principles and the implementation of good corporate governance (GCG) in managing the business remains the Bank's tradition. BCA consistently works to maintain the trust of customers, shareholders, and other stakeholders. The principles of GCG are implemented by the Board of Directors and all of the Bank's employees to ensure sound business performance, particularly in the face of this increasingly competitive banking industry.

BCA GCG performance was maintained throughout 2016 as evidenced by the strong indicators of financial soundness and recognitions from external stakeholders, including the Indonesia Good Corporate Governance 2016: The Most Trusted Companies 2016 award as the most trusted company with regards to GCG implementation.

PANDANGAN TAHUN MENDATANG

Kami memandang optimis pertumbuhan ekonomi Indonesia di tahun mendatang walaupun masih dibayangi perlambatan ekonomi dunia, namun beberapa sektor di dalam negeri akan tetap bertumbuh.

Untuk menghadapinya BCA akan meningkatkan pertumbuhan dengan senantiasa memperhatikan kehati-hatian, sementara terus meningkatkan produk dan layanan dalam evolusi perbankan digital. Untuk itu, BCA akan terus membangun kapasitas dan kapabilitasnya untuk mendukung strategi BCA.

APRESIASI BAGI PEMANGKU KEPENTINGAN

Kami berterima kasih kepada pemangku kepentingan BCA atas dukungan dan keterlibatannya dalam mengembangkan industri perbankan yang berkelanjutan. Kami terus mengharapkan keikursertaan anda untuk bersama-sama mendukung pembangunan di Indonesia.

FUTURE OUTLOOK

We are optimistic about the economic prospects of Indonesia in the coming years, with growth potential of several industries, despite the ongoing global economic slowdown.

Faced with such challenge, BCA will work to boost growth by always applying the principles of prudence while continuously making improvements to its products and services amidst digital banking evolution. To support this objective, BCA will continue to build its capacity and capability that will allow the Bank to execute all of its strategies.

APPRECIATION FOR STAKEHOLDERS

We would like to thank all the BCA stakeholders for their support and dedication in developing a sustainable banking industry. We welcome your continued participation in supporting sustainable development in Indonesia.

Jakarta, Maret 2017 | March 2017

Atas nama Direksi | On behalf of the Board of Directors



Jahja Setiaatmadja

Presiden Direktur | President Director

SEKILAS BCA

BCA AT A GLANCE

Berdiri pada tahun 1957, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) saat ini merupakan salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia. Dengan keunggulannya di bidang perbankan transaksi, BCA melayani beragam segmen nasabah, baik nasabah individu maupun nasabah bisnis melalui jaringan perbankan elektronik dan kantor cabang yang menjangkau hampir seluruh kota-kota besar di Indonesia.

Per 31 Desember 2016, BCA melayani lebih dari 15 juta rekening nasabah melalui 1.211 cabang, 17.027 ATM dan ratusan ribu EDC yang didukung oleh lebih dari 25.000 karyawan. Jaringan transaksi yang nyaman, aman dan andal memungkinkan Bank untuk menawarkan layanan yang berkualitas bagi nasabah. Keunggulan BCA dalam perbankan transaksi memungkinkan Bank dalam memperoleh pendanaan berbiaya rendah yang stabil berupa dana rekening transaksi yaitu dana giro dan tabungan (CASA) yang menjadi porsi utama dari dana pihak ketiga BCA.

BCA aktif menyalurkan kredit di Indonesia dengan portofolio yang terdiversifikasi ke segmen korporasi, komersial & UKM dan konsumen. Kualitas portofolio kredit yang sehat dipertahankan melalui penerapan manajemen risiko yang prudent.

Guna melengkapi lini bisnis inti BCA, serta memberikan solusi keuangan menyeluruh bagi para nasabah, BCA telah berinvestasi dan mengembangkan bisnis perusahaan anak. Di samping BCA Finance, yang telah dikenal luas dalam bisnis pembiayaan kendaraan roda empat, saat ini BCA memiliki perusahaan anak yang bergerak di bisnis pembiayaan kendaraan bermotor roda dua (CS Finance); bisnis asuransi umum (BCA Insurance); bisnis asuransi jiwa (BCA Life); layanan perbankan Syariah (BCA Syariah); layanan remittance (BCA Finance Ltd.); dan sekuritas (BCA Sekuritas).

Menjaga kepercayaan dan memberikan solusi perbankan terbaik bagi kebutuhan finansial para nasabah merupakan suatu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA. Oleh karena itu, BCA berkomitmen untuk terus mengembangkan bisnisnya guna menopang kebutuhan perbankan nasabah dan memberi kontribusi bagi masyarakat, dengan selalu "senantiasa di sisi nasabah dan masyarakat Indonesia."

Established in 1957, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) is currently Indonesia's largest privately-owned bank. With its predominance in of transactional banking, BCA serves various customer segments, both individual customers as well as business clients through electronic banking Networks and branches in almost all cities in Indonesia.

As of 31 December, 2016, BCA serves over 15 million customer accounts through 1,211 branches, 17,027 ATMs and hundreds of thousands of EDCs that are managed by over 25,000 employees. Convenient, secure and reliable transaction channels enable BCA to offer its customers well-established deposit services and have afforded the Bank a sustainable source of low-cost funding base in the form of Current Accounts and Savings Accounts (CASA) which make up the largest portion of total third party funds.

BCA actively distributes loans in Indonesia with a diversified portfolio in the corporate, commercial & SME, and consumer segments. The loan portfolio quality is maintained at a healthy level through the application of prudent risk management principles.

To facilitate BCA's core business line, as well as provide comprehensive financial solutions for the customer, BCA has invested in developing its subsidiaries' businesses. Aside from BCA Finance, which is widely known in the four-wheeled automotive financing business, BCA currently has subsidiaries that operate in the two-wheeled motor vehicle financing business (CS Finance); general insurance business (BCA Insurance); life insurance business (BCA Life); Sharia banking services (BCA Syariah); remittance services (BCA Finance Ltd.); and securities (BCA Sekuritas).

BCA is honored and proud to be able to maintain the trust of, and provide the best bankings solution for, its customer's financial needs. BCA is committed to continuously developing the business in order to support its customers' banking needs and contribute to society by always being "on the side of our customers and the Indonesian people."



VISI [G4-EC1] VISION

To be the bank of choice and a major pillar of the Indonesian economy

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

MISI MISSION

Visi dan Misi BCA telah disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris PT Bank Central Asia Tbk sesuai Surat Keputusan No. 022/SK/DIR/2006 tertanggal 23Februari 2006 perihal Visi dan Misi PT Bank Central AsiaTbk.

The vision and mission statements have been approved by the Board of Directors and the Board of Commissioners of PT Bank Central Asia Tbk through Decision No. 022/SK/DIR/2006 dated February 23,2006, concerning the Vision and Mission of PT Bank Central Asia Tbk.

→ **Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.**

To build centers of excellence in payment settlements and financial solutions for businesses and individuals.

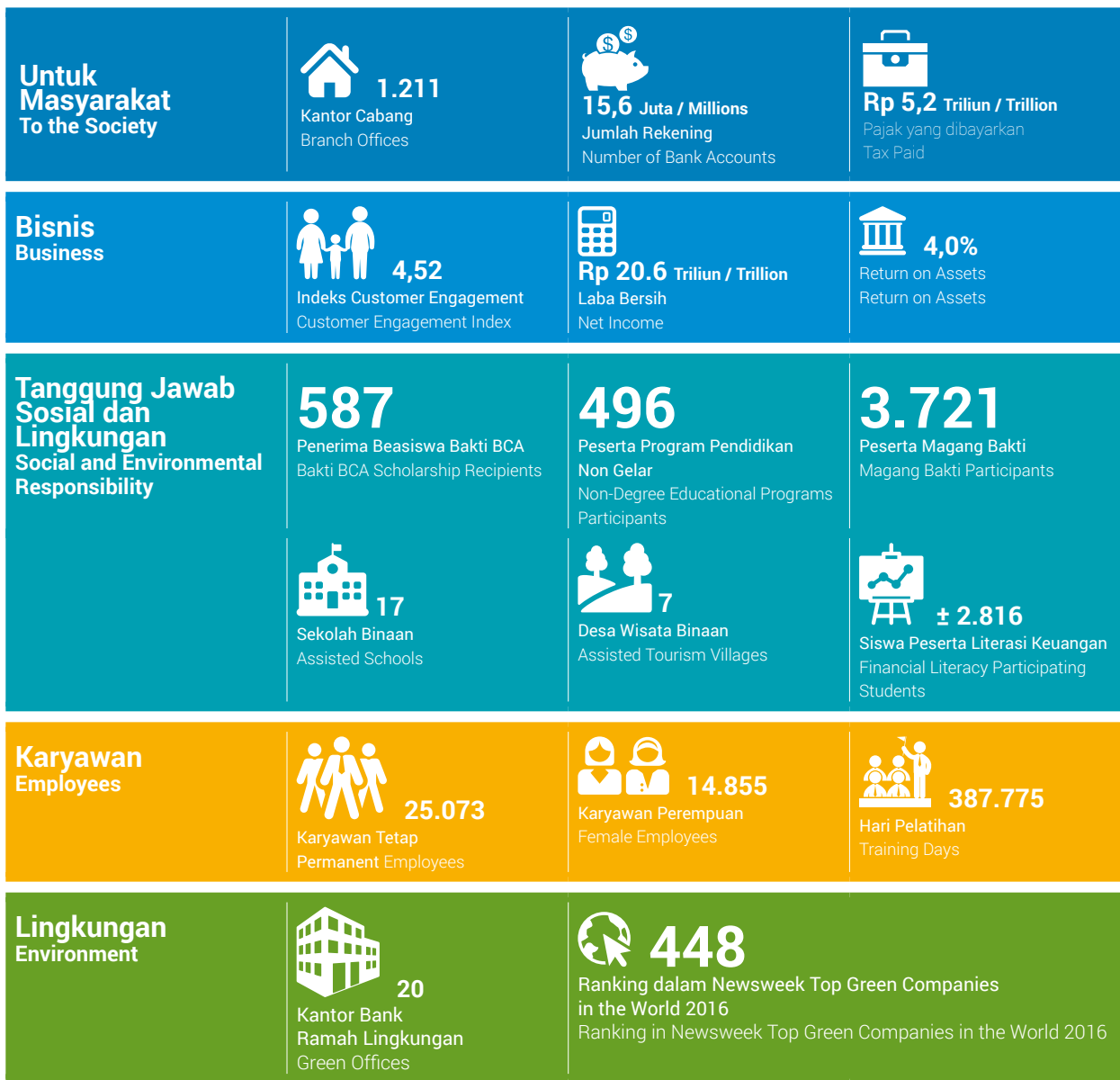
→ **Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.**

To understand diverse customer needs and provide the right financial services to optimize customer satisfaction.

→ **Meningkatkan nilai francais dan nilai stakeholder BCA.**

To enhance our corporate franchise and stakeholders value.

Ikhtisar Keberlanjutan BCA tahun 2016 Sustainability Highlights of BCA in 2016



Sejak tahun 2009, BCA selalu terdaftar dalam daftar 25 perusahaan terpilih dalam Indeks SRI Kehati, yang mengacu pada kriteria *Sustainable and Responsible Investment*. Perusahaan dalam indeks ini dipertimbangkan telah memiliki kepedulian lingkungan, tata kelola perusahaan, keterlibatan masyarakat, sumber daya manusia, hak asasi manusia, dan perilaku bisnis dengan etika bisnis yang diterima di tingkat internasional. (<http://www.kehati.or.id/id/indeks-sri-kehati.html>)

Since 2009, BCA has also been named into the list of 25 companies selected in Care SRI Index, which refers to the criteria of Sustainable and Responsible Investment. Companies in this index are considered to have high environmental concerns, corporate governance, community involvement, human resources, human rights, and conduct business with accepted business ethics at the international level. (<http://www.kehati.or.id/id/indeks-sri-kehati.html>)

01

BCA DAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN

BCA AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT

PERSEMBAHAN  **BCA** UNTUK NEGERI

“**BCA berkomitmen menerapkan prinsip pembiayaan berkelanjutan (*sustainable finance*) yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola.**

BCA is fully committed to implement the principles of sustainable finance that integrate aspects in environmental, social and governance areas.

”



Rekening Nasabah BCA 2016
2016 BCA Customer Accounts



15,6 juta | million

BCA dan Pembangunan Berkelanjutan
BCA and Sustainable Development

Menuju Perbankan Berkelanjutan Towards Sustainable Banking	16
BCA dan Pembangunan Indonesia BCA and the Nation's Development	17
Kinerja Usaha BCA BCA Business Performance	21

MENUJU PERBANKAN BERKELANJUTAN

BCA menyadari pembangunan ekonomi nasional yang berkelanjutan merupakan perpaduan antara pertumbuhan dan perlindungan ekonomi, sosial, dan lingkungan. Perbankan sebagai salah satu elemen penting perlu mengadaptasikan diri dengan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan sehingga kesejahteraan ekonomi yang dicapai dapat dirasakan manfaatnya dalam jangka panjang.

Untuk itu, BCA berkomitmen menerapkan prinsip pembiayaan berkelanjutan (*sustainable finance*) yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) bagi perbankan melalui keterlibatan dalam proyek perintis 'First Step to Implement Sustainable Finance' yang digagas oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak akhir tahun 2015.

Proyek ini merupakan bagian utama dari persiapan implementasi Roadmap Keuangan Berkelanjutan 5 tahun yang telah disusun oleh OJK pada tahun 2014, untuk kemudian diterapkan oleh seluruh jasa keuangan di Indonesia.

Untuk itu pada tahun 2016, BCA melakukan tinjauan terhadap sistem kerja internal dan organisasi BCA. Tinjauan dilakukan antara lain mencakup penerapan aspek LST dan tingkat kesiapan organisasi menerapkan integrasi tersebut.

Sejalan dengan inisiatif ini, pada Desember 2016, BCA berpartisipasi aktif dalam Forum Internasional Keuangan Berkelanjutan di Bali. Hal tersebut mendukung kebijakan pemerintah terkait pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals-SDGs*). BCA memaparkan upaya dan pencapaian dalam pembiayaan yang berkelanjutan di Indonesia mewakili perbankan.

Responsible Investment

Sebagai bagian dari pelaksanaan komitmen dalam inisiatif pembiayaan berkelanjutan, BCA melakukan *Socially Responsible Investment* (SRI) melalui investasi *Endowment Fund*.

Investasi berkelanjutan tersebut berupa Reksa Dana yang dikelola oleh Bahana TCW Investment Management. Sebagian hasil investasi akan disalurkan ke bidang pendidikan dalam naungan ILUNI Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Indonesia.

Investasi sebesar Rp500 miliar dan akan jatuh tempo pada 2020, sebagian besar diinvestasikan pada Obligasi Negara. Adapun total kontribusi yang akan diterima ILUNI FEB UI sebesar 0.08% per tahun dari total kelolaan.

TOWARDS SUSTAINABLE BANKING

BCA understands that sustainable economic development requires a mix of economic, social, and environmental growth and preservation. Banking must adapt to the principles of sustainable development so the resultant economic prosperity will provide long term benefits to the people of Indonesia.

To that end, BCA has committed to applying the principles of sustainable finance that integrates environmental, social, and governance (LST) aspects in lending. BCA is a leading member in the pilot project 'First Step To Implement Sustainable Finance' organized by the Financial Services Authority (OJK) since the end of 2015.

This pilot project is a major part of the preparation for implementation of the 5-year Sustainable Financial Roadmap that was developed by OJK in 2014, to be further applied by all financial service companies in Indonesia.

As the implementation of this initiative, in 2016, BCA conducted a review of its internal work systems and organization. The review was based on areas where relevant aspects of LST have been applied, and the organization's readiness in applying the integration.

In line with this initiative, in December 2016, BCA engaged in the International Forum of Sustainable Finance in Bali to support the government's policy for Sustainable Development Goals (SDGs). BCA, represented the banking industry in the forum, presented efforts and achievements in sustainable financing in Indonesia.

Responsible Investment

As part of its commitment to sustainable financing initiatives, BCA has applied the Socially Responsible Investment (SRI) principles through Endowment Fund investments.

BCA's sustainable investments include Mutual Funds managed by Bahana TCW Investment Management. A portion of return on the investments will be allocated as educational assistance to ILUNI of the Faculty of Economics and Business (FEB) of Universitas Indonesia.

This Rp500 billion investment will mature in 2020. A major portion of the mutual fund was invested in Government Bonds. Total contribution to be received by ILUNI FEB UI has been determined at 0.08% of total funds under management per annum.



BCA DAN PEMBANGUNAN INDONESIA

Pembangunan ekonomi nasional yang bertujuan untuk mencapai peningkatan kesejahteraan secara berkelanjutan memerlukan dukungan dari semua pemangku kepentingan. Pembangunan ekonomi nasional yang berkelanjutan tersebut merupakan perpaduan antara pertumbuhan dan perlindungan ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Sebagai bank nasional yang menyediakan fungsi intermediasi, BCA berkontribusi dalam pembangunan ekonomi yang sejalan dengan program Pemerintah antara lain pembiayaan sektor usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan pembiayaan infrastruktur.

Dukungan BCA terhadap pembangunan Indonesia juga dilakukan melalui penyediaan layanan transaksi perbankan yang aman, nyaman dan andal. BCA menyediakan jaringan multi-channel, yang terdiri dari jaringan cabang dan perbankan elektronik, untuk memberikan keleluasaan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Pembiayaan UKM

Pembiayaan untuk usaha kecil dan menengah berperan penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian dan merupakan bagian dari program Pemerintah dalam layanan keuangan inklusif. Tersedianya layanan keuangan inklusif bagi UKM memungkinkan pertumbuhan ekonomi lokal dan pengentasan kemiskinan.

BCA AND THE NATION'S DEVELOPMENT

The development of the national economy has an aim of achieving higher prosperity in a sustainable manner and needs the support of all stakeholders. This necessity is apparent since a sustainable national economic development constitutes a balance of economic, social, and environmental growth and preservation.

As a national bank which function as financial intermediary, BCA contributes to the economic development consistent with the government's intention to build the nation equitably through financing for micro, small and medium enterprises (MSME) and infrastructure.

BCA's support to the nation's development was also manifested through the provision of safe, convenient and reliable banking services. We offer multi-channel networks, consisting branches and electronic banking networks, providing our customers with the extra convenience in making banking transactions.

Financing to SMEs

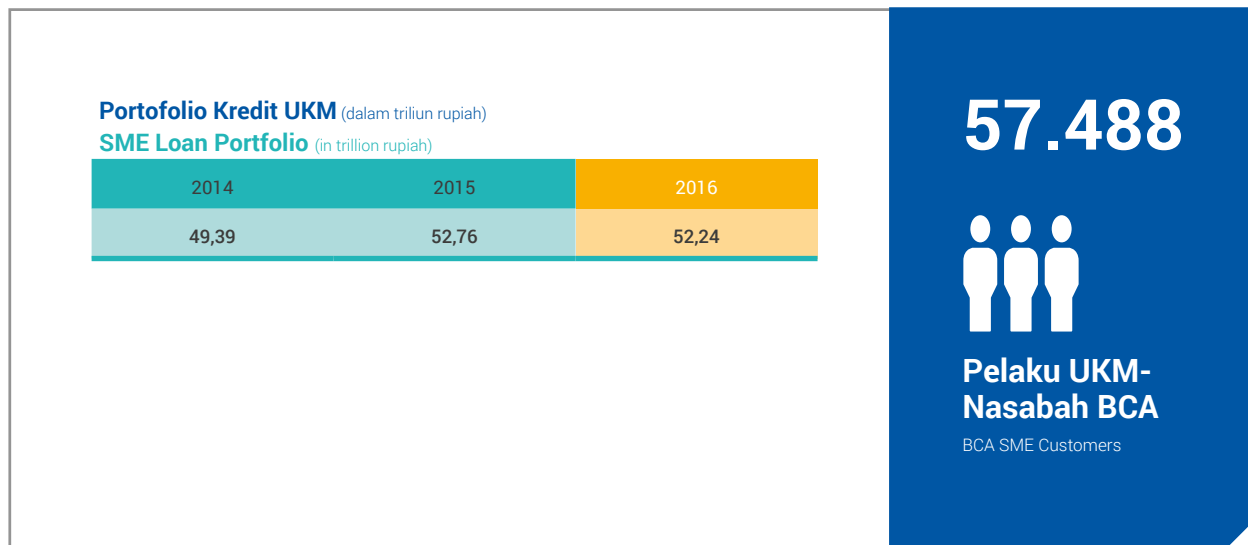
Financing to small and medium enterprises plays a key role in driving economic growth and has been selected by the government as part of its inclusive financial services program. Easier financing access to SMEs will allow local economies to grow and help eradicate poverty.

BCA menyediakan solusi perbankan bagi UKM antara lain berupa kredit modal kerja dan kredit investasi untuk mengembangkan usahanya. Pada tahun 2016, penyaluran kredit segmen UKM mencapai Rp52,24 triliun atau setara 12,6% dari total kredit BCA.

Bagi BCA, kredit UKM menjadi salah satu penopang pertumbuhan kredit. Selain itu, perseroan juga akan memperhatikan penyaluran kredit di daerah tertentu.

BCA offers a variety of financial products to SMEs such as working capital and investment loans that the SMEs can use to expand their businesses. In 2016, financing distributed to SMEs reached Rp52.24trillion or equal to 12.6% of BCA's total loan portfolio.

For BCA, SMEs have become one of pillars of credit growth. In addition, BCA will also consider lending in certain areas of the country.



Segmen Mikro: Kredit Usaha Rakyat

Untuk segmen mikro, BCA mulai ikut serta dalam penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada tahun 2016. KUR adalah program Pemerintah yang menyediakan pembiayaan untuk usaha mikro yang produktif dan layak namun belum *bankable*.

Dalam mendukung program Pemerintah untuk melakukan penyaluran KUR, BCA melakukan penyaluran dengan menggandeng mitra institusi seperti bank perkreditan rakyat, bank pembangunan daerah dan koperasi.

Dengan pola kerja sama, pada Desember 2016, BCA bekerja sama dengan PT Perisai Wisata Utama untuk menyalurkan KUR kepada UMKM yang bermitra dengan perusahaan tersebut. PT Perisai Wisata Utama adalah salah satu nasabah BCA yang mengembangkan beberapa destinasi wisata di Bandung, Jawa Barat .

Selain KUR, sejak tahun 2015 BCA sudah mulai mengembangkan layanan keuangan tanpa kantor (*branchless banking*), yang sejalan dengan program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang disebut Laku Pandai, dengan nama Laku BCA .

Micro Segment: Financing for People

For the micro segment, BCA began to participate in the distribution of Financing for the People (KUR) in 2016. KUR is one of the government's recent programs that provides financing to productive yet unbankable micro businesses.

To support Government program in providing to support KUR, BCA is now building partnerships with other institutions such as rural banks, regional development banks and cooperatives.

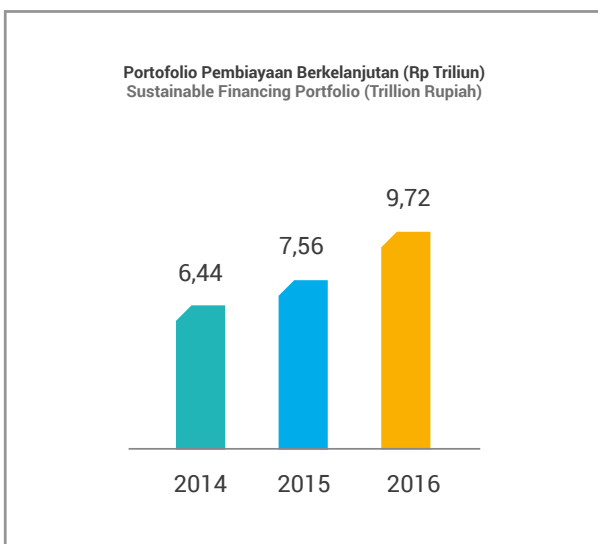
In December 2016, BCA entered into agreement with PT Perisai Wisata Utama to channel KUR to MSME who are already partners of that company. PT Perisai Wisata Utama is one of BCA's customers engaged in developing several tourist destinations in Bandung, West Java.

Besides KUR, since 2015 BCA has begun to develop branchless banking program or Laku BCA, that is in line with the program sponsored by OJK (Financial Services Authority), Laku Pandai.

Pembiayaan Berkelanjutan

BCA berpartisipasi aktif dalam pembiayaan berkelanjutan. Pembiayaan berkelanjutan tercermin dari proses pemberian kredit yang selalu memasukkan pertimbangan lingkungan, sosial dan tata kelola. BCA memiliki portofolio pembiayaan yang berhubungan dengan efisiensi energi dan sektor terkait yang telah bersertifikat ramah lingkungan, pertanian organik, energi terbarukan, ekowisata, industri kreatif, serta industri lain yang berprinsip ramah lingkungan, sosial dan tata kelola.

Total portofolio sektor tersebut pada Desember 2016 mencapai Rp9,72 triliun dari tahun sebelumnya sebesar Rp7,56 triliun.



Pembiayaan Infrastruktur

Pembangunan infrastruktur merupakan salah satu program Nawa Cita yang dicanangkan Pemerintah pada tahun 2014. Pemerintah mengharapkan infrastruktur yang memadai dapat mendorong produktivitas masyarakat sehingga dapat mengubah Indonesia menjadi negara produktif sekaligus meningkatkan daya saing Indonesia.

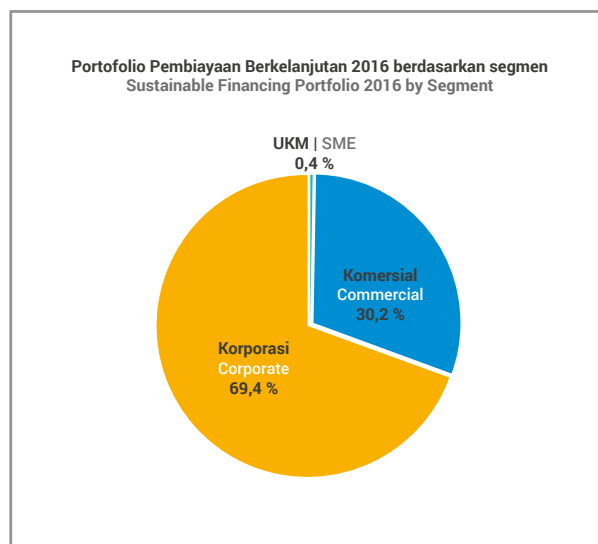
Bagi daerah, ketersediaan infrastruktur memberikan dampak positif pertumbuhan ekonomi berupa investasi, pertumbuhan industri, dan efisiensi. Pada tahun 2016, Pemerintah mengalokasikan lebih dari Rp313 triliun untuk pembangunan jalan, jembatan, pelabuhan, dan bandara, termasuk bandara perintis agar konektivitas dan pemerataan antar wilayah dapat tercapai.

Dalam kerangka ini, BCA telah berkomitmen untuk penyaluran pinjaman untuk sektor infrastruktur sebesar Rp27,8 triliun. Proyek yang masuk ke dalam sektor infrastruktur BCA adalah

Sustainable Financing

BCA actively participates in sustainable financing. Sustainable financing is best reflected in a loan process that takes into account environmental, social and governance elements. BCA lends to strategic sectors such as energy efficiency and other sectors with eco-friendly certificates as well as organic agriculture, renewable energy, eco-tourism, creative industries and other industries embracing the principles of environmental friendliness, social outlook and strong governance.

BCA's total portfolio in these sectors as per December 2016 reached Rp9.72 trillion, an increase from the previous year's Rp7.56 trillion.



Infrastructure Financing

Infrastructure development is one of the targets under the Government's Nawa Cita program launched in 2014. The government believes that adequate infrastructure will help boost people's productivity and gradually transform Indonesia into a more productive country with improved global competitiveness.

For most regions, the availability of infrastructure leads to positive impact on economic growth such as investment, industrial growth, and efficiency. In 2016, the Government allocated more than Rp313 trillion to the construction of roads, bridges, ports, and airports, including pioneer airports to create inter-region connectivity.

Within this framework, BCA realized its commitment to distribute financing to the infrastructure with a total of Rp27.8 trillion. BCA's project portfolio in this sector includes

untuk pembangunan jalan tol dan pelabuhan laut dan proyek-proyek seperti sarana angkutan, listrik, dan kereta api .

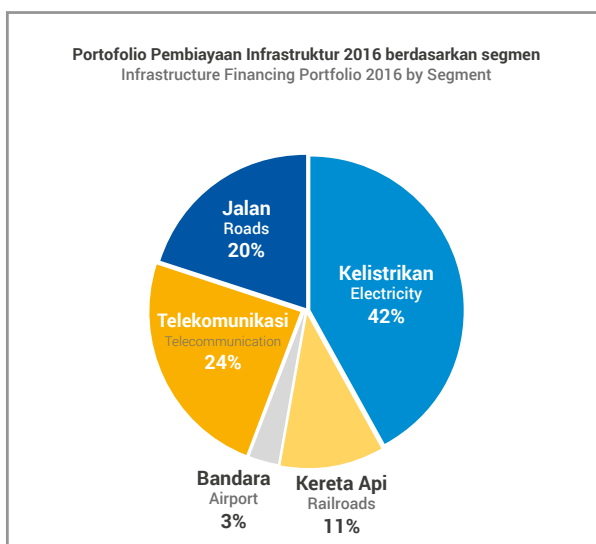
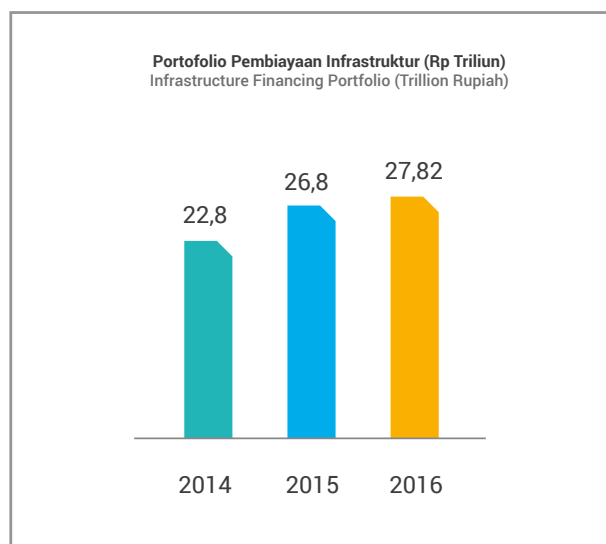
Pada Agustus 2016, BCA dan beberapa institusi keuangan berkomitmen menyediakan pendanaan senilai Rp4 triliun untuk pembangunan bandara yang berada di bawah koordinasi Angkasa Pura I, di antaranya bandara Ahmad Yani (Semarang), Kulon Progo (Yogyakarta), Syamsuddin Noor (Banjarmasin), Sultan Hasanudin (Makassar), dan Juanda (Surabaya).

Selain itu, pada Desember 2016, BCA dan beberapa institusi keuangan menyalurkan pinjaman sebesar Rp12 triliun untuk jangka waktu 10 tahun kepada PT Perusahaan Listrik Negara dalam rangka mendukung BUMN sektor pembangkit energi dan tenaga listrik mewujudkan komitmen menjamin pasokan listrik untuk kebutuhan masyarakat .

construction of highways and seaports and other strategic projects such as transportation, electricity, and railroads.

In August 2016, BCA, along with several other financial institutions, announced their commitment to provide a Rp4 trillion financing facility for the construction of airports under the coordination of Angkasa Pura I. These airports include Ahmad Yani in Semarang, Kulon Progo in Jogya, Syamsuddin Noor in Banjarmasin, Sultan Hasanudin in Makassar and Juanda in Surabaya.

In addition, in December 2016, BCA and several financial institutions gave a Rp12 trillion financing facility to the State Electricity Company (PT PLN) with a tenor of 10 years. This syndicated loan is intended to support this State-Owned Enterprise in the power generation sector in realizing their commitments to secure a reliable electricity supply for the Indonesian people.



Pembangunan Infastruktur yang Bertanggung Jawab

Pembangunan Jalan Tol Cikampek-Palimanan didukung oleh pembiayaan kredit sindikasi 21 bank nasional yang dipimpin BCA, dengan nilai Rp8,8 triliun yang diresmikan pada pertengahan tahun 2015.

Selain perbankan nasional, proyek ini juga melibatkan institusi keuangan yang dimiliki lembaga multilateral (PT Indonesia Infrastructure Finance) serta Export-Import Bank of Malaysia Bhd. Total investasi proyek ini mencapai Rp12,5 triliun.

Responsible Practice of Infrastructure Development

Cikampek-Palimanan Toll Road Development is a project that engaged 21 national banks for a Rp8.8 trillion syndicated loan led by BCA, which was inaugurated in mid-2015.

This project was also participated in by a financial institution owned by multilateral agencies (PT Indonesia Infrastructure Finance) and the Export-Import Bank of Malaysia Bhd. Total investment made in this project reached Rp12.5 trillion.

Dalam proses pembangunan yang dimulai tahun 2008, proyek ini menggunakan Kerangka Kerja dan Standar Kinerja Lingkungan dan Sosial dari International Finance Corporation (IFC), mulai dari proses pengadaan lahan hingga pelaksanaan dan penyelesaian proyek .

In the development process that began in 2008, this project used the Framework and the Environmental and Social Performance Standards of the International Finance Corporation (IFC), from the land acquisition process to project implementation and completion.



KINERJA USAHA BCA

Perekonomian Indonesia pada tahun 2016 telah memperlihatkan tren perbaikan didukung oleh serangkaian kebijakan Pemerintah baik di bidang fiskal maupun moneter. Di tengah ketidakpastian ekonomi global yang berkepanjangan, pada tahun 2016 Indonesia mencatat pertumbuhan PDB sebesar 5,0%, dibandingkan tahun 2015 yang sebesar 4,9%.

Posisi keuangan sektor perbankan Indonesia terlihat semakin membaik pada tahun 2016. Setelah pada tahun 2015 membukukan penurunan laba bersih sebesar 6,3%, pada tahun 2016 industri perbankan berhasil membukukan pertumbuhan laba bersih sebesar 1,9% menjadi Rp 107 triliun. Perbankan nasional menutup tahun 2016 dengan pertumbuhan kredit sebesar 7,9% dan peningkatan dana pihak ketiga sebesar 9,6%. Sementara itu, tingkat permodalan sektor perbankan berada pada tingkat yang sangat memadai. Secara keseluruhan, posisi perbankan nasional tetap solid didukung oleh pengawasan dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia.

Pada tahun 2016 BCA mempertahankan kinerjanya yang solid sepanjang tahun di tengah berbagai peluang dan tantangan yang dihadapi sektor perbankan. Keunggulan di bidang perbankan transaksi telah memungkinkan BCA untuk memiliki sumber dana inti yang berkelanjutan berupa dana CASA. BCA membukukan pertumbuhan dana pihak ketiga sebesar 11,9%, ditopang oleh pertumbuhan dana CASA meski

BCA BUSINESS PERFORMANCE

The Indonesian economy experienced several positive trends in 2016 supported by a series of Government fiscal and monetary policies. Amidst ongoing global economic uncertainty, Indonesia recorded GDP growth of 5.0% in 2016, compared to 4.9% growth recorded in 2015.

The financial position of national banking industry has shown improvement in 2016. Following a drop in net profit of 6.3% in 2015, the banking sector posted positive net profit growth of 1.9% to Rp107 trillion at the end of 2016. The banking sector also ended the year with loan growth of 7.9% and an increase in third party funds of 9.6%. Meanwhile, the capital position of the banking sector is at a very adequate level. Overall, the national banking remained solid supported by supervision and regulation of the Financial Services Authority (OJK) and Bank Indonesia.

BCA recorded a solid financial performance during the year amidst the various opportunities and challenges faced by the banking sector. Owing to its preeminence in transaction banking, BCA was able to sustain solid core CASA funding throughout the year. BCA recorded 11.9% growth in third party funds, driven by CASA accounts, offsetting a relatively flat first half of the year. In lending, BCA registered healthy

sempat stagnan pada paruh pertama tahun 2016. Di sisi aktivitas penyaluran kredit, BCA membukukan pertumbuhan portofolio kredit yang sehat sebesar 7,3% dan tercatat sebesar Rp415,9 triliun pada akhir tahun 2016. Di segmen bisnis, BCA memusatkan perhatian terhadap penyaluran kredit kepada nasabah yang memiliki rekam jejak yang teruji dan hubungan jangka panjang. Di segmen konsumen, BCA berupaya untuk mendapatkan pangsa pasar yang tersedia melalui penyediaan produk dengan tingkat suku bunga yang kompetitif.

Sejalan dengan peningkatan kredit bermasalah di sektor perbankan Indonesia, rasio NPL BCA meningkat dari 0,7% pada tahun 2015 menjadi 1,3% pada tahun 2016. Meskipun demikian, rasio tersebut tetap berada di bawah rata-rata rasio NPL industri perbankan Indonesia yang sebesar 2,9%. Bank telah membentuk tambahan biaya cadangan sebesar Rp 4,5 triliun. Rasio cadangan terhadap total kredit bermasalah Bank mencapai 229,4%.

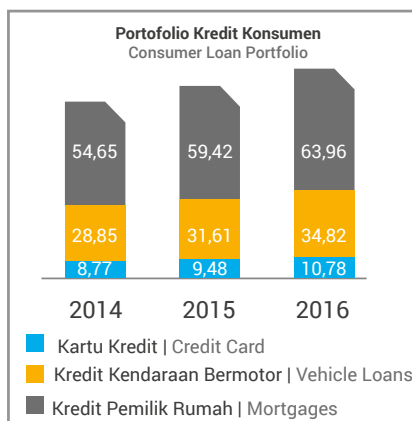
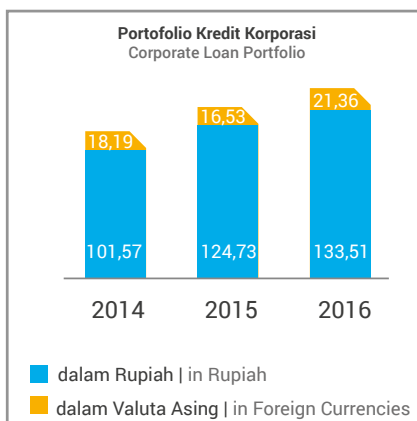
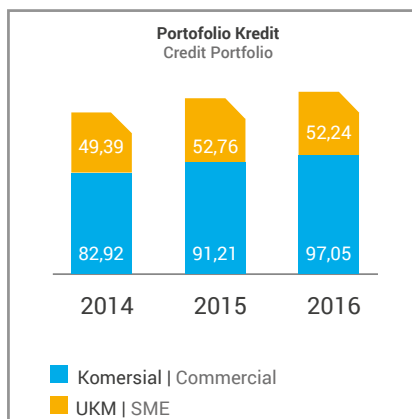
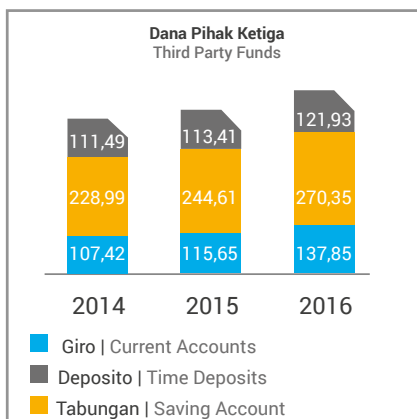
Laba Bersih BCA secara keseluruhan tumbuh 14,4% menjadi Rp 20,6 triliun pada 2016. BCA mencatat tingkat pengembalian atas aset (*Return on Assets – ROA*) dan tingkat pengembalian atas ekuitas (*Return on Equity – ROE*) masing-masing sebesar 4,0% dan 20,5%. Secara keseluruhan, hasil kinerja ini melebihi target tahun 2016. Posisi permodalan dan likuiditas BCA tetap terjaga dengan rasio kecukupan modal (*Capital Adequacy Ratio – CAR*) sebesar 21,9% dan rasio kredit terhadap pendanaan (*Loan to Funding Ratio – LFR*) sebesar 77,1%.

loan growth of 7.3% to reach Rp415.9 trillion by the end of 2016. In the business loan segment, BCA directed its lending focus towards customers with proven track records and long relationships with the Bank. In the consumer loan segment, the BCA captured its share of the market by offering products with competitive interest rates.

In line with the increasing trend in delinquent loans across the Indonesian banking sector, BCA's NPL ratio increased from 0.7% in 2015 to 1.3% in 2016. The NPL ratio, however, remains comfortably below the industry average of 2.9%. BCA has also established additional reserves of Rp4.5 trillion to cover potential loss on loans, with the ratio of reserves to total NPL reaching 229.4%.

BCA's overall net profit amounted to Rp20.6 trillion in 2016, up 14.4%. BCA recorded Return on Assets (ROA) and Return on Equity (ROE) of 4.0% and 20.5%, respectively. Overall results exceeded targets set for 2016. The capital and liquidity positions were maintained with a Capital Adequacy Ratio (CAR) of 21.9% and Loan to Funding Ratio (LFR) of 77.1%.

Portofolio BCA (dalam Rp triliun) BCA Portfolio (in trillion Rupiah)



Mendukung Aktivitas Usaha melalui Penyediaan Layanan Transaksi

Kini BCA melayani 15,6 juta rekening nasabah. Untuk mereka kami menyediakan layanan transaksi perbankan yang aman, nyaman dan andal. Untuk mendukung layanan transaksi perbankan, BCA menyediakan ragam jaringan perbankan yang tersebar di seluruh Indonesia, seperti kantor cabang utama, kantor cabang pembantu dan kantor kas. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan layanan terbaik dalam memenuhi beragam kebutuhan nasabah, yang merupakan bagian dari masyarakat Indonesia.

BCA menyediakan jaringan perbankan elektronik antara lain ATM, EDC, *internet banking* dan *mobile banking*. Jaringan *multi-channel* tersebut saling terhubung dan terintegrasi satu dengan yang lainnya untuk memaksimalkan kenyamanan nasabah.

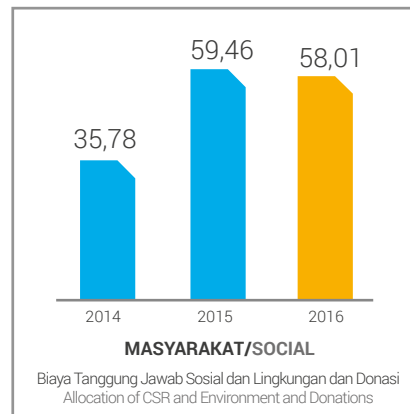
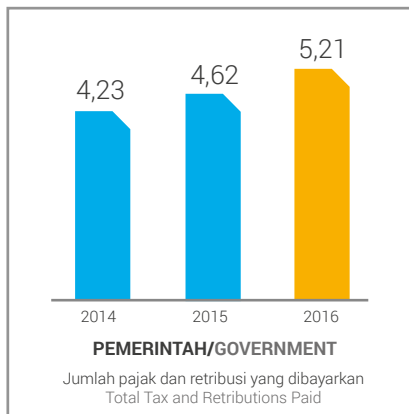
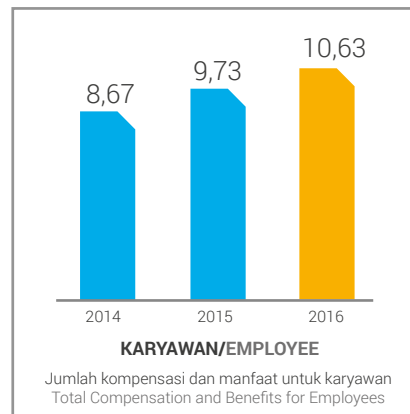
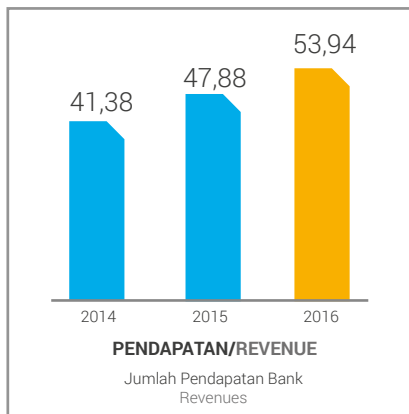
Supporting Business Activities through Transaction Services

BCA currently serves 15.6 million customer accounts with secure, convenient and reliable banking transaction services. In support of these services, BCA maintains a vast office network throughout Indonesia comprising of branches, sub-branches and cash offices. The service delivery network provides quality services to accommodate the needs of customers who are part of the Indonesian society.

BCA provides a variety of electronic banking network that includes ATM, EDC, *internet banking* and *mobile banking*. The inter-connected and integrated multi-channel network provides flexibility to customers in undertaking banking transactions.

Distribusi Manfaat Bisnis BCA (dalam Rp triliun)

Distributed Benefits of BCA Business (in trillion Rupiah)





BCA mendukung Program Integrated Billing System (IBS) Pelindo I, II, III dan IV untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi teknologi guna peningkatan efisiensi dan kemudahan pembayaran layanan jasa pelabuhan di Indonesia.

BCA supports the Integrated Billing System (IBS) of Pelindo I, II, III dan IV to optimize the use of technology application in increasing efficiency and ease of payment of port services in Indonesia



02

BAKTI BCA MEMBERDAYAKAN MASYARAKAT

BAKTI BCA EMPOWERS SOCIETY



587 Orang | People

Penerima Beasiswa Bakti BCA
Tahun Ajaran 2015/2016
Bakti BCA Scholarship Recipients
Year 2015/2016



12.758

Pasien di Klinik Bakti Medika
& Duri Utara
Patients in Bakti Medika
& Duri Utara Clinics



“Melaksanakan CSR adalah perwujudan salah satu misi Perseroan yaitu meningkatkan nilai *franchise* dan nilai *stakeholder*, di mana Perseroan berkontribusi membangun kesejahteraan masyarakat.

Implementation of CSR is the manifestation of one of BCA's mission statements of enhancing the corporate franchise and stakeholders' value, by making contributions towards better welfare of communities. ”



7

Desa Wisata Binaan BCA
BCA Tourism Assisted Villages



Bakti BCA Memberdayakan Masyarakat
Bakti BCA Empowers Society

Solusi Cerdas BCA BCA Smart Solution	30
Solusi Sinergi BCA BCA Synergy Solution	45
Solusi Bisnis Unggul BCA BCA Excellent Business Solution	54

[G4-S01] Pendekatan BCA

Pengembangan tanggung jawab sosial dan lingkungan merupakan salah satu pilar perbankan yang berkelanjutan. Sebagai sebuah bank, BCA memberikan dampak sosial pada masyarakat melalui fungsi intermediasi untuk mendukung kegiatan ekonomi. Selain itu, BCA juga melakukan program tanggung jawab sosial dan lingkungan (CSR) kepada masyarakat Indonesia.

Melaksanakan CSR adalah perwujudan salah satu misi Perseroan yaitu dalam rangka meningkatkan nilai *franchise* dan nilai *stakeholder*, melalui program Bakti BCA. Dalam pelaksanaan CSR, Perseroan dapat turut aktif berkontribusi membangun kesejahteraan masyarakat.

Pengembangan program Bakti BCA berpijak pada konsep keberlanjutan dan *shared value* antara pengembangan masyarakat dengan kebutuhan serta kemampuan Perusahaan. Tujuannya adalah agar Perusahaan maupun masyarakat sama-sama memperoleh manfaat jangka panjang.

Bakti BCA

Bakti BCA adalah payung program pelaksanaan CSR di BCA, di dalamnya BCA mengintegrasikan kepentingan pengembangan masyarakat sejalan kepentingan bisnis sehingga keduanya saling bersinergi, selain itu masyarakat bisa berpartisipasi aktif dalam penerapan program Bakti BCA.

Program Bakti BCA dilakukan secara berkesinambungan melalui 3 pilar utama yaitu 'Solusi Cerdas BCA' di bidang pendidikan, 'Solusi Sinergi BCA' di bidang budaya, kesehatan, olah raga dan empati, serta 'Solusi Bisnis Unggul BCA'. Dalam pelaksanaannya program Bakti BCA dikelola oleh unit kerja *Corporate Social Responsibility* BCA.

[G4-S01] BCA's Approach

Developing social and environmental responsibility represents one of the pillars of sustainable banking. As a bank, BCA has a social impact on communities via financial intermediary in support of economic activities. BCA also has social and environmental responsibility (CSR) for the Indonesian people.

The Company's CSR programs deliver on one of the Bank's corporate missions: to enhance our corporate franchise and stakeholders value, through the Bakti BCA program. Through CSR, the Company can actively contribute to promote social prosperity.

Developing Bakti BCA rests on the concept of sustainability and shared values between community development and the Company's needs and capabilities, serving the purposes of both the Company and local communities in the long term.

Bakti BCA

CSR activities are conducted under the Bakti BCA program. Bakti BCA integrates the interests of community development with the Bank's business interests in order to create synergy. Local communities can actively participate in the process of implementing Bakti BCA.

The Bakti BCA Program is carried out through three main pillars: namely 'Solusi Cerdas BCA' (BCA Smart Solution) in education, 'Solusi Sinergi BCA' (BCA Synergy Solution) in culture, health, sports, and empathy, as well as 'Solusi Bisnis Unggul BCA' (BCA Excellent Business Solution). For implementation, the Corporate Social Responsibility Division within BCA manages Bakti BCA activities.

01

SOLUSI CERDAS BCA BCA Smart Solution

"Meningkatkan kualitas daya saing SDM Indonesia, terutama generasi muda."

Developing the competitiveness of Indonesia's human capital, particularly the younger generation.



Program Pendidikan
Education Program



Edukasi Perbankan
Financial Literacy

378 Peserta PPA
PPA Participant

118 Peserta PPTI
PPTI Participant

17 Sekolah Binaan
Assisted School

587 Penerima Beasiswa
Scholarship Recipient

PILAR BAKTI BCA BAKTI BCA PILLAR



Lembaga Pengembangan Bisnis
Business Development Institution



Kemitraan Komunitas
Community Partnership



7 Desa Binaan BCA
BCA Tourism Assisted Villages

"Program pemberdayaan agar masyarakat dapat bertumbuh dan mencapai kemajuan secara mandiri."

Empowerment programs for local communities to grow and develop local economies independently.

SOLUSI BISNIS UNGGUL BCA

BCA Excellent Business Solution

03



Program Budaya
Cultural Program



Pelestarian Lingkungan
Environmental Conservation



Program Kesehatan
Health Program



Program Olah Raga
Sport Event



Program Empati
Empathy Donation

12.758 Pasien Klinik Binaan BCA
Patients in BCA Assisted Clinics

"Sinergi dengan lembaga di bidang budaya, kesehatan, lingkungan, olahraga dan empati."

Synergy with agencies in the fields of culture, health, environment, sports and empathy.

SOLUSI SINERGI BCA BCA Synergy Solution

02

SOLUSI CERDAS BCA

Pendidikan adalah salah satu sarana utama dalam mengembangkan sumber daya manusia berkualitas yang berkontribusi bagi kemajuan dan pembangunan Indonesia.

Untuk tujuan itulah, sejak tahun 1996, BCA telah mengembangkan program CSR di bidang pendidikan yaitu Solusi Cerdas BCA dengan menyediakan dukungan pendidikan, terutama mereka yang tidak mampu secara finansial.

Solusi Cerdas BCA juga dirancang untuk bersinergi dengan bisnis, termasuk mengembangkan tenaga terampil yang dapat mengisi kebutuhan karyawan di BCA.

Program Pendidikan Akuntansi Non-Gelar

Program Pendidikan Akuntansi (PPA) Non-Gelar adalah program pendidikan ilmu akuntansi dan perbankan yang dilakukan oleh Divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA. Program ini sudah berjalan dari tahun 1996 ditujukan bagi lulusan berprestasi dari SMA dan SMK sederajat, yang memiliki kendala finansial untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Peserta PPA Non Gelar dijang melalui seleksi yang ketat dan pembelajaran dilakukan selama 30 bulan dengan bimbingan dosen dari perguruan tinggi terkemuka. Selama mengikuti program wajib mencapai Indeks Prestasi minimum dengan sistem gugur.

Seluruhnya diimbangi dengan fasilitas belajar dan akomodasi yang disediakan BCA, tujuannya agar lulusan program ini berkualitas tinggi baik dari sisi akademis maupun karakter. Peserta PPA berasal dari berbagai daerah di Indonesia.

BCA SMART SOLUTION

Education is a major factor in developing superior human resources that contributes to the advancement and development of Indonesia.

Since 1996, BCA has developed CSR programs in the field of education, the BCA Smart Solution program, by providing support for education, particularly for those who are not financially capable.

BCA Smart Solution is designed to build synergy with the business, including for recruiting talented staff for the Bank.

Accounting Education Program (PPA) Non-Degree

The Non-Degree Accounting Education Program (PPA) is an accounting and banking education program carried out by BCA's Learning and Development Division. This program has run since 1996 and is aimed at outstanding high school graduates who do not have the financial capacity to pursue higher education.

Participants in the Non-Degree PPA are selected through a stringent selection and learning process over a period of 30 months under the tutelage of professors from leading universities. The program requires the achievement of a minimum grade point average and participants are subject to a conditional knock-out system.

The entire process is balanced by learning facilities and accommodations that are provided by BCA, with the objective of producing superior graduates of the program, both in terms of academics and character. PPA participants originate from various areas in Indonesia.

PPA Non Gelar BCA 2016



378 Orang Peserta 9 Kelas
378 participants 9 classes



122 Lulusan
122 graduates



122 orang menjadi karyawan
122 people hired as employees

<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/program-pendidikan-akuntansi-non-gelar>



Program Pendidikan Teknik Informatika Non-Gelar

Program Pendidikan Teknologi Teknik Informatika BCA (PPTI) Non-Gelar dikembangkan BCA sejak tahun 2013 untuk mengimbangi peningkatan kebutuhan SDM dan perkembangan Teknik Informatika di industri perbankan.

Program pendidikan ini setara dengan S1 non gelar yang tidak dipungut biaya, tanpa ikatan dinas dan ditujukan bagi lulusan SMA, SMK atau yang setara untuk melanjutkan pendidikan atau mengembangkan kemampuan dalam bidang teknik informatika.

Pembelajaran PPTI Non-Gelar ini secara umum sama dengan materi di S1 Teknik Informatika pada umumnya, dan diperkaya dengan beberapa materi pengembangan diri. Lama belajar adalah 30 bulan, termasuk magang di Unit Kerja Kantor Pusat BCA.

Untuk menjamin kualitas para lulusan, program ini juga menerapkan sistem gugur dengan standar kelulusan yang tinggi. Peserta memperoleh uang saku dan fasilitas berupa buku-buku pelajaran serta pemeriksaan kesehatan sesuai kebijakan perusahaan.

Serupa dengan lulusan PPA Non Gelar, lulusan PPTI Non Gelar juga memperoleh kesempatan untuk direkrut oleh BCA untuk bekerja sebagai karyawan.

Information Technology Education Program (PPTI) Non-Degree

BCA's Non-Degree Information Technology Education Program (PPTI) has been running since 2013. The program is designed to keep abreast of the increasing human resource demands and Information Technology developments in the banking industry.

This education program is equivalent to a non-degree bachelor's degree that is provided to participants free-of-charge with no bonds. Participants must be high school graduates, or the equivalent. This program allows selected participants to pursue their education or to develop their capability in the field of information technology.

The material provided in PPTI is generally similar to that taught in university and enriched with self-development materials. The duration of learning is 30 months, including an internship at BCA's Head Office Work Units.

To ensure the quality of the graduates, the program applies a knock-out system with high passing standards. The participants receive allowances and facilities in the form of textbooks as well as medical examinations in accordance with prevailing corporate policy.

Non-Degree PPA and Non-Degree PPTI graduates have the opportunity to be recruited for employment by BCA.

PPTI Non Gelar BCA 2016

BCA PPTI 2016 Non-Degree



118 Orang Peserta 3 Kelas
118 participants 3 classes

29 Lulusan
29 graduates

29 orang menjadi karyawan
29 people hired as employees

<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/program-pendidikan-ti-non-gelar>

Program Permagangan Bakti

Program Permagangan Bakti BCA dimulai sejak tahun 2002, ditujukan bagi lulusan SMA hingga Sarjana yang ingin bekerja dalam industri perbankan.

Peserta program ini akan mengikuti proses pelatihan dan permagangan selama satu tahun tanpa ikatan dinas. Peserta memperoleh pengalaman magang di bidang operasional perbankan dan ilmu penunjang lainnya dibimbing karyawan senior BCA di mana mereka ditempatkan.

Terdapat dua program pembelajaran dalam Program Magang Bakti BCA yaitu *Customer Service Officer* dan *Teller*. Pada program ini, peserta memperoleh pembelajaran dan fasilitas uang saku dan tunjangan lainnya selama masa belajar.

Bakti BCA Internship Program

The Bakti BCA Internship Program was initiated in 2002 and intended for high school to Bachelor who want to work in the banking industry.

The program participants will follow a one-year training and internship process without employment commitment, but will be provided with internship experience in banking operations and other supporting knowledge areas under the guidance of BCA's senior employees where they are assigned.

There are two learning courses in the Bakti BCA Internship Program; the Customer Service Officer Program and the Teller Program. The participants receive intensive training and facilities in the form of pocket money and other allowances during the duration of the program.

Program Magang Bakti BCA 2016

Bakti BCA 2016 Internship Program



109.000
Orang pendaftar/Registrants

3.721
Peserta lolos seleksi/Passed the selection process

<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/program-magang-bakti-bca>

APA KATA MEREKA

WHAT THEY SAY



Lauwren Apyanti

Mahasiswa Program Pendidikan Akuntansi (PPA)
Angkatan 36, Alumni SMK Strada Daan Mogot,
Jakarta

"Banyak sekali manfaat yang saya dapatkan dengan mengikuti program PPA, selain melanjutkan sekolah ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi tanpa biaya tinggi yang sangat membantu saya untuk meringankan pengeluaran keluarga. Selama mengikuti program PPA, tidak hanya mendapatkan pelajaran akademis. Tapi juga pendidikan *soft skill* yang membangun karakter. Dalam program itu, saya dibentuk menjadi pribadi yang lebih disiplin, kreatif, dan lebih baik. Saya sangat bersyukur dapat mengikuti program ini."

"I received so many benefits by participating in the PPA program, other than continuing to pursue higher education without incurring high costs and helping to alleviate expenses for my family. While enrolled in the PPA program, I did not merely obtain academic learning, but also soft skill learning that builds character. In this program, I was shaped into a more disciplined, creative, and better individual. I am grateful for the opportunity to participate in this program."



Irvan Kusuma Bachtiar

Alumni PPA Angkatan-23
ASO Pembukuan & Pembayaran Divisi Bisnis Kredit Konsumer

"Alangkah gembiranya saya ketika diinfokan lolos masuk ke program PPA. Kegembiraan tersebut harus dibayar dengan intensitas belajar yang sangat tinggi selama 30 bulan. Empat bulan pertama adalah momen terberat, karena harus jauh dari orang tua, harus beradaptasi dengan lingkungan, dan pelajaran yang sangat berat. Pelajaran yang begitu berat memaksa kami belajar hingga larut malam, hingga harus mengucapkan *good bye to malas*.

Namun, lingkungan membuat kami betah. Kami dilatih sedemikian rupa sehingga darah kompetisi mengalir dalam tubuh. Kami diajari agar disiplin yang terbawa dalam lingkungan kerja. Kami dibiasakan untuk selalu melakukan yang terbaik dari hal kecil dan sepele. Kami ditempa sedemikian hebatnya hingga kini terbiasa menerima tantangan berat di tempat kerja."

"I was so excited when being informed that I qualified to enter the PPA program. This excitement must be paid by rigorous learning intensity over 30 months. The first four months were the toughest moments, because we were away from our parents, we must adapt to the environment, and the lessons were demanding. The demands of the program forced us to study until late at night, making us say good bye to laziness.

However, the environment was also conducive. We were trained in such a way that competition runs within our body. We were taught to be disciplined as required by the work environment. We became accustomed to pursue the best and not to overlook the little details. We were forged with such strength that we can now embrace tough challenges in the work place."



Dr. YB. Suhartoko, SE., ME
Pengajar PPA

"Mahasiswa PPA dididik secara spartan, disiplin dan jujur, sehingga *transfer of knowledge* dapat berjalan dengan lancar. Mahasiswa PPA lebih kreatif dibandingkan mahasiswa pada umumnya.

Namun bagi generasi sekarang berpikir analitis adalah tantangan. Misalnya dalam pengajaran tentang bank syariah bagi anggota kelompok yang non muslim. Proses pembelajaran dilakukan secara kreatif, antara lain dengan sarana video, drama, *talk show* dan *game* yang menarik.

Bagi saya, mengajar PPA memampukan saya untuk memperluas jaringan kerja, menularkan ilmu kepada anak didik, menambah cakrawala pengetahuan tentang perbankan praktis."

"The PPA students are educated in a Spartan manner, with high discipline and honesty, so that the transfer of knowledge progresses smoothly. The PPA students are generally more creative compared to the regular university students.

However for the present generation, analytical thinking is a challenge. An example is teaching about sharia banking to non-Muslim members of the group, although these groups strive to comprehend the concept and knowledge of sharia banking well. Presentation by students are carried out creatively, with video, drama, talk shows and interesting games as media.

For myself, teaching in the PPA Program allows me to grow my professional network, share knowledge with students, and expand the horizon of knowledge of practical banking."



Giffary Chandra Darius Siregar
Mahasiswa Program PPTI Angkatan-2,
Alumni SMAN 3 Kota Serang, Banten

"Masuk dan menjadi salah satu bagian dari PPTI seperti sebuah mimpi bagi saya. Bisa berkuliah tanpa biaya dan setiap bulannya mendapat uang saku adalah hal yang sangat luar biasa bagi saya untuk meringankan beban orang tua.

Selama di PPTI, banyak sekali pengalaman berharga yang saya dapat, berinteraksi dengan teman-teman yang berasal dari berbagai daerah yang ada di Indonesia, yang memberi pemahaman baru. Di sisi lain, begitu banyak ilmu yang didapat selama saya menjalani program PPTI ini. Pada akhirnya, menjadi bagian dari PPTI adalah hal yang sangat berharga dan membanggakan."

"Entering and becoming a part of PPTI is a dream come true for me. I can get a higher education without paying tuition and getting monthly allowances, that is an outstanding chance for me to relieve the burden of my parents.

While with PPTI, I obtained so much valuable experience, also the chance to interact with friends originating from various areas throughout Indonesia, thus providing new understanding. On another side, there is so much knowledge gained while undergoing the PPTI program. In the end, becoming a part of PPTI was a valuable experience that I am proud of."



Nur Viani Amalina
Alumni PPTI Angkatan-1
IT Specialist Divisi Group Strategic Information Technology (GSIT)

"Saya banyak belajar mengenai *soft skill* maupun *hard skill* dalam program PPTI. Saya banyak belajar bagaimana menjadi seorang pemimpin, bertanggung jawab, menyelesaikan masalah dengan *win-win solution*, berpikir positif dan masih banyak lagi. Integritas sangat dijunjung tinggi di sini. Mahasiswa yang menyontek akan langsung dikeluarkan.

Di awal kuliah, saya sempat hendak menyerah karena materinya banyak dan dituntut nilai tinggi. Tapi, kini saya berubah menjadi pribadi yang lebih optimis, tidak mudah putus asa, dan selalu berpikir positif. Saya juga diberi kesempatan magang di kantor BCA, agar siap bekerja dan memiliki *attitude* yang bagus."

"I learned much about soft skills as well as hard skills in the PPTI program. I learned how to become a leader, to be responsible, to resolve problems with a win-win solution, to think positively and so much more. Here, we uphold integrity to the highest degree, and students who cheat are automatically expelled.

At the beginning of the program, I nearly gave up because there were high demands in the amount of learning materials and score achievements. But now, I have transformed into a more optimistic individual, not easily discouraged and always thinking positively. I was also given an internship opportunity at a BCA office, in order to be ready to work and to have a good attitude."



Hady Pranoto, S.Kom, M.T.I
Pengajar PPTI

"Kesan saya ketika mengajar PPTI BCA, bahwa setiap individu siswa yang saya ajar adalah individu yang unik, punya karakter yang berbeda, namun mereka mempunyai satu kesamaan yaitu semangat yang tinggi dan keinginan untuk maju. Pesan saya untuk siswa PPTI BCA untuk selalu menjadi yang terbaik untuk segala hal, ada kalanya gagal, mungkin usahanya kurang, tapi jangan menyerah, berusaha terus, suatu saat pasti berhasil. Tetapkan prioritas."

"My impression in teaching the BCA PPTI Program is that every student is a unique individual with different characters, but they share something in common, which is high motivation and desire to progress. My advice to the students of BCA PPTI Program is to always excel in everything; there will be failure, maybe the efforts were not maximum but do not give up; keep trying, and someday success will come. Set priorities."



Pitra Hermawan
Peserta Magang Bakti (Maret 2006 – Maret 2009)
Kepala Bagian Prioritas BCA Prioritas KCU Alam Sutra

"Waktu mengikuti Program Permagangan Bakti BCA angkatan 38 di tahun 2006, saya hanya memiliki ijazah SMA. Saya mendaftar ke program tersebut dengan modal kemauan dan harapan. Puji Tuhan, BCA menerima saya. Baru kali itu saya "Magang Pakai Dasi." Saya senang sekali ditempatkan di BCA KCU Taman Dutamas. Saat magang, saya memperoleh SMART REWARD sehingga bisa merasakan naik pesawat terbang untuk pertama kalinya.

Selanjutnya, saya pun bisa melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi berkat Beasiswa BCA, pagi bekerja sambil magang. Sertifikat Magang yang saya dapat menjadi 'sertifikat sakti' karena pemiliknya dicari untuk diajak bekerja oleh perusahaan lain. Akhirnya, saya diterima di salah satu bank asing.

Namun, pada akhirnya saya kembali bergabung dengan BCA lewat jalur BCA Development Program di tahun 2011 dan masih bekerja hingga saat ini. Terima kasih untuk program Permagangan Bakti yang telah memberikan kesempatan dan harapan yang luar biasa bagi para pesertanya."

"When joining the Bakti BCA Internship Program Batch-38 in 2006, I only held a high school diploma, and I applied to the program on the basis of strong will and hope. Thank God, BCA accepted me. That was the first time I "Interned Wearing a Tie." I was so excited, being assigned to BCA KCU Taman Dutamas. During the internship, I received the SMART REWARD and got the chance for my first airplane travel experience.

Thereafter, I was able to continue and pursue my undergraduate studies thanks to a BCA Scholarship, in the morning working while interning. The Internship Certificate I received became a 'magic certificate' because its owners are invited to work opportunities; I myself was accepted at a foreign bank.

However in the end, I returned to join BCA through the BCA Development Program in 2011 and continue to work until now. I thank the Bakti BCA Internship program for giving an extraordinary opportunity and hope for all its participants."

Sekolah Binaan Bakti BCA

Program Sekolah Binaan Bakti BCA dilaksanakan untuk pertama kali mulai tahun 2000 dan terus berkembang di 3 daerah.

Tujuan program ini adalah meningkatkan kualitas pendidikan, akses serta mendukung pengembangan infrastruktur pendidikan sekolah dasar, menengah, dan atas. Sekolah tersebut memiliki potensi untuk berkembang namun berada di wilayah ekonomi lemah.

Kegiatan Sekolah Binaan BCA meliputi pengembangan kompetensi guru melalui seminar, pelatihan, konsultasi Rancangan Pelaksanaan Pembelajaran, Supervisi dan Evaluasi kepada guru dan pengembangan kompetensi siswa, dukungan sarana dan prasarana.

Dengan pengembangan kompetensi guru, siswa serta dukungan sarana dan prasarana tersebut diharapkan motivasi belajar dan berkarya di sekolah menjadi meningkat dan mengembangkan prestasi.

Bakti BCA School Assistance

The Bakti BCA Assisted School Program was initiated in 2000 and continues to develop in 3 regions.

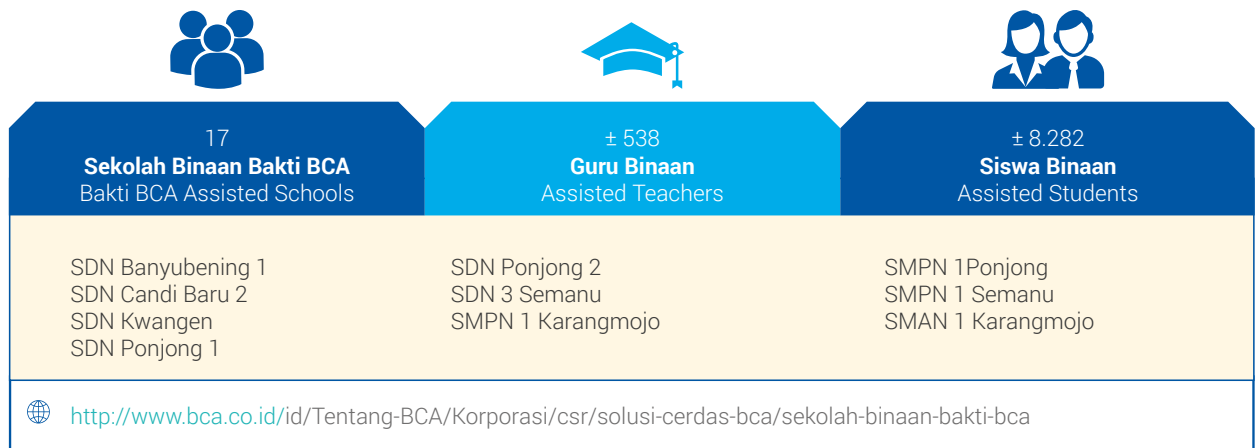
The purpose of the program is to improve the quality of, and access to education, as well as to support the development of educational infrastructure for elementary, middle and high schools that have the potential to grow but are situated in under developed regions.

The BCA Assisted School activities cover the improvement of teacher competencies through seminars, training, consultation on Learning Plans, Supervision and Evaluation of teachers and development of student competencies, facilities and infrastructure support.

With the improvement of teacher and student competencies as well as facilities and infrastructure support, it is expected that the motivation to learn and work in school will improve and develop a culture of achievement.

BCA juga memberikan donasi sarana dan prasarana pendidikan dan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan ekstra kurikuler, seperti komputer, proyektor, *keyboard*, sarana olahraga, dll.

BCA also donated educational facilities and infrastructure as well as support for extra-curriculum activities such as PCs, overhead projectors, keyboards, sports equipment, and others.



Pengembangan Guru

Pada tahun 2016, BCA memfasilitasi beberapa kegiatan pengembangan kompetensi guru, seperti seminar bagi 300 guru-guru sekolah binaan di Yogyakarta, Lampung dan Serang. Seminar Guru tersebut bertema *"Developing Your Personal Impact and Influence."*

Dalam seminar dibahas mengenai bagaimana guru membentuk siswa supaya memiliki karakter yang positif. Siswa sebagai generasi muda yang dinamis menjadi tantangan bagi para guru untuk selalu berinovasi dalam menciptakan gaya mengajar, sehingga materi yang disampaikan menjadi relevan dan bisa diterapkan oleh murid-muridnya.

Selain itu, BCA mengadakan pelatihan kepada 50 guru dari 4 sekolah binaan BCA yakni SMP Negeri 6 Kota Serang, SMA Negeri 3 Kota Serang, SMP Negeri 1 Gadingrejo, SMA Negeri 1 Gadingrejo bertemakan *"Guru Hebat Siswapun Hebat"*. Selain mendapatkan pelatihan selama 2 hari, guru juga mendapatkan kesempatan untuk berkonsultasi dalam penyusunan RPP (Rancangan Pelaksanaan Pembelajaran) yang efektif dan menarik.

Kegiatan Bersama Siswa

Dalam rangka mengembangkan kompetensi siswa, BCA mengadakan edukasi kesehatan untuk siswa sekolah dasar binaan. BCA juga menyelenggarakan edukasi literasi keuangan bagi siswa sekolah menengah pertama, agar mereka lebih mudah mengelola keuangan dengan mengakses layanan dan fasilitas perbankan, termasuk di antaranya tabungan.

Teacher Development

In 2016, BCA conducted several activities to develop teacher competencies, including seminars for 300 teachers from assisted schools in Yogyakarta, Lampung and Serang. These Teacher Seminars were entitled *"Developing Your Personal Impact and Influence."*

The seminar provided training on how teachers shape students in order to build positive character. The students, representing the dynamic younger generation, are a challenge for teachers to stimulate with traditional teaching styles. Learning materials and teaching styles must remain relevant in order to encourage intellectual curiosity in students.

BCA held additional training seminars with the theme *"Great Teachers Make Great Students"* for 50 teachers from 4 BCA assisted schools including SMP Negeri 6 in Serang, SMA Negeri 3 in Serang, SMP Negeri 1 Gadingrejo, SMA Negeri 1 Gadingrejo. In addition to training over 2 days, the teachers also benefited from consultation in preparing effective and interesting Learning Plans.

Activities with Students

In developing student competencies, BCA held health education for students of assisted elementary schools and financial literacy education for middle school students so that they can learn about managing their finances by accessing financial facilities and services, including savings.

BCA juga mendorong siswa sekolah menengah atas untuk belajar budaya Indonesia melalui seni teater. Pada tahun 2016, BCA mengajak 100 siswa dari 3 SMA binaan menyaksikan pentas Teater Koma, yaitu Semar Gugat, serta *sharing session* seni teater dari pendiri Teater Koma.

Dengan pendidikan budaya, diharapkan dapat membentuk karakter pelajar, supaya kelak dapat memberikan nilai tambah kepada masyarakat.

BCA also encourages high school students to learn Indonesian culture through the theatre arts. In 2016, BCA sponsored 100 students from three assisted high schools to watch a Teater Koma performance entitled Semar Gugat. The students were given the opportunity to participate in a sharing session with the founders of Teater Koma.

It is expected that cultural education will shape the students' character so that they will be able to contribute added value to society.

APA KATA MEREKA

WHAT THEY SAY



Nurdiana Salam
Kepala SMAN 3 Kota Serang
Kepala SMAN 3 Kota Serang

"Program Sekolah Binaan Bakti BCA dapat membantu meningkatkan mutu pendidikan di sekolah kami. Selain mendapatkan bantuan pengadaan sarana pendukung Adiwiyata sekolah, program Sekolah Binaan dapat meningkatkan wawasan dan kapasitas guru dalam melaksanakan proses belajar mengajar di kelas berkat adanya pelatihan untuk guru. Sedangkan bagi Kepala Sekolah, adanya pelatihan membantu saya untuk melakukan supervisi kelas dengan mentor yang memadai. Program Sekolah Binaan Bakti BCA telah membantu menghantarkan siswa-siswi SMAN 3 Kota Serang untuk lebih siap menghadapi dunia kerja."

"The Bakti BCA Assisted School Program can help improve the quality of education in our school. In addition to getting assistance in supporting facilities as Adiwiyata school, the Assisted School Program can improve the knowledge and capacity of teachers in implementing the learning process in the class room as the benefit of teacher training, whereas the Principal training helps me to supervise classes with mentors more adequately. The Bakti BCA Assisted School Program has helped the students of SMAN 3 Kota Serang to be more prepared in facing the working world."



Pratjaja, M.Pd
Kepala SMPN 1 Ponjong, Gunungkidul
Kepala SMPN 1 Ponjong, Gunungkidul

"Bantuan BCA sangat bermanfaat bagi prestasi sekolah. Saat BCA memberikan bantuan berupa koleksi buku dan perlengkapan perpustakaan, kami mengikuti Lomba Perpustakaan dan berhasil keluar sebagai Juara I tingkat Kabupaten. Ketika BCA memberikan bantuan berupa komputer, kami bisa melaksanakan UNBK dengan lancar. Dan pada saat BCA membantu pengecatan lapangan voli, kami berhasil menyabet Juara I Lomba Adiwiyata (kebersihan lingkungan) tingkat kabupaten dan maju ke tingkat Provinsi pada tahun ini. Semoga kerja sama terus berlanjut, semakin erat, dan BCA makin berkembang pesat untuk Indonesia."

"BCA's assistance is extremely beneficial for the school's achievements. When BCA provided assistance in the form of books and library equipment, we participated in a Library Contest and managed to emerge as the 1st winner at the district level. When BCA provided us with computers, we could hold the national examination UNBK smoothly. And when BCA facilitated us to paint the volleyball court, we received the 1st rank winner in the Adiwiyata Contest (for environmental cleanliness) at the district level and advances to the provincial level this year. We hope our cooperation continues and strengthens, and BCA can achieve rapid growth for Indonesia."

Beasiswa Bakti BCA

Sejak tahun 1999, BCA menyediakan Beasiswa Bakti BCA bagi mahasiswa Strata Satu (S1) yang berprestasi namun terkendala pembiayaan pendidikannya. Dengan tersedianya beasiswa diharapkan dapat meningkatkan motivasi belajar dan membantu mereka menyelesaikan pendidikan.

Beasiswa Bakti BCA meliputi uang kuliah dan/atau uang saku serta program-program untuk memperluas wawasan para mahasiswa melalui berbagai kegiatan pelatihan, mentoring, dan seminar.

Bakti BCA Scholarship

Since 1999, BCA has granted Bakti BCA Scholarships for outstanding undergraduate students with financial difficulties. The scholarships are granted to increase the students' motivation to learn and assist them in completing their education.

The Bakti BCA Scholarship covers tuition fees and/or pocket money as well as programs to expand student's insight through various activities such as training, mentoring, and seminars.



16
Mitra Perguruan Tinggi
Partner Universities



587
Penerima Beasiswa (TA 2016/2017)
Scholarship Recipients
(Academic Year 2016/2017)



554
Penerima Beasiswa (TA 2015/2016)
Scholarship Recipients
(Academic Year 2015/2016)

Dalam pelaksanaan penyaluran beasiswa, BCA bekerja sama dengan perguruan tinggi terkemuka di Indonesia yaitu Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjadjaran, Universitas Diponegoro, Universitas Gadjah Mada, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Universitas Airlangga, Universitas Brawijaya, Universitas Udayana, Universitas Sumatera Utara, Universitas Sriwijaya, Universitas Hasanuddin, Universitas Samratulangi, Universitas Mulawarman, Universitas Cendrawasih. BCA juga menjalin kerja sama dengan Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan Indonesian Scholarship and Research Support Foundation (ISRSF) dalam pemberian bantuan biaya pendidikan kepada penerima beasiswa Arryman Fellows & Scholars untuk program Master dan Doktoral.

To distribute scholarships, BCA collaborates with leading universities in Indonesia including Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjadjaran, Universitas Diponegoro, Universitas Gadjah Mada, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Universitas Airlangga, Universitas Brawijaya, Universitas Udayana, Universitas Sumatera Utara, Universitas Sriwijaya, Universitas Hasanuddin, Universitas Samratulangi, Universitas Mulawarman, and Universitas Cendrawasih. BCA also entered into collaboration with the Institute of Cooperative Indonesia (IKOPIN) and Indonesian Scholarship and Research Support Foundation (ISRSF) in donating educational fund for the scholarship awardee Arryman Fellows & Scholars for the Master and Doctoral program .

<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/beasiswa-bakti-bca>



Pada 9 November 2016, Institut Teknologi Bandung mengadakan Kuliah Umum kepada 400 dengan tema "Tren Perbankan ke Depan dan Kesiapan SDM Indonesia", dibuka oleh Rektor ITB Kadarsah Suryadi ini menghadirkan Presiden Direktur BCA Jahja Setiaatmadja sebagai pembicara.

Di sini Jahja juga berbagi pengalaman kepada para mahasiswa dalam mempersiapkan diri masuk ke dunia kerja maupun meraih kesuksesan di dunia kerja, "Sebelum menapaki dunia kerja, mahasiswa tentunya akan dapat mempersiapkan dirinya lebih baik jika mereka memiliki pengetahuan mengenai dunia kerja. Selain itu, mahasiswa juga membutuhkan etos kerja, ketekunan, loyalitas, motivasi, kreasi dan inovasi yang tinggi."

On 9 November 2016, Institut Teknologi Bandung held a Public Lecture for an audience of 400 with the theme "Future Banking Trends and HR Readiness in Indonesia." The seminar was opened by Rector of ITB Kadarsah Suryadi and featured the President Director of BCA Jahja Setiaatmadja as the speaker.

At this event, Jahja shared his experiences with the students in preparing oneself to enter the working environment and in achieving success at work. "Prior to joining the work force, students can better prepare themselves if they have knowledge about what is expected of them. Also, students will require strong work ethics, perseverance, loyalty, motivation, creativity and innovation."

BCA juga memberikan pembekalan kepada mahasiswa dengan kemampuan soft skill yang dibutuhkan saat menempuh jenjang perguruan tinggi bahkan lebih lagi ketika mahasiswa nantinya memasuki dunia kerja.

Pada tahun 2016, kegiatan pengembangan *soft skill* yang diberikan kepada para penerima beasiswa Bakti BCA antara lain :

- Pelatihan Kepemimpinan untuk penerima beasiswa Bakti BCA di UI, IPB, Undip, Unud dan USU
- Seminar Persiapan Dunia Kerja diadakan di Unpad, UB, dan Unhas
- Kuliah Umum oleh Direksi BCA diselenggarakan antara lain di UI dan ITB
- Pendampingan atau mentoring untuk penerima beasiswa Bakti BCA di 16 PTN
- Untuk menjalin hubungan yang baik antar penerima beasiswa serta berbagi pengetahuan menarik seputar kehidupan, sosial, hobi, BCA menyediakan grup FB Sahabat BCA, sebagai sarana komunikasi.

BCA provided the students with preparation for soft skills required when continuing to university and further when entering the working world.

In 2016, activities to support soft skills development for the recipients of the Bakti BCA scholarships included:

- Leadership Training for the recipients of the Bakti BCA scholarships in UI, IPB, Undip, Unud and USU
- Preparing Working World Seminars held in Unpad, UB, and Unhas
- Public Lectures by the Board of Directors of BCA held in UI and ITB
- Mentoring for Bakti BCA scholarship recipients in 16 public universities
- To nurture good relationships between the scholarship recipients as well as sharing interesting knowledge on life, social interests, and hobbies, BCA facilitates a communication media through the Facebook group Sahabat BCA.



Sandro Miharadi

Ketua Lembaga Kemahasiswaan ITB, Dosen Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknik Mesin dan Dirgantara ITB

Head of ITB Student Institution, Lecturer in the Mechanical Engineering Program Study, Department of Mechanical Engineering and Aviation, ITB

Sejak tahun 2011 Bank BCA telah menjadi mitra Institut Teknologi Bandung khususnya dalam program pemberian Beasiswa bagi para mahasiswa yang sedang menuntut ilmu di ITB. Program yang dinamai "Beasiswa Bakti BCA" ini merupakan salah satu Beasiswa 'idaman' yang dinantikan para mahasiswa dikarenakan besaran Beasiswa ini yang mencakup pembayaran uang kuliah beserta tunjangan biaya hidup.

Lebih dari sekedar memberikan Beasiswa, khususnya mulai tahun 2014, BCA juga secara berkala memberikan serangkaian pelatihan/training pengembangan softskill kepada para penerima Beasiswa namun terbuka juga untuk diikuti oleh mahasiswa ITB lainnya, yaitu pelatihan komunikasi efektif dan pelatihan kepemimpinan. Pemberian pelatihan-pelatihan ini kami rasakan sangat bermanfaat bagi para mahasiswa dan merupakan nilai lebih dari program Beasiswa ini.

Disamping hal-hal yang telah disebutkan di atas, kepada para penerima Beasiswa juga diberikan pendampingan serta program-program tambahan seperti kunjungan ke kantor pusat dan fasilitas training BCA, program menyaksikan pertunjukan teater Koma, program outbound dan sejenisnya. Secara keseluruhan, program-program tersebut akan menambah wawasan mahasiswa, membentuk karakter mereka dan membantu mereka dalam mencapai tujuan pendidikan yang sedang mereka jalani.

Terima kasih BCA!

Since 2011, Bank BCA has been a partner to Institut Teknologi Bandung, particularly in a scholarship program for students seeking a degree from ITB. The Bakti BCA Scholarship Program is considered one of the 'ideal' ones for students here because it covers tuition payments plus living allowance.

Furthermore, beginning in 2014, BCA also periodically provides a series of soft skills development training sessions to the scholarship recipients which is also open to other students, including training on effective communication and leadership. We feel that these training programs are beneficial to the students and provide added value to the Scholarship Program.

BCA also provides additional benefits to scholarship recipients, such as mentoring sessions, visits to BCA head office and training facility, free tickets to Teater Koma performances, outbound programs, and other similar programs. Overall, these activities are useful in broadening the outlook of the students, shaping their character and helping them move towards their educational goals.

Thank you BCA!

Kemitraan Pendidikan

Education Partnership



Program PAUD HI dicanangkan pemerintah melalui Keputusan Presiden nomor 60 tahun 2013. Donasi senilai Rp850 juta ini diserahkan oleh Presiden Direktur BCA Jahja Setiaatmadja kepada Kepala Perwakilan Kantor UNICEF di Indonesia Gunilla Olsson. BCA juga mendukung program UNICEF untuk untuk program Pendidikan Ramah Anak di Papua.

The government launched the PAUD HI program by Presidential Decision No. 60 Year 2013, aimed to enhance PAUD quality as well as the participation rate in Papua. A donation of Rp850 million was given by BCA's President Director Jahja Setiaatmadja to Gunilla Olsson, Country Office Representative of UNICEF in Indonesia. BCA has also supported UNICEF's program for Child-Friendly Education in Papua.

Program Kemitraan Pendidikan adalah kerja sama BCA dengan lembaga pendidikan dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana tematik tertentu.

In the Educational Partnership Program BCA cooperates with educational institutions by providing facilities and infrastructure for specific topics and themes.

Bentuk program kemitraan pendidikan yang dilaksanakan pada tahun 2016 antara lain:

The educational partnership programs carried out in 2016 were:

- Universitas Indonesia, Jakarta: memfasilitasi beberapa mahasiswa untuk lebih mengenal perkembangan seni budaya Indonesia, dengan menyaksikan pementasan Teater Koma berjudul "Opera Kecoa". Donasi Dana Abadi UI untuk memfasilitasi beasiswa, riset, perpustakaan, laboratorium dan pengabdian masyarakat. Selain itu, BCA juga mendonasikan seperangkat gamelan.
- Institut Teknologi Bandung: dukungan dalam hal pengembangan teknologi informasi untuk melakukan riset yang dapat diterapkan pada produk BCA
- Universitas Diponegoro, Semarang: mendukung penyediaan sarana Bloomberg di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Undip,
- Universitas Brawijaya, Malang: turut mendukung program lingkungan hijau dan bersih (*Go Green Campus*) melalui donasi 50 unit sepeda serta media parkir sepeda yang akan digunakan sebagai sarana transportasi di lingkungan kampus UB
- Bekerja sama dengan Diknas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (Dikpora) Kota Mataram, Wamena, Manokwari, Sorong, dan Timika : BCA menyelenggarakan pelatihan guru dengan tema "Menjadi Guru Yang Menginspirasi".

- Universitas Indonesia, Jakarta: sponsored several students to deepen understanding on the developments of arts and culture of Indonesia by watching the Teater Koma's production of "Opera Kecoa". Provided donations to UI Trust Fund to be used for scholarships, research, libraries, laboratories and community service. BCA also donated a gamelan set to encourage Indonesian culture.
- Institut Teknologi Bandung: support in the development of information technology to conduct research that can be applied to BCA products.
- Universitas Diponegoro, Semarang: supported the provision of Bloomberg facilities in the Faculty of Economics and Business Undip.
- Universitas Brawijaya, Malang: supported the Go Green Campus program with the donation of 50 bicycles and bicycle parking stands to be used as transportation around UB campus
- Working closely with the Department of Education Youth and Sports (Dikpora) in the cities of Mataram, Wamena, Manokwari, Sorong, and Timika: BCA held teacher training under the theme "Becoming an Inspirational Teacher".

Pendidikan dan Perkembangan Anak Usia Dini (PAUD) di Papua

BCA berpartisipasi mendukung peningkatan kualitas pendidikan anak usia dini dengan memberikan donasi senilai Rp850 juta pada program Pendidikan Anak Usia Dini Holistik Integratif (PAUD HI) yang digagas United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF). Program ini mencakup advokasi dan koordinasi di tingkat desa hingga kabupaten untuk meningkatkan kesadaran pentingnya PAUD, pelatihan untuk penyelenggara program dan orang tua murid, identifikasi PAUD berbasis masyarakat dan membangun sistem pemantauan dan evaluasi.

PAUD HI dilaksanakan di 20 PAUD di Sorong dan Raja Ampat, Papua untuk 1.500 anak usia 0-6 tahun dan 3.000 orang tua asuh/pengasuh. Periode program ini berjalan setahun dari 2016-2017.

Early Childhood Education (PAUD) Program in Papua

BCA also participates in improving early childhood education quality by donating Rp 850 million to the Holistic Integrative Early Childhood Education (PAUD HI) program initiated by the United Nation as part of the International Children's Emergency Fund (UNICEF). This program includes advocacy for early childhood education at both the village and district level in order to improve the awareness of the benefits of early childhood education. The program includes training for program organizers and parents, community based PAUD identification for eligible families, and establishing a monitoring and evaluating system.

PAUD HI was conducted in 20 PAUD centers in Sorong and Raja Ampat, Papua for 1,500 children between 0-6 years old and 3,000 foster parents/baby sitters. The program will be continued through 2016-2017.



Annisa Primalia Nanda
Corporate Alliance Officer UNICEF Indonesia
Corporate Alliance Officer UNICEF Indonesia

"UNICEF sangat mengapresiasi komitmen BCA untuk mengembangkan sumber daya manusia Indonesia yang lebih baik dengan memastikan setiap anak dapat tumbuh mencapai potensi terbaiknya. Semangat dan komitmen ini dituangkan melalui kerja sama CSR BCA dengan UNICEF yang telah berlangsung sejak 2009. Kerja sama ini telah memberi banyak manfaat kepada ratusan ribu anak di Indonesia, di antaranya melalui program imunisasi, sekolah ramah anak, dan pengembangan anak usia dini.

Di tahun 2016-2017, BCA melalui program CSR-nya membantu pengembangan anak usia dini yang holistik dan integratif di Papua. Program ini mengintegrasikan pendidikan anak usia dini, pemberian gizi yang optimal pada anak, serta pelatihan orang tua (parenting) sehingga anak-anak usia dini nantinya dapat lebih siap mengikuti pendidikan dasar serta bertumbuh kembang secara optimal. Kerja sama ini tidak hanya memberikan manfaat kepada anak, tetapi juga orang tua, pengasuh, dan penyelenggara PAUD di Papua.

"UNICEF greatly appreciates BCA's commitment to build better human resources in Indonesia by ensuring that every child can grow to reach their best potential. This passion and commitment is manifested in the collaboration between BCA CSR and UNICEF, which was initiated in 2009. Our collaborative efforts have contributed many benefits to hundreds of thousands of children throughout Indonesia, including through immunization programs, child-friendly schools and, early childhood development."

In 2016, BCA through its CSR programs, assisted in integrative and holistic early childhood development in Papua. This program integrates early childhood education, provision of optimal nutrition in children, and parenting so that children from an early age will be better prepared to follow elementary education and grow optimally. This cooperation provides benefits not only to the children, but also to the parents, caregivers, and providers of early childhood education in Papua. This is a continuing BCA program.

<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/csr/solusi-cerdas-bca/kemitraan-pendidikan>

[FS16] Edukasi Literasi Keuangan

Rendahnya penetrasi keuangan Indonesia mengharuskan adanya edukasi literasi keuangan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman produk keuangan seperti bank, asuransi, dan pasar modal.

Edukasi literasi keuangan merupakan program Pemerintah yang didukung perbankan nasional termasuk BCA. Perseroan melaksanakan program edukasi solusi perbankan dan literasi keuangan melalui berbagai kegiatan dan publikasi materi edukasi produk perbankan melalui media massa baik yang dilakukan secara mandiri maupun bekerja sama dengan OJK.

Pendidikan Literasi Keuangan oleh BCA

Edukasi Literasi Keuangan kepada Pelajar: BCA juga aktif mendukung program edukasi literasi keuangan kepada pelajar, melalui produk tabungan Simpel/Simpel IB (Simpanan Pelajar). Edukasi dan aktivasi Simpel dilaksanakan di beberapa lokasi, seperti di Bandung dan Kuningan, Jawa Barat serta di Grobogan, Jawa Tengah. Selain itu, BCA juga aktif menyelenggarakan literasi keuangan serta simulasi menabung kepada 200 siswa SD di Pringgabaya Lombok Timur dan Gondanglegi Malang, Jawa Timur; 300 siswa di SMPN 6 Kota Serang, SMPN 1 Gadingrejo, SMPN 1 Semanu, SMPN 1 Ponjong, dan SMPN 1 Karangmojo juga telah mengikuti literasi keuangan

Edukasi Literasi Keuangan melalui Program Day Care BCA diselenggarakan setiap pasca libur lebaran. Dalam program ini BCA memberikan pendidikan keuangan kepada anak-anak karyawan, seperti menabung dan kunjungan ke kantor bank untuk mengetahui kegiatan perbankan. Selama periode 2016, Day Care BCA dilaksanakan di 5 kantor wilayah BCA, yang diikuti oleh 440 anak-anak.

Program Literasi Keuangan Kepada Tenaga Kerja Indonesia (TKI): Edukasi keuangan bagi TKI ini memberikan pemahaman mengenai mengelola keuangan dan pengetahuan produk/jasa keuangan (manfaat, risiko, hak dan kewajiban) serta kewirausahaan. Dalam pelaksanaannya BCA bekerja sama dengan OJK, Konsulat Jenderal RI (KJRI) Hong Kong, Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) dan Lembaga Jasa Keuangan lain.

Edukasi Literasi Keuangan dalam program LAKU PANDAI: yang dicanangkan oleh OJK bertujuan untuk memberikan bekal pemahaman kepada masyarakat akan prinsip pengelolaan keuangan, menyadarkan masyarakat akan fungsi tabungan sebagai sarana persiapan dan perwujudan masa depan keluarga serta menyadarkan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat akan perbedaan utang

[FS16] Financial Literacy Education

Low financial penetration in Indonesia requires an intensity of financial literacy education in order to increase awareness and understanding of financial products offered by banks, insurance companies and in the capital markets.

Financial literacy education is a government program that is supported by the national banking sector, including BCA. The Bank carries out banking solution and financial literacy programs through numerous public activities and publication of materials on banking product education through the mass media, both independently and in collaboration with OJK.

BCA's Financial Literacy Education

Financial Literacy Education for Students: BCA actively supports financial literacy education program for students through savings products Simpel/Simpel IB (Simpanan Pelajar – Student Savings). Education and activation of Simpel is conducted in many locations, such as Bandung and Kuningan, West Java as well as Grobogan, Central Java. BCA actively held financial literacy and savings simulations with 200 elementary school students in Pringgabaya East Lombok and Gondanglegi Malang, East Java; 300 students in SMPN 6 Kota Serang, SMPN 1 Gadingrejo, SMPN 1 Semanu, SMPN 1 Ponjong, and SMPN 1 Karangmojo were also provided the opportunity to participate in the financial literacy program.

Financial Literacy Education through BCA's Day Care Program is held annually following the Idul Fitri holidays. Under this program, we impart financial education to employees' children, including games to teach about the importance of saving and visits to Bank offices to learn about banking activities. In 2016, Day Care BCA was conducted in five local offices with 440 active participants.

Financial Literacy Program to Indonesian Overseas Workers (TKI): Financial education to TKI provides understanding on financial management and financial products / services knowledge (benefits, risks, rights and obligations) as well as entrepreneurship. BCA works with OJK, the Consulate General of the Republic of Indonesia in Hong Kong, the National Agency for the Placement and Protection of Indonesian Workers and Other Financial Services Institutions.

Financial Literacy Education in the LAKU PANDAI program endorsed by OJK, aims to educate the public about the principles of financial management, public awareness about the benefits of savings in achieving a family's future plans, and awareness and understanding about the differences between consumptive and productive debt. During 2016, the activities were carried out in several areas in Central and West

konsumsi dan hutang produktif. Selama periode 2016, kegiatan ini dilaksanakan di beberapa daerah di Jawa Tengah dan Jawa Barat. Di Jawa Tengah meliputi Gunung Kidul, Jepara, Grobogan, Demak, Kudus, dan Wonogiri. Sementara di Jawa Barat meliputi Kuningan, Ciamis, Cirebon, dan Majalengka. Program literasi keuangan ini telah diikuti oleh 57.021 orang. Untuk memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi, BCA telah bekerjasama dengan 79 agen yang tersebar di lokasi-lokasi tersebut di atas.

Pendidikan Literasi Keuangan bersama Pemerintah

Berpartisipasi dalam kegiatan edukasi dengan menggunakan mobil literasi keuangan (SiMOLEK) yang diprakarsai OJK dilakukan di Denpasar, Garut, Jakarta, Medan, Palangkaraya, Salatiga, Semarang, Tasikmalaya, dan Yogyakarta.

Kegiatan ini mencakup materi edukasi literasi keuangan seperti pemahaman akan perencanaan keuangan, produk dan jasa keuangan seperti manfaat, risiko, hak, dan kewajiban.

Java, covering the areas of Gunung Kidul, Jepara, Grobogan, Demak, Kudus, and Wonogiri in Central Java and in West Java including Kuningan, Ciamis, Cirebon, and Majalengka. The Financial Literacy Program was participated in by 57,021 participants and 79 financial agents in these locations.

Joint Financial Literacy Education with the Government

Participating in OJK initiated educational activities using a financial literacy car (SiMOLEK) to conduct financial literacy programs in Denpasar, Garut, Jakarta, Medan, Palangkaraya, Salatiga, Semarang, Tasikmalaya, and Yogyakarta.

The programs include financial literacy education materials on understanding financial planning, financial products and services and the benefits, risks, rights and obligations of various financial instruments.

Atini
Ibu Rumah Tangga, Nasabah LAKU BCA
Housewife, BCA's LAKU Customer

"Kita jadi tahu manfaat menabung dan mengelola keuangan. Jadi nasabah LAKU juga biar pas dapat uang bisa menyisihkan sedikit sedikit dan tidak ada potongan per bulan."

"We come to know the benefits of saving and managing finances so that LAKU customers can, when receiving money, set aside a portion of the money every month."



± 2.816
Siswa Sekolah peserta Literasi Keuangan
Students as Financial Literacy Participants



± 1.000
Orang TKI
Indonesian Migrant Workers

57,021
Ibu Rumah Tangga, UKM, Karyawan,
Pensiunan
Housewives, SMEs, Employees, Retirees

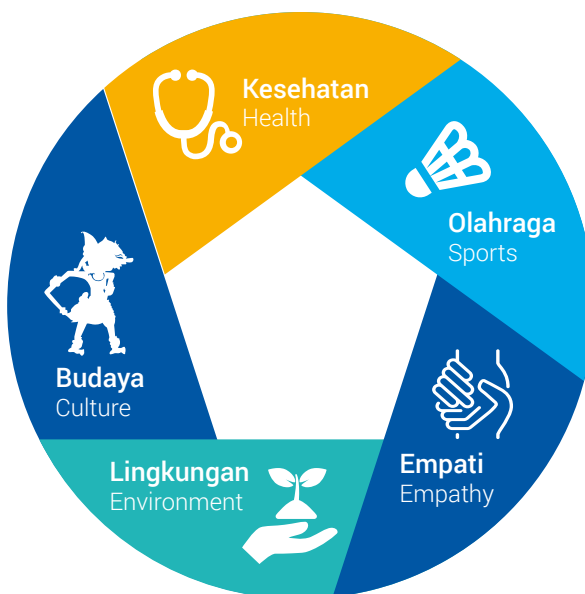


9
Kota tempat sosialisasi dengan
SiMOLEK (Mobil Literasi Keuangan)
Cities for socialization with
SiMOLEK (Financial Literacy Car)

SOLUSI SINERGI BCA

Solusi Sinergi BCA adalah sarana bagi BCA untuk mendukung pengembangan dalam bidang budaya, kesehatan, lingkungan, olahraga, dan empati bagi masyarakat. Dalam melaksanakan program Bakti BCA pada pilar ini, BCA bekerja sama dengan lembaga-lembaga yang memiliki kredibilitas dan kompetensi yang sesuai dengan sifat dan tujuan program.

Bidang Kegiatan Solusi Sinergi BCA



BCA SYNERGY SOLUTION

BCA Synergy Solution is BCA's way to contribute in developing culture, healthcare, the environment, sports and disaster relief programs to the public. To implement the Bakti BCA program within this pillar, BCA works together with credible and competent institutions in accordance with the program's nature and purposes.

BCA Synergy Solution Activities



Bakti BCA di bidang Budaya

BCA untuk Wayang Indonesia

Sejak tahun 2012 BCA mengembangkan program "BCA untuk Wayang Indonesia". Wayang adalah salah satu warisan budaya yang diakui UNESCO untuk Indonesia.

"BCA untuk Wayang Indonesia" diimplementasikan dalam berbagai kegiatan terutama bagi generasi muda. Alasannya adalah generasi muda pelajar SMTP dan SMTA praktis lahir dan tumbuh di lingkungan yang hampir tidak lagi bersentuhan dengan wayang, sedangkan nilai-nilai teladan dan kelestarian wayang Indonesia akan berada di tangan mereka.

Wayang for Student

Kegiatan ini dikembangkan sebagai salah satu upaya untuk mensosialisasikan dan mengenalkan wayang kepada generasi muda. BCA bekerja sama dengan Dewan Kesenian Semarang (DEKASE) menggelar program Wayang for Student selama lima hari di bulan September 2016.



Bakti BCA for Culture

BCA for Wayang Indonesia

Since 2012, BCA has supported the program "BCA for Wayang Indonesia". Wayang is a unique Indonesian cultural heritage recognized by UNESCO.

"BCA for Wayang Indonesia" is carried out through various activities, particularly addressing the younger generation. The younger generation, middle and high school students, were raised in an environment that has minimal contact with Wayang. Indonesian Wayang has been a means of passing down the noble values and culture of Indonesia over the generations.

Wayang for Student

This activity is designed to communicate and introduce Wayang to the younger generation. BCA works together with the Arts Council of Semarang (DEKASE) in hosting the five day Wayang for Students program. The five days event was held on September 2016.

Sekitar 3.000 guru dan siswa dari SMPN 8, SMP YSKI, SMPN 19, SMP Maria Goretti, SMP Nasima dan SMA Nasima menyaksikan pertunjukan wayang dengan kreasi yang mengikuti perkembangan terkini.

Selain menyaksikan pertunjukan, para pelajar juga berperan aktif dalam kegiatan ini menampilkan *performance*, peragaan busana, hingga *flashmob* yang membuat mereka terlibat secara aktif dalam mengenal tokoh-tokoh wayang.



Wayang in the City

Sebagai kesinambungan dari program Wayang Masuk Sekolah, BCA mengembangkan program edukasi dan pengenalan wayang ke generasi muda yang bertajuk Wayang in Town di Museum Nasional, Jakarta, pada November 2016.

Pada kesempatan ini, BCA mengajak 600 siswa dari enam SMP dan enam SMU di wilayah Jakarta dan sekitarnya untuk mengenal wayang lebih dekat melalui sejumlah pertunjukan, di antaranya pertunjukan Pentas Wayang Golek oleh dalang Adi Konthea dari Sunda dan Wayang Listrik oleh dalang I Made Sidia dari Bali.

Selain itu, BCA juga mengadakan kontes video blog (vlog), di mana para siswa diminta membuat vlog berdurasi 1 menit dengan tema wayang Indonesia.

Buku Batik

Batik adalah salah satu warisan budaya Indonesia yang sangat penting. Untuk meningkatkan kepedulian masyarakat kepada kain nusantara, khususnya batik, BCA mendukung penerbitan buku batik "Panduan Batik Tulis dan Batik Pekalongan Dari Masa ke Masa". Direncanakan kedua buku tersebut dapat diterbitkan pada 2017.

Approximately 3,000 teachers and students from SMPN 8, SMP YSKI, SMPN 19, SMP Maria Goretti, SMP Nasima and SMA Nasima watched the Wayang performance that incorporates the latest development.

In addition to watching a special Wayang performance, the students staged their own Wayang performance and held a Wayang fashion show, and flashmob. These activities helped the students gain a better understanding of the Wayang characters.



Wayang in the City

As a continuation of the program Wayang for Students, BCA developed the Wayang in Town program held in the National Museum, Jakarta, on November 2016.

On this occasion, BCA invited 600 students from six middle schools and six high schools in Jakarta and the surrounding areas to attend a series of Wayang performances, including a performance of Pentas Wayang Golek by puppet master Adi Konthea from Sunda and Wayang Listrik by puppet master I Made Sidia from Bali.

BCA also held a video blog (vlog) contest in which students are requested to make a one-minute vlog with the theme of Indonesian Wayang.

Batik Book

Batik is another critically important cultural heritage of Indonesia. To increase awareness of the art of ethnic textiles, particularly batik, the Bank supported the publication of the batik guide book "Panduan Batik Tulis dan Batik Pekalongan Dari Masa ke Masa". These books are expected to be published at 2017.

APA KATA MEREKA

WHAT THEY SAY



ADI KONTHEA

Dalang Wayang Golek
Wayang Golek Puppeteer

"Kata anak muda sekarang apa sih itu wayang? Jadinya saya kemas epik Ramayana supaya segar dan diterima mereka, jadi wayang tidak dianggap budaya kuno. Sewaktu pertunjukan habis, mereka bilang 'yaaaahhh...bagus banget, aku mau nonton lagi'."

"Younger people today say: What is Wayang? So I presented the epic of Ramayana in a fresher format to be more appealing to them, so that they do not see Wayang as an outdated culture. As the performance ended, they cried 'yaaaahhh...' as if they wanted to see more"



ANDREANUS

Siswa SMA Santo Antonius
Student at SMA Santo Antonius

"Setelah sekian lama tidak menyaksikan wayang, saya pikir cukup menghibur. Keinginannya supaya acara ini ada terus agar anak muda tidak sibuk dengan ponselnya masing-masing."

"After a long time of not seeing a Wayang show, I thought that it was quite entertaining. I hope that such shows will continue to be held so that younger people are not busy with their mobile phones."



JOHEN

Guru SMAN 34 Jakarta
Teacher at SMAN 34 Jakarta

"Ini acara yang sangat bagus untuk proses pembelajaran untuk anak didik. Supaya wayang adalah kekayaan budaya Indonesia, jadi harus dikembangkan dan dilestarikan, dan anak-anak sangat antusias dengan pertunjukan wayang tadi."

"This is a very good event as part of the learning process that students experience. So that Wayang can be a rich culture of Indonesia, it must be developed and preserved, and the children were excited about the Wayang show earlier."

Edukasi Budaya

BCA juga menaruh perhatian pada pengembangan seni peran teater di Indonesia melalui edukasi seni peran teater kepada generasi muda sebagai salah satu unsur pembentukan karakter.

Pada tahun 2016, BCA mendukung pementasan Teater Koma yang ke 146 dengan judul "Opera Kecoa". Karya ini digelar selama 11 hari di bulan November 2016 di Graha Bhakti Budaya, Taman Ismail Marzuki, Jakarta.

Perseroan mengajak kurang lebih 600 Penerima Beasiswa dan anak karyawan menyaksikan pementasan tersebut, diharapkan penonton dapat mengambil inspirasi perjuangan hidup dan semangat pantang menyerah.

Sebelumnya BCA juga mengajak 100 siswa SMA binaan dan guru pendamping untuk menyaksikan pertunjukan karya Teater Koma yang ke 143 berjudul Semar Gugat.

Cultural Education

BCA places emphasis on developing the artistic role of the theatre in Indonesia by educating the younger generation about theatre as part of character building.

In 2016, BCA supported the performance of Teater Koma's 146th production of "Opera Kecoa", which was held for a period of 11 days on November 2016 in the Graha Bhakti Budaya, Taman Ismail Marzuki, Jakarta.

The Bank invited more than 600 Scholarship Recipients and children of employees to attend the shows. It is hoped that the experience will provide inspiration to the students for dealing with life's difficulties and the unyielding spirit.

Previously, BCA invited 100 assisted high school students and companion teachers to watch Teater Koma's 143rd production of Semar Gugat.



Bakti BCA di bidang Kesehatan

Fokus Bakti BCA di bidang kesehatan adalah menyediakan layanan, akses dan sarana kesehatan kepada masyarakat yang kurang mampu. Dalam pelaksanaannya, BCA bekerja sama dengan beberapa lembaga yang memiliki kompetensi dan kredibilitas di bidang layanan kesehatan.

Operasi Katarak

Program Operasi Katarak merupakan kerja sama BCA dengan Seksi Penanggulangan Buta Katarak Persatuan Dokter Spesialis Mata Indonesia (Perdami) yang menyediakan layanan operasi katarak bagi warga tidak mampu.

Program ini telah berjalan sejak 2001. Selain untuk mengurangi jumlah penderita katarak, kegiatan ini juga mendukung program Pemerintah dan World Health Organization Vision 2020, yakni The Right to Sight, sebuah inisiatif global untuk mengurangi kebutaan di dunia.



Bakti BCA in the Field of Health

Bakti BCA's focus in the field of health is to provide health services, access, and facilities for the underprivileged. BCA works together with several institutions with proven competence and credibility in the field of health care in delivering health services.

Cataract Surgery

BCA cooperates with the Cataract Blindness Control Unit of the Association of Indonesia Ophthalmologist (SPBK Perdami) to provide cataract operations for the underprivileged.

This Program has been running since 2001. In addition to reducing the number of cataract sufferers, the activity also supports the government's and World Health Organization's Vision 2020 program entitled The Right to Sight, a global initiative to reduce blindness worldwide.

639
pasien operasi katarak
di 5 daerah

Cataract Surgery patients
in 5 areas



Sepanjang tahun 2016, BCA memfasilitasi tindakan operasi katarak kepada 639 pasien di RSUD Lakipadada, Tana Toraja, Sulawesi Selatan; RSUD Puri Husada Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau; RSUD Puruk Cahu, Murung Raya, Kalimantan Tengah; RS Medika Lestari, Ciledug, Tangerang, Banten; dan RS Puri Cinere, Depok, Jawa Barat. Selain itu, BCA mendonasikan dua mikroskop kepada SPBK Perdami.

During 2016, BCA helped to facilitate cataract operations for 639 patients in various hospitals and locations, including RSUD Lakipadada, Tana Toraja, South Sulawesi; RSUD Puri Husada Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau; RSUD Puruk Cahu, Murung Raya, Central Kalimantan; RS Medika Lestari, Ciledug, Tangerang, Banten; and RS Puri Cinere, Depok, West Java. Further, BCA donated two microscopes to SPBK Perdami.



Bachtiar
Pasien Klinik Binaan BCA
Patient of BCA Assisted Clinics

"Adanya klinik di dekat rumah membuat saya tidak perlu jauh-jauh ke tempat lain. Saya cocok dengan dokternya, sehingga saya dan istri selalu berobat ke Klinik Bakti Medika. Saya terbantu sekali dengan subsidi, jadi biaya lebih murah."

"The presence of a clinic near our home allows me not to have to travel far. I am comfortable with the doctors, so my wife and I always seek medical treatment in Bakti Medika Clinic. We benefit so much from the subsidy, because the cost is cheaper."

Layanan Kesehatan

Sejak tahun 2012, BCA menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat di sekitar Klinik Duri Utara, Jakarta Barat dan Klinik Bakti Medika yang diresmikan pada tahun 2015.

Kedua klinik BCA memfasilitasi layanan kesehatan berkualitas dengan biaya terjangkau bagi masyarakat yang kurang mampu, meliputi konsultasi kesehatan, pengobatan, layanan Keluarga Berencana, operasi kecil, penanganan dan perawatan luka, imunisasi anak, vaksinasi dewasa, dan sebagainya.

Sepanjang 2016, dua klinik binaan BCA telah memberikan pelayanan kesehatan bagi 12.758 orang dengan perincian jumlah pasien di Klinik Duri Utara mencapai 10.141 dan Klinik Bakti Medika sebanyak 2.617 pasien.

Pada tahun 2016, sebagai rangkaian HUT BCA ke-59, BCA mengadakan pengobatan gratis di lima Desa Wisata Binaan dan di dua klinik binaan BCA.



Donor Darah Bakti BCA

Donor Darah Bakti BCA telah terselenggara sejak tahun 1991 bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia di Kantor Pusat maupun beberapa cabang BCA. Kegiatan donor darah dilakukan tiga sampai empat kali setiap tahun, baik di kantor pusat maupun cabang. Sepanjang 2016, BCA menyumbangkan 2.958 kantong darah kepada PMI, meningkat dari tahun sebelumnya yang mencapai 1.820 kantong darah.

Kegiatan bidang Kesehatan Lainnya

BCA mengadakan edukasi literasi kesehatan di sembilan SD Binaan BCA. Dalam edukasi yang diikuti 2.154 siswa kelas 1 sampai 6 SD ini, para siswa belajar pentingnya membersihkan gigi dengan cara menyikat gigi dengan benar.

BCA juga aktif memberikan dukungan baik dalam bentuk donasi maupun sponsor kepada lembaga, antara lain; Kampanye Peduli Alzheimer (Yayasan Alzheimer), Penuntasan TBC, Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Subroto, dan sebagainya.

Health Care Services

Since 2012, BCA has provided health care services for the local community through the Duri Utara Clinic, West Jakarta and Bakti Medika Clinic, the latter was inaugurated in 2015.

The two BCA clinics offer high quality health care services at affordable cost for the underprivileged. The clinics provide health consultations, medication, Family Planning services, minor surgeries, wound treatment and care, children and adult vaccinations, and other services.

During 2016, the two BCA assisted clinics provided health care services to a total of 12,758 people, with the number of patients in Duri Utara Clinic reaching 10,141 and Bakti Medika Clinic with 2,617 patients.

In 2016, BCA provided free medication in five Tourism Assisted Villages and two assisted clinic as part of BCA 59th anniversary celebration events.



Bakti BCA Blood Donation

Bakti BCA's Blood Donation have been carried out since 1991 in cooperation with the Indonesian Red Cross at the Head Office and several of BCA's branches. The blood donation is organized three to four times annually. In 2016, BCA donated 2,958 blood bags to the Indonesian Red Cross, increased compare to the previous year's 1,820 blood bags.

Other Health-Related Activities

BCA held health literacy education in nine of BCA's assisted elementary schools in 2016. 2,154 students from grades 1 to 6 attended to sessions to learn the importance of dental cleanliness by properly brushing their teeth.

BCA has also actively provided support in the form of donations and sponsorships for institutions such as: the Alzheimer Awareness Campaign (Alzheimer Foundation), TBC Eradication, Gatot Subroto Central Army Hospital, and others.



Bakti BCA di bidang Lingkungan Hidup



Bakti BCA in the Environment



Pelestarian lingkungan hidup merupakan salah satu upaya menjaga ekosistem alam dan mengurangi dampak kerusakan lingkungan.

BCA berperan dalam pelestarian lingkungan hidup melalui program Go Green BCA di kantor-kantor Bank serta melalui kegiatan CSR di bidang keanekaragaman hayati.

Kegiatan CSR di bidang lingkungan hidup dilakukan bekerja sama dengan beberapa lembaga yang memiliki kepedulian dan kapabilitas dalam hal tersebut. Kegiatan BCA di bidang Lingkungan Hidup pada tahun 2016:

Pelepasliaran orang utan

Sejak tahun 2012, BCA telah mendukung kegiatan kepedulian terhadap pelestarian habitat satwa yang dilindungi salah satunya orangutan (*Pongo pygmaeus*). Orangutan merupakan satwa liar yang dilindungi dan memiliki fungsi penting dalam ekosistem hutan, terutama sebagai spesies payung.

Dalam rangka mewujudkan kepedulian terhadap pelestarian habitat satwa yang dilindungi, salah satunya orangutan, BCA memberikan donasi senilai Rp200 juta kepada Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF) untuk kegiatan pelepasliaran orangutan di Hutan Kehje Sewen, Kalimantan Timur.

Environmental preservation is intended to protect the natural ecosystem and reduce the impact of environmental destruction.

BCA takes part in environmental preservation efforts through the Go Green BCA program in bank offices and CSR activities in the field of biodiversity.

CSR activities in environmental areas are carried out in cooperation with several institutions with proven capability in the field. BCA's activities for supporting the environment and biodiversity in 2016 include:

Releasing Orangutans

Since 2012, BCA has been involved in support of preserving wildlife habitats, including the orangutan (*Pongo pygmaeus*). The orangutan is a protected wildlife species and serves a vital function in the forest's ecosystem, especially as an umbrella species.

BCA donated Rp 200 million to the Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF) to assist the orangutans rehabilitation program in Kehje Sewen Forrest, East Kalimantan. This funding was related to BCA programs for natural ecosystem preservation, particularly for orangutans.



Yeni Novitasari
Fundraising Coordinator Borneo Orang utan Survival Foundation (BOSF)
Fundraising Coordinator Borneo Orangutan Survival Foundation (BOSF)

"Sejak 2012, BCA telah berkomitmen mendukung program dari Borneo Orangutan Survival Foundation yang berfokus pada kegiatan pelepasliaran orangutan ke Hutan Kehje Sewen di Kalimantan Timur.

Dalam implementasi program ini, BCA sangat kooperatif dan bersungguh-sungguh. Hal ini dapat dibuktikan dari persistence support yang diberikan, tidak hanya secara materi tetapi juga *massive publication* di berbagai kesempatan, baik yang ditujukan ke publik internal maupun eksternal. Hal ini dapat dijadikan contoh oleh perusahaan lain bahwa kegiatan CSR bukan semata-mata kata 'bertanggung jawab' tetapi juga keseriusan dan persisten dalam menjalankan secara terus menerus, sehingga manfaat besar yang ingin dicapai dapat terwujud.

Kami dari BOS Foundation sangat mengapresiasi dan berterima kasih atas segala keterlibatan BCA terhadap program pelestarian orangutan di Kalimantan. Berkat dukungan perusahaan-perusahaan seperti BCA, kami telah berhasil melepaskan sekitar 251 orangutan sepanjang 2012-2016 di Kalimantan."

"Since 2012, BCA has committed to support the program from the Borneo Orangutan Survival Foundation focused on releasing orangutans in the Kehje Sewen Forest in East Kalimantan.

In implementing this program, BCA is very cooperative and sincere. This is evident from the persistent support given, not only in material form but also in massive publication on various occasions, both internally and externally. This can be used as an example for other companies that CSR activities are not merely 'responsible' in literal sense but also involve seriousness and persistence in continuous implementation, so that the substantial benefits targeted can be realized.

We from the BOS Foundation truly appreciate and thank BCA for its involvement in the orangutan preservation program in Kalimantan. With support of companies such as BCA, we have successfully released approximately 251 orangutans in Kalimantan during the period of 2012-2016."

Pelestarian Penyu

BCA mendukung program konservasi penyu World Wide Funds for Nature (WWF) Indonesia, salah satu organisasi yang terlibat dalam beberapa program konservasi, dalam rangka memastikan keseimbangan mata rantai ekosistem penyu. Penyu sendiri merupakan hewan yang masuk dalam *Red List of Threatened Species* (Daftar Merah Spesies yang Terancam).

BCA mendonasikan Rp445 juta kepada WWF untuk mendanai program konservasi penyu di Pangumbangan, Ujung Genteng, Sukabumi dan Aroen Meubanja, Aceh, pada Februari 2016 dalam rangka HUT BCA ke-59.

Selain itu, BCA mendonasikan Rp100 juta dan bekerja sama dengan Banyuwangi Sea Turtle Foundation (BSTF) untuk melepaskan 245 ekor tukik di Pantai Boom, Banyuwangi, pada Oktober 2016.



Turtle Conservation

BCA supports turtle conservation program of the World Wide Funds for Nature (WWF) Indonesia, one of several organizations that is involved in conservation programs to ensure the balance of the ecosystem of the turtles. Turtles are on the Red List of Threatened Species.

As part of BCA's 59th Anniversary program, in February 2016 the Company donated Rp445 million to the WWF for funding of the turtle conservation program in Pangumbangan, Ujung Genteng, Sukabumi and Aroen Meubanja, Aceh.

BCA also donated Rp100 million and worked with the Banyuwangi Sea Turtle Foundation (BSTF) to release 245 baby turtles in Boom Beach, Banyuwangi, in October 2016.



Program yang digagas BSTF berawal dari menurunnya populasi penyu di Banyuwangi sejak 20 tahun silam, karena banyak tukik yang tersangkut jaring nelayan dan dijual sebagai ikan hias.

Saat ini BSTF bersinergi dengan masyarakat pantai dan instansi terkait untuk mengevakuasi telur penyu ke lokasi penetasan semi alami agar pengawasan lebih mudah. Tukik yang berhasil menetas, sebagian besar langsung dilepas ke laut sesuai dengan lokasi asal telur ditemukan dan sebagian lagi dibesarkan oleh BSTF.

Lokasi-lokasi penangkaran penyu yang berada di dekat pantai menjadi daya tarik wisatawan sehingga diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat lokal untuk mengembangkan potensi wisata yang berbasis pelestarian lingkungan.

BSTF initiated this program due to the reduction of the sea turtle population in Banyuwangi in the past 20 years, for many sea turtles were caught in fishing nets and sold as ornamental fish.

BSTF currently works in synergy with the coastal communities and relevant agencies to evacuate turtle eggs into semi-natural hatching sites in order to facilitate easier monitoring. Most of the baby turtles that hatched from their eggs are immediately released to the sea according to the locations where the eggs were originally found, while the rest are nurtured by BSTF.

The sea turtle hatcheries that are located in coastal areas have tourism appeal. These efforts are expected to build awareness of the local communities in developing tourism potential based on environmental preservation.



Bakti BCA di bidang Olahraga



Bakti BCA in Sports



BCA berupaya mendukung kemajuan olahraga nasional, dengan mensponsori berbagai turnamen olah raga nasional dan sosialisasi gaya hidup sehat.

BCA Indonesia Open

Indonesia Open adalah turnamen bulu tangkis internasional yang digagas oleh Persatuan Bulu tangkis Seluruh Indonesia (PBSI), dan pertama kali diselenggarakan pada tahun 1982. Pada tahun 2007 Indonesia Open masuk ke dalam jajaran super series.

Dalam rangka mendukung kemajuan olahraga nasional, sejak 2014 BCA telah menandatangani Nota Kesepakatan

BCA strives to support the development of national sports by sponsoring various national sports tournaments and promoting a healthy life style.

BCA Indonesia Open

Indonesia Open is an international badminton tournament initiated by the Indonesian Badminton Association (PBSI). The tournament was first held in 1982. In 2007, the Indonesian Open was accepted as one of the super series tournaments.

In 2014 BCA signed a Memorandum of Understanding with the Indonesian Badminton Association (PBSI) in tandem with

dengan Persatuan Bulutangkis Seluruh Indonesia (PBSI) untuk menyelenggarakan kompetisi bulutangkis tingkat internasional. Kompetisi tahunan ini diprakarsai oleh PBSI, Badminton World Federation (BWF), dan beberapa lembaga lain dengan nama BCA Indonesia Open (BIO).

Pada 2016, BCA kembali mendukung turnamen bulutangkis kelas dunia, BCA Indonesia Open Superseries Premier (BIOSSP) yang berlangsung di Istora Senayan, Jakarta, pada 30 Mei hingga 5 Juni 2016. Tercatat sebanyak 332 pemain dari 24 negara berlaga di turnamen level premier ini.

the Badminton World Federation to organize the annual BCA Indonesia Open Tournament, an international badminton competition.

The 2016 BCA Indonesia Open Super series Premier (BIOSSP) took place at Istora Senayan, Jakarta, on 30 May to 5 June 2016. There were 332 players from 24 countries competing in this premier level tournament.



Bakti BCA Empati



Selain kegiatan-kegiatan di atas, sepanjang 2016 BCA juga aktif memberikan bantuan bagi masyarakat yang terkena musibah bencana alam yakni di antaranya donasi kepada korban tanah longsor di Purworejo, banjir di Garut, serta gempa bumi di Aceh.

BCA memberikan donasi kepada lembaga atau organisasi yang melakukan kegiatan sosial untuk kepentingan masyarakat, selaras dengan pilar kegiatan sosial BCA.

Pada 2016, BCA memberikan donasi pada kegiatan pelayanan sosial kemanusiaan bagi anak-anak, santunan anak yatim dan dhuafa, bantuan kepada Yayasan PEPABRI, Yayasan Korps Cacat Veteran Republik Indonesia, Legiun Veteran Republik Indonesia (LVRI), dan Purnayuda.



Bakti BCA Emphaty



In addition to the activities above, in 2016 BCA was active in providing assistance to communities affected by natural disasters, among others making donations to victims of the landslide in Purworejo, flooding in Garut, and an earthquake in Aceh.

BCA extended donations to institutions or organizations that undertake social activities for the benefit of society in line with the pillars of BCA's social activities.

In 2016, BCA granted donations to social humanitarian services activities for children, assistance for orphans and dhuafa, assistance to the PEPABRI Foundation, Foundation of Disabled Veterans Corps of the Republic of Indonesia, Veterans Legion of the Republic of Indonesia, and Purnayuda.

SOLUSI BISNIS UNGGUL BCA

Solusi Bisnis Unggul BCA adalah program Bakti BCA yang dititikberatkan pada pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan ekonomi, tujuannya adalah masyarakat mampu bertumbuh dan mencapai kemajuan secara mandiri. Sasaran program ini antara lain UMKM dan kegiatan ekonomi berbasis komunitas.

Beberapa program pemberdayaan Solusi Bisnis Unggul juga diintegrasikan dengan keunggulan solusi perbankan yaitu solusi perbankan transaksional.

BCA EXCELLENT BUSINESS SOLUTION

The BCA Excellent Business Solution is a Bakti BCA program that is focused on empowering the local community through economic activities. The aim of the program is to encourage the development of a community that can grow and achieve progress independently. The target of the program are MSME and community-based economic activities.

The Excellent Business Solutions empowerment programs also include education and assistance for transactional banking solutions.



Lembaga Pengembangan Bisnis Mitra Bersama

Program Lembaga Pengembangan Bisnis Mitra Bersama adalah program untuk memfasilitasi pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

Bagi BCA pengembangan UMKM adalah hal yang penting karena UMKM yang berkembang adalah nasabah potensial bagi layanan keuangan. Apabila sebuah UMKM telah menjadi *bankable*, maka dapat dibiayai melalui pembiayaan UKM.

Dalam pelaksanaannya, sejak tahun 2009 BCA bersama dengan PT Astra International Tbk dan PT Pertamina Tbk, melalui Yayasan Dharma Bhakti Astra, mengembangkan Lembaga Pengembangan Bisnis (LPB) Mitra Bersama di beberapa kota di Indonesia.

LPB ini dimulai tahun 2009 di Sidoarjo, Jawa Timur, tahun 2010 di Palembang, Sumatera Selatan dan Bukit Tinggi, Sumatera Barat, tahun 2012 di Yogyakarta, dan tahun 2013 di Pontianak, Kalimantan Barat.

Bentuk kegiatan LPB meliputi pendampingan, konsultasi dan pelatihan, seperti mengelola akuntansi sederhana, kemasan, website, pengendalian mutu; memfasilitasi pengenalan dan

Business Development Institution (LPB) Mitra Bersama

The Mitra Bersama Business Development Institute is a program to facilitate the development of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSME).

BCA considers MSME development as vital to the economy since this segment represents potential customers for financial services that, if they meet banking risk parameters, can be funded through SME financing.

For its implementation, in 2009 BCA together with PT Astra International Tbk and PT Pertamina Tbk, through Yayasan Dharma Bhakti Astra, developed the Mitra Bersama Business Development Institution (LPB) in several cities in Indonesia.

The LPB was initiated in 2009 in Sidoarjo, East Java, expanding in 2010 to Palembang, South Sumatera and Bukit Tinggi, West Sumatera, in 2012 in Yogyakarta, and in 2013 in Pontianak, West Kalimantan.

LPB undertakes activities encompassing business consultation and training, such as in managing simple accounting, packaging, website design, quality control;

upaya pengembangan pasar; memfasilitasi pengenalan perbankan atau lembaga finansial, seperti sosialisasi produk dan jasa perbankan, temu pembiayaan UMKM; serta memperluas jejaring pelaku UMKM antara lain temu usaha, bazar, dan kegiatan pemasaran lainnya.

marketing and developing markets; introduction to banking and financial institutions, banking product and services and MSME financing opportunities as well as organizing business gatherings, bazaars, and other marketing activities.

Nama LPB Name of LPB	Lokasi Location	Jenis Kegiatan Business Activities	Jumlah Mitra (pelaku UKM) Number of SME Partners
LPB Mitra Bersama Sidoarjo	Sidoarjo, Jawa Timur Sidoarjo, East Java	bidang kerajinan, konveksi, bengkel, dan suku cadang kendaraan roda dua. Crafts, convection, automotive workshop, and motorcycle spare parts	553
LPB Mitra Bersama Palembang	Palembang, Sumatera Selatan Palembang, South Sumatera	bidang kuliner, jumputan, dan bengkel. culinary, woven textile, and automotive workshop.	166
LPB Mitra Bersama Yogyakarta	Yogyakarta Yogyakarta	bidang kuliner, kerajinan, bengkel, dan perdagangan. culinary, crafts, automotive workshop, and trading.	217
LPB Mitra Bersama Pontianak	Pontianak, Kalimantan barat Pontianak, West Kalimantan	bidang kuliner, kerajinan, dan bengkel. culinary, crafts and automotive workshop.	130
LPB Mitra Bersama Solo	Jawa Tengah Central Java		40

APA KATA MEREKA

WHAT THEY SAY



FALAHUDIN

Ketua LPB Mitra Bersama Waru
Head of LPB Mitra Bersama Waru

"LPB Mitra Bersama Waru merupakan lembaga luar biasa yang dibangun YDBA dan BCA di Sidoarjo. Kami menjelaskan tentang perubahan, perbaikan dan *improvement* kepada UKM. Saat ini, manufaktur menjadi unggulan di daerah ini"

"LPB Mitra Bersama Waru is an outstanding institution established by YDBA and BCA in Sidoarjo. We explained about the changes, enhancements and improvements to SMEs. Now, we also engage automotive workshop SMEs as well as 4-wheel SMEs other than manufacturing that are the leaders in this area"



AYU SAMBAL

Pelaku UKM Makanan
Food SME

"Pelatihan dari LPB itu sangat membantu kelangsungan bisnis saya. Dulu hanya modal bumbu 5kg lalu berkembang dengan banyak *reseller*, kalau ada yang pesan harus transfer di depan supaya bisa jadi modal lagi, jadi tidak mengambil dari keuntungan. Harapannya supaya LPB bisa membina UKM sampai tuntas, sampai kami jalan dan lari cepat"

"Training from LPB really helps the continuity of my business. Before, we only have 5 kg of spices as capital, and then growing with many resellers, if there are orders, they must make a transfer up front to be used as capital in order to avoid taking from our profit. We hope that LPB can guide SMEs thoroughly, until we can run and grow fast"



MAHFUD

Pelaku Usaha Bengkel
Owner of Automotive Workshop

"Tadinya bengkel kami itu semrawut bisa bekerja sampai sore atau malam tanpa ketentuan. Sekarang kami belajar bagaimana mengelola bengkel yang baik, walaupun memang belum 100%. Paling senang dengan *training-training* itu, dapat ilmu dan tanpa dipungut biaya"

"Previously, our workshop was chaotic and we can work until late at night. Now, we have learned how to manage a good workshop, although not yet reaching 100%. I am very happy with the training being held, we get a lot of knowledge at no cost at all"

Kemitraan dengan Komunitas

Kemitraan dengan komunitas adalah bentuk kontribusi BCA untuk pemberdayaan masyarakat lokal komunitas di daerah untuk membuka peluang usaha dan menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat dengan memanfaatkan sumber daya lokal.

Partnership with the Community

Partnership with the community is BCA's contribution to empower the local community to open business and employment opportunities by utilizing local resources.

Fokus BCA dalam program Kemitraan dengan Komunitas adalah pemanfaatan potensi wisata berbasis komunitas. Keberlanjutan kemitraan BCA dengan komunitas dibentuk dalam Desa Wisata Binaan.

BCA's focus in the Partnership with the Community program is the utilization of local potential for community-based tourism. The partnership between BCA and the community is built on the basis of a Tourism Village.



Selain melalui Desa Wisata Binaan, BCA juga giat membangun kapasitas masyarakat untuk mengembangkan potensi pariwisata lokal dengan pelatihan yang terkait dengan pariwisata.

In addition to Tourism Villages, BCA also actively builds the capacity to develop the local tourism potential with training on tourism related issues.

Dalam skema Kemitraan dengan Komunitas, BCA fokus pada pembinaan sehingga tidak ada penyaluran pembiayaan. Dalam program ini, BCA memberikan pembinaan mengenai administrasi, pelayanan, dan menjaga lingkungan serta mengajarkan mereka untuk mengembangkan bisnis dan pemasaran.

Under this Community Partnership scheme, BCA is focused on providing guidance and education. The program is not based on financial assistance. Through this program, BCA provides guidance on administration, service, and environmental protection as well as instructing local communities on developing business and marketing.

BCA mengharapkan dengan pembinaan dan kerja sama yang baik, dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian masyarakat, yang secara tidak langsung akan mendukung peningkatan ekonomi Indonesia.

We expect that with proper guidance and cooperation, the communities can improve their prosperity and independence, which will indirectly support the growth of the economy in Indonesia.

BCA telah ikut serta mengembangkan Desa Wisata Taman Sari di Banyuwangi, Desa Wisata Wayang Wukirsari di Yogyakarta dan Desa Wisata Batu Lonceng di Lembang, Desa Wisata Pentingsari di Yogyakarta, Wirawisata Goa Pindul di Yogyakarta, Kampung Batik Wiradesa di Pekalongan dan Desa Wisata Puncak Tinggan, Kabupaten Badung, Bali.

BCA has participated in developing Taman Sari Tourism Village in Banyuwangi, Wukirsari Wayang Tourism Village in Yogyakarta, Batu Lonceng Tourism Village in Lembang, Pentingsari Tourism Village in Yogyakarta, Wirawisata Goa Pindul in Yogyakarta, and Wiradesa Batik Village in Pekalongan and Puncak Tinggan Tourism Village, Badung Regency, Bali.

Pengembangan Desa Wisata Pentingsari



Desa Wisata Pentingsari (Dewi Peri) menjadi salah satu desa binaan BCA sejak Desember 2015. Dewi Peri terletak di kaki Gunung Merapi, Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman, Yogyakarta, memiliki potensi sebagai desa wisata alam, budaya, dan pertanian.

Di Dewi Peri wisatawan dapat menikmati wisata alam, situs bersejarah Pangeran Diponegoro, Rumah Joglo tradisional dan berbagai situs benda bersejarah purbakala lainnya serta seni pertunjukan yang dibawakan warga setempat. Turis juga dapat tinggal dan merasakan kehidupan tradisional di desa (*live-in*).

Pada September 2016, BCA memfasilitasi 40 pengurus desa wisata Pentingsari untuk mengembangkan *soft skill* dan kualitas SDM para pengelola desa wisata dengan beragam pelatihan, di antaranya pelatihan kualitas layanan, komunikasi, kepariwisataan, kepemimpinan, dan *marketing*.

BCA juga membantu warga Dewi Peri memperbaiki joglo yang digunakan untuk menerima tamu dan wisatawan. BCA membangun "rumah produksi" yang digunakan ibu-ibu rumah tangga memproduksi makanan ringan sebagai oleh-oleh khas. BCA juga memberikan donasi seperangkat alat musik Gamelan untuk Desa Wisata Pentingsari.

Pentingsari Tourism Village Development



Pentingsari Tourism Village, known as Dewi Peri, has been a BCA assisted village since December 2015. Dewi Peri is situated at the foot of Mount Merapi, Cangkringan District, Regency of Sleman, Yogyakarta, with the potential as a nature, cultural and agricultural tourism village.

In Dewi Peri, tourists can enjoy natural attractions as well as Pangeran Diponegoro historical sites, traditional Joglo houses and various archaeological sites. Local residents also stage art performances for visitors. Tourists can stay in the village and experience traditional village life.

In September 2016, BCA organized 40 officials of Pentingsari tourism village to develop their soft skills and improve the quality of the village management team by providing training on service quality, communication, tourism, leadership, and marketing.

BCA also assisted the residents of Dewi Peri to renovate the village joglo, a traditional structure that is generally used to receive guests, and to build a "production house" to be used by the local housewives to produce snacks as local souvenirs. BCA donated a Gamelan set to the village.

Pengembangan Desa Wisata Tamansari

Desa Wisata Tamansari terletak di Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi, di lereng Gunung Ijen, Jawa Timur. Taman Sari menjadi Desa Wisata binaan BCA yang diresmikan pada Mei 2016.

Potensi wisata asli daerah di Desa Taman Sari adalah kehidupan penduduk desa seperti bertani; berkebun kopi, cengkeh, dan cokelat; menambang belerang di Kawasan Taman Wisata Alam Kawah Ijen; serta mengenal kebudayaan setempat yaitu Tari Gandrung.

Pada tahun 2016, BCA meresmikan Warung serbaguna berdesain Rumah Osing dan *Tourist Information Center* serta perangkat penunjang operasional.

Pengembangan Desa Wisata Wukirsari

Desa Wukirsari, yang terletak di kecamatan Imogiri, Bantul, Yogyakarta, merupakan desa rintisan batik tulis yang merupakan kerajinan tradisi turun temurun. Desa Wukirsari juga dikenal akan kerajinan kulit tatah sungging yang menghasilkan produk wayang kulit dan kerajinan kulit lainnya.

Desa Wukirsari diresmikan menjadi Desa Wisata Binaan BCA pada Maret 2016 bersamaan dengan penyelenggaraan acara perlombaan, pertunjukan wayang dan pengobatan gratis untuk warga desa Wukirsari.

Masyarakat baik dari dalam maupun luar negeri seperti Swiss, Perancis, Belanda dan Jepang pernah belajar kesenian wayang di desa ini. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan antara lain membuat wayang, memainkan gamelan, menyaksikan pertunjukan wayang, serta tinggal di rumah-rumah pengrajin wayang di Desa Wukirsari.

Tamansari Tourism Village Development

Tamansari Tourism Village is located in Licin District, Banyuwangi Regency, on the slopes of Mount Ijen, East Java. Tamansari officially became a BCA Assisted Tourism Village in May 2016.

Taman Sari's tourism potential is found in the villagers' way of life, including farming; planting coffee, cloves and cocoa; sulphur mining in the Ijen Crater Nature Park; as well as the local culture of the Gandrung Dance.

In 2016, BCA inaugurated a multi-purpose Store designed in the traditional Osing House manner and a Tourist Information Center as well as infrastructure to support operations.

Wukirsari Tourism Village Development

Wukirsari Village, which is located in Imogiri, Bantul, Yogyakarta, is an artisan village that showcases hand-painted batik, a traditional handicraft that has been handed down from generation to generation. The area is also known for leather carving and the production of leather Wayang puppets and other leather creations.

Wukirsari Village was officially named as a BCA Assisted Tourism Village in March 2016. The event was marked with competitions, a Wayang show and free medical care for the residents of Wukirsari.

Visitors, both domestic and international such as from Switzerland, France, the Netherlands and Japan, have studied the art of Wayang puppetry in this village. Other tourism related activities include making Wayang puppets, playing the Gamelan, participating in Wayang performances and experiencing life in the homes of the Wayang puppet artisans in Wukirsari Village.



Pengembangan Kampung Batik Gemah Sumilir

Desa Wisata Kampung Batik Gemah Sumilir dengan *branding* Jogas_Pekalongan adalah salah satu dari sekian banyak kampung wisata yang berkembang di wilayah Kabupaten Pekalongan. Desa ini berlokasi di kawasan jalur pantura (Semarang-Jakarta) dan antara jalur alternatif selatan (Banjarnegara-Jakarta), berjarak 12 km dari pusat kota Pekalongan atau sekitar 5 km dari pusat kota Satelit Wiradesa yang tepat berada di tengah pusat kota Kabupaten Pekalongan Kajen.

Potensi desa ini antara lain wisata alam, batik, tenun dan kuliner beserta pertanian, perikanan yang berwawasan lingkungan. Desa Wisata Kampung Batik Gemah Sumilir Pekalongan menawarkan kegiatan wisata pengalaman berupa pembelajaran tentang wisata alam, kerajinan batik, tenun, kuliner, lingkungan hidup, pertanian, perkebunan, wirausaha, kehidupan sosial budaya, aneka seni tradisi dan kearifan lokal yang masih mengakar kuat di masyarakat dengan suasana Pekalongan sebagai Kota Batik dan Kota Santri.

Pada tahun 2016 BCA memberikan pendampingan, bantuan pengembangan SDM serta dukungan pengembangan fasilitas pariwisata dari program CSR BCA.

Pelatihan Layanan bagi Desa Wisata

Selain dengan pendekatan Desa Wisata Binaan, BCA menyelenggarakan pelatihan bagi komunitas yang ingin mengembangkan potensi desanya menjadi desa wisata yang lebih baik.

Pada Desember 2016, BCA menggelar pelatihan layanan prima bagi pengurus Desa Wisata Puncak Tinggan, Plaga, Kabupaten Badung, Bali.

Pelatihan layanan prima diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan wisata alam, budaya dan pertanian yang berwawasan lingkungan sehingga dapat semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan.

Gemah Sumilir Batik Village Development

Gemah Sumilir Batik Village is one of many growing tourism villages in the area of Pekalongan Regency. The village is located on Java's north coast (Semarang-Jakarta) and between alternative south route (Banjarnegara-Jakarta), 12 km from downtown Pekalongan, or 5 km from Wiradesa Satellite City located at the heart of Pekalongan Kajen District.

Endowed with natural beauty, batik, weaving and culinary arts as well as agriculture and fisheries, Gemah Sumilir Batik Tourism Village in Pekalongan offers tourists experiences in learning about nature, batik handicrafts, weaving, the culinary arts, the environment, agriculture, plantations, entrepreneurship, social and cultural life and traditional arts and local wisdom that are embedded in the local community. Pekalongan has been characterized as a Batik City and (Religious) Santri City.

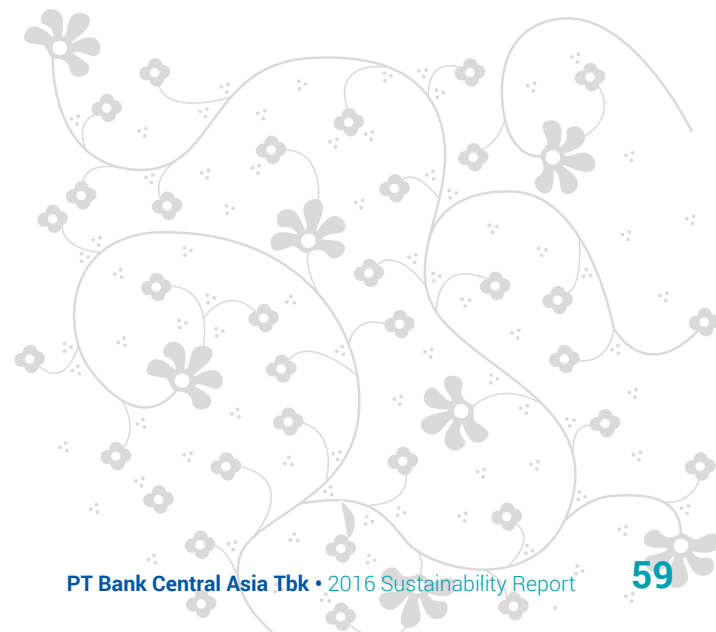
In 2016, BCA provided guidance and assistance to support the development of local human resources and tourism facilities in the village.

Service Training for Tourism Villages

In addition to fostering Tourism Villages, BCA organized training for communities wanting to develop the potential of their villages into better tourism villages.

In December 2016, BCA held training on improving service, or 'Prime Service training', for the management of Puncak Tinggan Tourism Village, Plaga, Badung Regency, Bali.

Prime service training was provided in order to improve the quality of service in an environmentally-oriented nature and to boost cultural and agricultural tourism to better serve the visiting tourists.



03

MENGEMBANGKAN KARYAWAN BCA

DEVELOPING EMPLOYEES OF BCA



“ BCA mengembangkan budaya inovasi yang bertujuan untuk memperbaiki proses bisnis internal dan meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus untuk meningkatkan keterlibatan karyawan antar fungsi dan lintas generasi.

BCA nurtures a culture of innovation to improve internal business processes and customer satisfaction, while also enhancing cross-functional and cross-generation employee engagement.”



2,36%

Turnover karyawan BCA
BCA employee turnover



Mengembangkan Karyawan BCA
Developing Employees of BCA

Pelatihan dan Pengembangan Training and Development	65
Perlindungan dan Kesetaraan Protection and Equality	70
Kesejahteraan Karyawan Employee Welfare	73

Sumber daya manusia adalah aset utama untuk menjalankan kegiatan perbankan dan mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan rencana bisnis bank di masa mendatang. Untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang cukup dan cakap. Bagi BCA, SDM merupakan aset berharga karena menjadi kekuatan utama BCA dalam melayani nasabah.

SDM yang andal diperoleh melalui perekrutan secara cermat dan program pengembangan profesional yang komprehensif. BCA berupaya untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi seluruh staf dan mempersiapkan individu-individu berkinerja tinggi untuk mengambil peran kepemimpinan di masa depan.

BCA menempatkan divisi Human Capital Management (HCM) menjadi mitra unit kerja dalam hal perencanaan dan pengembangan SDM. HCM berperan aktif dalam berdiskusi dengan unit kerja untuk memahami kebutuhan SDM, sehingga dapat mendukung pencapaian sasaran bisnis unit kerja.

Mengembangkan Keterlibatan di BCA

Keterlibatan karyawan adalah salah satu faktor kunci dan kesuksesan bisnis BCA pencapaian kinerja. BCA berupaya untuk menciptakan lingkungan yang mendorong partisipasi aktif karyawan melalui pelatihan, dan memastikan mentoring serta coaching oleh para atasan.

BCA menjadikan keterlibatan karyawan sebagai bagian dari standar dan prosedur kerja bank. BCA memfasilitasi agar karyawan mengembangkan kreativitas dan inisiatif dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Upaya untuk mendorong keterlibatan karyawan dilakukan BCA dengan berbagai cara yang disesuaikan dengan kondisi SDM terkini di perusahaan, di antaranya dengan menyeimbangkan karyawan lama dan karyawan baru, memperkuat bimbingan dan pembelajaran, karier, dan membangun sistem untuk menjalankan keterlibatan dalam kegiatan sehari-hari.

Human resources are the most important asset to implement sound banking practices and to reach corporate objectives consistent with the business plan. Competent and reliable human resources are a necessity for BCA. BCA sees its human resources as its most valuable asset in providing the excellent services that our loyal customers have come to expect.

BCA selects its reliable human resources through a selective recruitment process that is followed by comprehensive professional development programs. BCA seeks to enhance the skills and competence of all employees and prepares high-performing individuals as future leaders.

BCA's approach is to make the Human Capital Management (HCM) division a strategic partner for other units in terms of human resources planning and development. The HCM division unit is actively engaged in discussions with other units to better understand the Human Resources needs of each of the units and to help them achieve their targets.

Developing Engagement in BCA

Employee engagement is one of the key success factors in achieving sound business performance. BCA makes continuous efforts to create a work environment that encourages a culture of engagement supported by training as well as mentoring and coaching given by supervisors and managers.

BCA sets employee engagement as part of its work standards and procedures and has developed an engagement culture where employees will be encouraged to use their creativity and initiatives to enhance customer satisfaction.

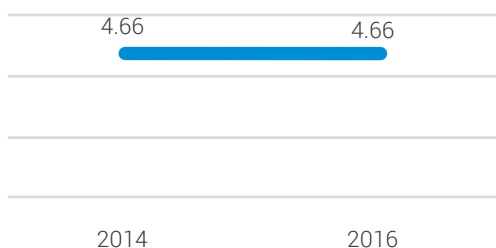
BCA makes efforts to encourage employee engagement and align the Bank's needs with human resources by maintaining the balance between existing and new employees, strengthening guidance and learning, career development, and establishing a system that encourage engagement in daily activities.

Meningkatkan Team Engagement

BCA untuk mengembangkan program Team Engagement dan bekerja sama dengan Gallup sejak tahun 2011. Team Engagement diawali dengan survei internal BCA, kemudian dilanjutkan dengan melakukan *improvement* dan evaluasi atas program Team Engagement, dengan menggunakan *scorecard*.

Apa yang telah BCA upayakan dalam pengembangan sumber daya manusia telah mendorong dan meningkatkan keterlibatan karyawan, sehingga pada tahun 2015, BCA mendapatkan Great Workplace Award dari Gallup. Hal tersebut menjadikan BCA sebagai perusahaan Indonesia pertama yang mendapatkan kehormatan dan masuk dalam jajaran 10% perusahaan teratas di seluruh dunia dalam Basis Data Keterlibatan Karyawan Gallup.

Survei Team Engagement / Team Engagement Survey



Engagement Lintas Generasi

Sumber daya manusia di BCA merupakan angkatan kerja yang unik. Lebih dari 14.000 orang karyawan telah mengabdikan bersama BCA selama lebih dari 15 tahun. Mencermati hal tersebut, salah satu strategi yang dilakukan BCA untuk menjaga keberlanjutan usaha di masa depan adalah dengan merekrut karyawan baru. Selama dua tahun terakhir, terdapat lebih dari 4.900 karyawan baru yang direkrut, yang sebagian besar berusia di bawah 25 tahun.



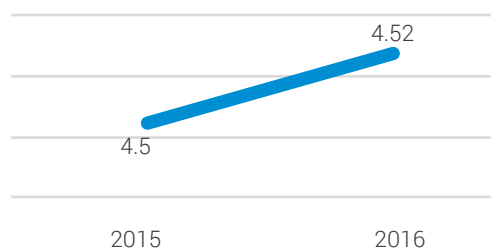
6 dari 10 karyawan baru berusia < 25 tahun
6 of 10 of BCA new employees are < 25 years old

Increasing Team Engagement

BCA's focus on the internal team engagement program that was started with Gallup in 2011. Team Engagement begins with an internal survey and, based on the findings, evaluations of the Team Engagement Team program are made for future improvement, using scorecard.

BCA's effort to develop its human resources had encouraged and improved team engagement, earning the Bank the Great Workplace Award from Gallup in 2015. BCA is the first Indonesian company to receive this honor, and named into the top 10% companies throughout the world in the Gallup Employee Engagement Database.

Survei Customer Engagement / Customer Engagement Survey



Cross-Generation Engagement

Human resources at BCA are a unique workforce. More than 14,000 BCA employees have been with the Bank for more than 15 years. In order to sustain the Bank's long term business, the Bank must be proactive in recruiting new employees. Over the last two years, more than 4,900 new employees, most of whom are under 25, have been recruited.

Demografi Karyawan BCA

BCA Employee Demographics

Item Item	2014		2015		2016	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Berdasarkan Masa Kerja by years of Service						
≤ 1 Tahun years	756	1.277	893	1.862	703	1.349
> 1 – 5 Tahun years	1.050	1.856	1.514	2.846	2.060	4.226
> 5 – 10 Tahun years	414	572	431	609	544	804
> 10 – 15 Tahun years	543	1.070	324	613	255	413
> 15 – 20 Tahun years	2.442	3.754	2.312	3.735	1.769	2.985
> 20 tahun years	4.479	3.948	4.540	4.303	4.887	5.078

Berdasarkan Jenjang Usia by age						
≤ 25 Tahun years	646	1.356	881	2.079	922	2.145
> 25 – 30 Tahun years	1.067	1.923	1.395	2.671	1.707	3.456
> 30 – 35 Tahun years	451	608	516	695	628	862
> 35 – 40 Tahun years	1.042	2.086	791	1.644	610	1.258
> 40 – 45 Tahun years	2.222	3.275	1.938	3.133	1.634	2.929
> 45 – 50 Tahun years	2.645	2.363	2.674	2.611	2.683	2.788
> 50 Tahun years	1.611	866	1.819	1.135	2.034	1.417

Untuk menyeimbangkan energi karyawan muda dan kematangan karyawan yang lebih senior, BCA menyediakan sistem formal maupun informal untuk berbagi pengetahuan, dan mengadakan penghargaan untuk inovasi.

To keep the right balance between more energetic young employees and more mature senior employees, BCA provides formal and informal systems of knowledge sharing and incentives to encourage innovations.

	Karyawan Muda Young Employee	Karyawan Senior Senior Employee
Nilai-nilai Values	Menanamkan nilai-nilai dan budaya BCA Embed BCA core values and culture	Bagaimana berinteraksi dengan generasi milenial How to interact with the millennial generation
Teknologi Technology	Digitalisasi proses dan layanan SDM Digitization of HR services process	Fasilitasi perubahan platform tradisional ke digital Facilitate the shift from a traditional to a digital platform

Untuk meningkatkan *engagement*, BCA juga membangun budaya inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam format kerja kelompok di mana karyawan muda didorong untuk terlibat serta berbagi pengetahuan dan pengalaman. Komunikasi dengan menggunakan media sosial juga digunakan oleh atasan, supaya diskusi dan debat dapat dilakukan pada *platform* yang populer bagi generasi muda.

To increase engagement, BCA is building a culture of innovation and continuous improvements in work group formats where young employees are encouraged to engage with their peers and share knowledge and experience. Social media is also used by managers to encourage discussions and idea exchanges on platforms that are popular with the young generation.

Dengan pendekatan ini, BCA mampu berkinerja positif, dan sinergi pun dapat dipertahankan sehingga tingkat *turnover* karyawan relatif rendah dari tahun ke tahun.

This new approach will enable BCA to continue to deliver positive performance, maintain synergy and record low levels of employee turnover from year to year.

Turnover Karyawan | Employee Turnover (%)

2014	2015	2016
2,18	2,24	2,36

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN

BCA terus memperbaharui dan mengembangkan program pelatihan agar para karyawan tetap menjadi yang terdepan dalam lingkungan bisnis yang dinamis. Pada tahun 2016, BCA melakukan pemetaan ulang kompetensi karyawan dan mengembangkan program-program peningkatan budaya pembelajaran bagi karyawan.

Program pelatihan dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf dari semua divisi termasuk layanan penyelesaian pembayaran, layanan kredit, pemasaran, manajemen risiko dan pengendalian internal.

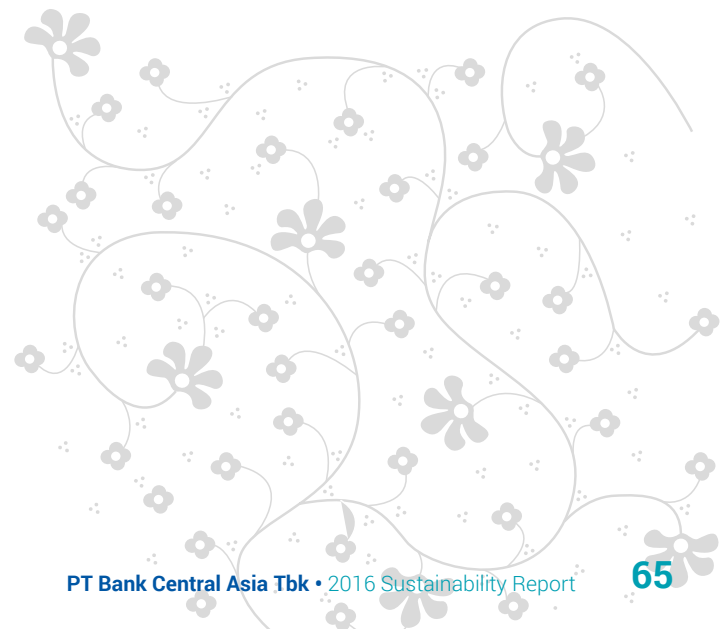
Modul pelatihan BCA juga dikembangkan dengan format e-learning agar bisa diakses karyawan di manapun mereka berada. Pembelajaran e-learning bersifat fleksibel, waktu dapat disesuaikan dengan kesibukan jadwal kerja karyawan, sehingga lebih banyak karyawan berkesempatan belajar. Metode *gamification* juga telah diterapkan dalam materi pelatihan untuk meningkatkan ketertarikan dan pemahaman peserta.

TRAINING AND DEVELOPMENT

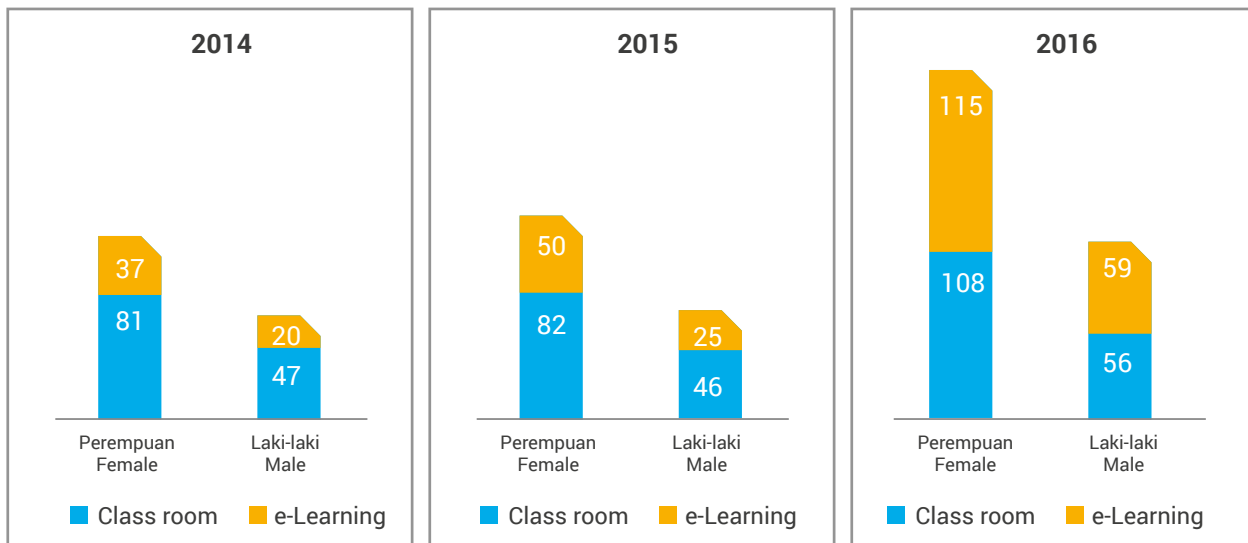
BCA periodically refreshes and develops its training programs so employees are prepared to face an increasingly dynamic business environment. In 2016, BCA re-mapped employee competencies and developed programs to promote a learning culture among employees.

All training programs are designed to enhance the skills and knowledge of staff from all divisions including payment settlement services, credit services, marketing, risk management and internal control.

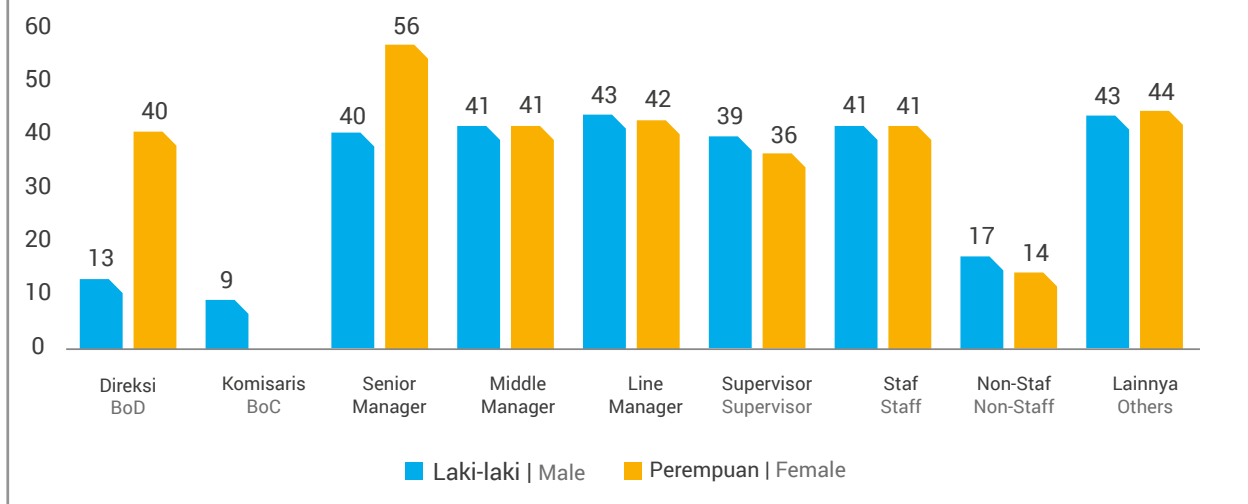
BCA has also developed training modules with an e-learning format to make them easily accessible to employees from anywhere. The flexibility of e-learning allows employees to fit in training around their work commitments, thus providing them with more opportunity to learn. Gamification is now used in training materials to raise awareness and keep the interest of training participants.



Jumlah Peserta Pelatihan (dalam ribuan)
Training Participants (in thousand)



Rata-rata Jam Pelatihan Berdasarkan Jenjang Jabatan (jam belajar)
Average Training Hour by Position (hours)





BCA Learning Institute adalah fasilitas pelatihan lengkap milik BCA di Sentul, Jawa Barat yang beroperasi sejak tahun 2016. BCA Learning Institute memiliki 70 ruang kelas untuk 2.000 peserta pelatihan, lengkap dengan sarana akomodasinya

In 2016, BCA has started to operate the BCA Learning Institute, a comprehensive training facility in Sentul. The facility has 70 class rooms and accommodation facilities for up to 2,000 training participants.

Selain melalui pelatihan dan pendidikan, pembinaan (*coaching*) memainkan peranan penting dalam mendorong pembelajaran secara terus-menerus di BCA. Manajemen menekankan pelaksanaan pembelajaran setiap saat. Proses bimbingan dan pembelajaran dipandang sebagai salah satu cara untuk membangun kemampuan dan kesiapan memimpin.

Karier di BCA

BCA melakukan review tahunan atas arah dan pengembangan karier yang jelas dan terencana kepada setiap karyawan. Arah dan pengembangan karier tentunya disesuaikan dengan kualitas pencapaian target kinerja individu, dan target unit kerja.

BCA menggunakan sistem penilaian panel untuk mengidentifikasi talenta. Panel dilakukan oleh di unit kerja terkait bersama dengan Divisi Human Capital Management.

Hasil tinjauan panel menjadi acuan untuk merancang program pengembangan individu karyawan, serta untuk proses suksesi dan penempatan karyawan. Setiap tahap pengembangan akan dipantau dan dievaluasi untuk disiapkan program pengembangan diri selanjutnya.

Besides training and education, coaching plays an important role in encouraging continuous learning. At BCA, management emphasizes the implementation of learning at all times. BCA sees the guidance and learning process as one of the ways to build the capability of employees and make them more ready for leadership positions.

Careers at BCA

For each of its employees, BCA conducts annual reviews based on a clear and well-planned career path. Career directions and development must be aligned with the quality of achievement of individuals and work unit targets.

BCA uses a panel scoring system to identify employee talent in relevant work units in collaboration with the Human Capital Management Division.

The results of panel reviews are used as references to design individual employee development programs and for the succession process and employee assignments. Each stage of development will be monitored and evaluated for further development programs.



Keberlanjutan Kepemimpinan

Regenerasi kepemimpinan adalah salah satu tantangan keberlanjutan BCA, karena dalam jangka pendek akan terdapat banyak karyawan senior memasuki masa pensiun. Kondisi ini timbul akibat ekspansi di tahun 80-90an yang diikuti pertumbuhan karyawan hampir nol pada dekade sesudahnya pada masa krisis ekonomi.

Untuk itu, BCA memfokuskan perencanaan suksesi melalui program akselerasi, yaitu talenta yang teridentifikasi akan memperoleh program pengembangan secara lebih intensif, sehingga dapat meningkatkan kompetensi dan kesiapan secara cepat dari waktu normal yang diperlukan.

Untuk memenuhi kebutuhan pemimpin di lingkungan Perusahaan, BCA mengutamakan sumber daya internal yang dibangun dengan program *leadership*. Talenta dari luar direkrut jika sumber daya internal tidak tersedia.

Saat ini, jumlah direksi BCA yang berasal dari dalam perusahaan berjumlah delapan direktur. Sementara jumlah manajer senior yang berasal dari internal BCA tercatat sebanyak 395 dari total 415 orang .

Sustainable Leadership

Leadership succession is one of the challenges of business sustainability at any company. This is particularly the case at BCA with a great number of senior employees entering retirement age. During the 1980's and 1990's, the employee growth rate was nearly zero due to the economic crisis.

To address this issue, BCA has focused its attention on succession planning through acceleration programs under which identified talents are provided with more intensive development initiatives which will enable them to improve competence and readiness for senior positions at a quicker rate.

To meet the demand for future leaders, BCA prioritizes internal employees who are developed through its Leadership programs. Talents are recruited externally when no internal resource is available.

Currently, BCA has 8 directors that were appointed from within. Meanwhile, from the total of 415 senior manager positions in BCA, some 395 were also recruited from within.

8

Leaders from
Within

Direktur dari internal BCA

Bank Inovasi

BCA mengembangkan budaya inovasi yang bertujuan untuk memperbaiki proses bisnis internal dan meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus untuk meningkatkan keterlibatan karyawan antar fungsi dan lintas generasi.

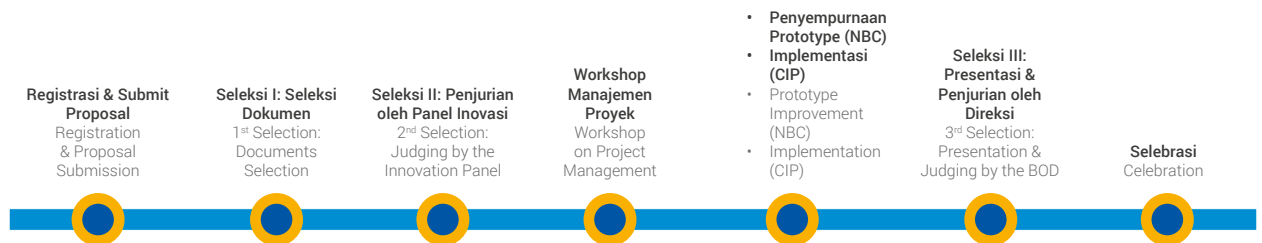
Budaya belajar dikembangkan dengan menggiatkan proses belajar mandiri dalam kelompok-kelompok *Community of Practice* (COP). Hal tersebut sebagai sarana karyawan untuk berbagi pengetahuan dan keahlian. Bagi jajaran management terdapat Forum COP yang kerap mengundang ahli tertentu untuk membahas isu-isu strategis terkini.

BCA Innovation Awards

BCA juga menyediakan media untuk menuangkan ide-ide kreatif karyawan melalui BCA Innovation Award. BCA Innovation Award merupakan ajang kompetisi *improvement* dan inovasi untuk pengembangan solusi perbankan maupun penyempurnaan proses internal yang idenya digagas melalui COP.

Setiap tahun BCA memilih 5 inovasi terbaik untuk menjadi solusi yang juga dapat dinikmati nasabah. Inovasi tersebut tidak berhenti berupa ide, tetapi dikembangkan menjadi *prototype* dan diimplementasikan ke dalam sistem perbankan BCA.

Tahapan BCA Innovation Award Stages in BCA Innovation Award



Innovation Bank

BCA is developing a culture of innovation that aims to improve internal business processes and enhances customer satisfaction while improving cross-function and cross-generation employee engagement.

A learning culture is developed by having more intense self-learning in *Community of Practice* (COP) groups so knowledge and expertise can be shared. For leadership positions, the provided medium is the COP Forum where external experts are often invited to have discussions on current strategic issues.

BCA Innovation Awards

BCA provides a forum to present and discuss employee's creative ideas through the BCA Innovation Award. The BCA Innovation Award is a competition for improvement and innovation to encourage the development of banking solutions and internal process improvements using the ideas generated at COP.

Every year BCA selects the five best innovations to be further developed into real customer solutions. The innovations will be developed further into prototypes and implemented as part of BCA's banking system.

PERLINDUNGAN DAN KESETARAAN

BCA juga berupaya untuk memberikan perlindungan yang maksimal bagi seluruh karyawan di tempat kerja. Terkait upaya perlindungan bagi karyawan, BCA telah mengeluarkan beberapa kebijakan yang bertujuan untuk menjamin hak-hak dan norma ketenagakerjaan setiap karyawan, antara lain:

a. Transparansi kebijakan Perseroan yang bersifat strategis di bidang kepegawaian

Karyawan dapat mengakses berbagai kebijakan kepegawaian, seperti sistem perekrutan, sistem promosi, maupun sistem remunerasi secara on-line melalui intranet BCA (MyBCA), secara offline melalui surat keputusan dan edaran, maupun buku Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

b. Keterbukaan informasi bagi karyawan

BCA mengembangkan beragam sarana komunikasi internal, mulai korespondensi resmi berupa surat edaran, *e-mail broadcast*, majalah internal BCA (InfoBCA versi cetak maupun digital), layanan telepon Halo SDM, COP (*Community of Practice*), dan beragam sarana lainnya. Sejak tahun 2013, BCA juga mengembangkan sarana komunikasi melalui akun Facebook "Semua Beres"

c. Serikat Pekerja

Karyawan BCA membentuk serikat pekerja di lingkungan perusahaan sejak tahun 2000 secara mandiri dan difasilitasi penuh oleh perusahaan. BCA memberikan kebebasan sepenuhnya kepada karyawan untuk bergabung dalam serikat pekerja sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serikat pekerja merupakan mitra strategis manajemen dalam mengelola sumber daya manusia terutama dalam membina hubungan industrial yang baik dan harmonis, sehingga tercipta produktivitas yang bermanfaat bagi kedua pihak.

d. Buku Perjanjian Kerja Bersama

Buku Perjanjian Kerja Bersama (PKB) dibuat dan ditinjau ulang oleh manajemen dan serikat pekerja setiap 2 (dua) tahun sekali, PKB menjadi dasar untuk mengembangkan hubungan industrial yang kondusif dan produktif.

Pada tahun 2016, tim perunding manajemen dan serikat pekerja merumuskan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) BCA tahun 2016 – 2018. [G4-11]

PROTECTION AND EQUALITY

BCA seeks to protect all employees at the workplace. BCA has strict policies to guarantee the rights and labor standards of each employee, as described below:

a. Transparency of the Company's strategic employment policy

Employees have online access to a variety of BCA's employment policies, such as the recruitment system, promotion system, and remuneration system via BCA's intranet (MyBCA), and offline through decision and circulars issued by the BOD, as well as the Collective Labor Agreement (CLA) manual.

b. Disclosure of information for employees

BCA has developed various means of internal communication ranging from formal correspondence such as newsletters, e-mail, BCA internal magazine (printed and digital versions of InfoBCA), telephone services, Halo SDM HR, COP (Community of Practice), and a variety of other means. Since 2013, BCA has also developed a Facebook account "Semua Beres"

c. Labor Union

BCA employees have established independent work unions since 2000 that are fully facilitated by the Company. BCA gives total freedom to employees to join the Union in accordance with applicable laws and regulations.

The union is a strategic partner of management in managing human resources, especially in terms of fostering sound industrial relations and harmony, in an effort to create productivity that is beneficial for both parties.

d. Collective Labor Agreement Manuals

Collective Labor Agreement (PKB) Manuals are agreed to by the management and the union every 2 (two) years. The PKB serves as the basis for developing conducive and productive industrial relations.

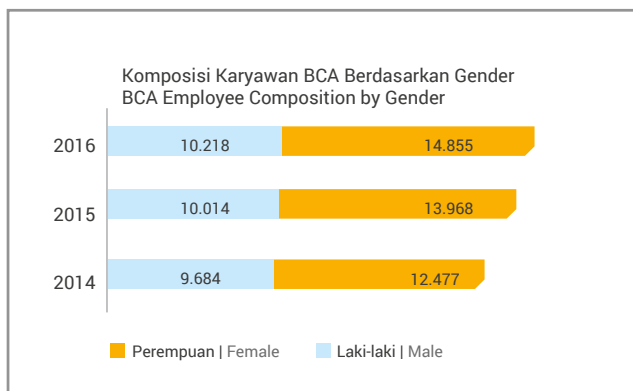
In 2016, the management and union formulated the Collective Labor Agreement for the 2016 – 2018 period. [G4-11]

e. Kesempatan kerja yang sama

BCA memberikan kesempatan kerja yang sama bagi setiap karyawan tanpa memandang suku, agama, ras, golongan, dan jenis kelamin. Untuk itu, kebijakan perusahaan dalam penempatan karyawan senantiasa ditekankan kepada kualitas dan kompetensi karyawan yang bersangkutan.

e. Equal employment opportunity

BCA provides equal employment opportunity for all employees regardless of their ethnicity, religion, race, class, and gender. To that end, the Company's employment policy emphasizes the quality and competence of both current and future employees.



Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenjang Jabatan Breakdown of Employees based on the level of Position	2014		2015		2016	
	Laki-laki/ Male	Perempuan/ Female	Laki-laki/ Male	Perempuan/ Female	Laki-laki/ Male	Perempuan/ Female
Eksekutif (termasuk Dewan Komisaris dan Direksi) Executive (include BOC and BOD)	54	16	68	23	69	25
Manajer/Manager	1.859	1.813	1.894	1.927	1.968	2.013
Staf/Staff	6.124	10.594	6.577	11.971	6.882	12.779
Non Staf/Non-Staff	1.647	54	1475	47	1.299	38

f. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

BCA memberikan perhatian lebih dalam rangka menciptakan keselamatan kerja di lingkungan kantor BCA, melalui pengembangan dan penataan ruang kerja yang mengacu pada beberapa hal, antara lain:

- Kelengkapan dan kelayakan sarana dan lingkungan kerja
- Kebersihan lingkungan kerja
- Keserasian tata ruang kerja
- Ketepatan peletakan sarana kerja
- Kelengkapan dan kelayakan sarana pengamanan

Pelaksanaan keselamatan kerja di BCA berkaitan erat dengan penerapan *Business Continuity Plan* (BCP) yang telah dimiliki Perseroan. Pengelolaan aspek ini dikoordinasikan oleh Satuan Kerja Enterprise Security (SKES) di Kantor Pusat bersama Kantor-kantor Wilayah hingga ke seluruh kantor BCA di Indonesia.

f. Work Health and Safety

BCA creates a healthy and safe work environment that is organized in reference to the following principles:

- Appropriateness and feasibility of facilities and work environment
- Cleanliness of work environment
- Harmonious workspace layout
- Accuracy in terms of arrangement of equipment
- Completeness and feasibility of safety standards and procedures.

The implementation of workplace safety at BCA relates to the Bank's Business Continuity Plan (BCP). The BCP is managed and coordinated by the Enterprise Security Unit (SKES) at the Head Office in collaboration with Regional Offices and BCA's offices throughout Indonesia.

Setiap karyawan diberi pengetahuan dan keterampilan memberikan respon pada keadaan darurat melalui sosialisasi, pelatihan dan *drill* setiap tahun, termasuk latihan evakuasi gedung tinggi. Peringatan dini juga diberikan kepada karyawan melalui aplikasi Android untuk meningkatkan kewaspadaan dan mencegah terjadinya kecelakaan.

Mulai tahun 2014, BCA melakukan pemeringkatan internal terhadap kriteria kesiapan dan tanggap keadaan darurat ini. Pemeringkatan diberikan dalam bentuk peringkat emas, perak dan perunggu, yang sebenarnya menjadi acuan bagi setiap kantor bank untuk melakukan perbaikan di tempat kerja.

Di bidang kesehatan, BCA menyelenggarakan program kesehatan bagi karyawan. Fasilitas kesehatan yang diberikan BCA kepada karyawan, antara lain rawat inap, rawat jalan, persalinan, kacamata, perawatan gigi, serta *medical check-up*.

Sejalan dengan program pemerintah dalam layanan kesehatan tenaga kerja, BCA memfasilitasi karyawan dan keluarganya untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Untuk itu, BCA membuka pendaftaran BPJS Kesehatan secara kolektif bagi karyawan beserta anggota keluarga maksimal lima orang, termasuk karyawan yang bersangkutan.

BCA juga aktif mensosialisasikan pola hidup sehat (*health awareness*) sebagai kelanjutan dari program "Sehat Bersama BCA" yang dicanangkan sejak 2012, dengan menyelenggarakan seminar kesehatan yang diperuntukkan bagi karyawan, antara lain "Menjadi Pasien Cerdas dan Bijak dalam Pemilihan Obat" di bulan Agustus 2016.

Each employee is provided with the knowledge and skills to respond to emergencies through awareness training and annual drills, including high-rise building evacuation drills. An emergency early warning system is in place using mobile applications to improve BCP awareness.

Beginning in 2014, BCA introduced a system of internal ratings for preparedness and response to emergency situations. The rating is given with a system of gold, silver and bronze awards which serves as a reference to make improvements at respective workplaces.

In employee's health, BCA conducts a comprehensive health program for employees. Health facilities provided to employees include inpatient and outpatient treatments, maternity, eyeglasses, dental care, and medical check-ups.

In line with the government's programs in worker health care, BCA facilitates the employees and their families in joining the government sponsored BPJS Kesehatan program. To that end, BCA organized a collective BPJS Kesehatan registration for employees and their family members to join the program.

BCA actively disseminates health awareness initiatives as a continuation of the "Healthy with BCA" program initiated in 2012. In 2016, the Bank organized health seminars for employees with including the "How to Select Medicines Smartly and Wisely" seminar held in August 2016.

KESEJAHTERAAN KARYAWAN

Pengembangan Sumber Daya Manusia dilakukan secara berkelanjutan diimbangi dengan kesejahteraan karyawan sebagai sarana untuk menumbuhkan rasa kenyamanan dan kebanggaan karyawan kepada BCA.

BCA mengimplementasikan remunerasi yang menarik sebagai penghargaan kepada karyawan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja berdasarkan pencapaian target yang telah ditentukan.

Selain berupa upah/gaji dan tunjangan, BCA juga memberikan ekstra bonus yang dibelikan saham dalam rangka meningkatkan rasa kepemilikan karyawan terhadap perusahaan. Saham diberikan kepada karyawan tetap berdasarkan kinerja di periode tertentu.

EMPLOYEE WELFARE

Human Resources Development is conducted in a sustainable manner and balanced with employee welfare as a means to create a sense of comfort and pride in BCA's employees.

BCA offers attractive remuneration as a fair reward to employees for their contribution in achieving performance goals based on attaining predetermined targets.

In addition to wages/salaries and allowances, BCA provides bonuses in the form of purchased shares to increase employees' sense of ownership in BCA. The shares are given to permanent employees based on performance.

16.328.549 lembar share

Total lembar saham yang diberikan untuk karyawan
Total shares granted to employees

13.241,22 Rp/lembar saham
Rp/share

Harga pembelian rata-rata
Average price of shares

Program Day Care BCA

BCA Day Care Program



Sejak 2010, BCA menyelenggarakan Program Day Care bagi anak karyawan usia Sekolah Dasar. Pada 2016, program BCA Day Care diikuti oleh 440 anak, yang dilaksanakan di tiga lokasi di Jabodetabek dan dua lokasi di luar Jabodetabek. Dalam program Day Care juga dilakukan kegiatan literasi perbankan sederhana oleh BCA.

Since 2010, BCA has organized a Day Care Program for employees' children of elementary school age. In 2016, BCA the Day Care event was attended by 440 children and held in three locations in the greater Jakarta area and two locations elsewhere. During the event, BCA provided basic education on simple banking literacy.

Program Day Care BCA Berdasarkan Lokasi, Tema, dan Jumlah Peserta BCA Day Care Program by Location, Theme and Number of Participants

Tempat Location	Tema Themes	Jumlah Peserta (Anak) Number of Participants (Children)
Kantor Pusat Head Office	PELANGI ANAK INDONESIA	97
Kanwil VIII Regional Office VIII	PELANGI ANAK INDONESIA	75
Kanwil IX Regional Office IX	PELANGI ANAK INDONESIA	88
TOTAL JABODETABEK		260
Kanwil III Regional Office III	PROUD Of MYSELF	92
Kanwil VII Regional Office VII	INDONESIAN SMART KIDS	88
TOTAL NON JABODETABEK		180
TOTAL		440

Work-life Balance

Work-life Balance



BCA berkomitmen untuk memastikan kepuasan kerja para karyawan dengan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sehingga efisiensi kerja dapat dicapai secara maksimal .

Untuk itu, BCA menawarkan berbagai kegiatan dan pelatihan yang bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan keterampilan terkait dengan tugas dan kewajiban karyawan, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan pribadi mereka .

BCA memfasilitasi berbagai kegiatan komunitas dalam rangka mendukung hobi dan minat karyawan di luar rutinitas kerja. Kegiatan ini dikoordinasikan oleh Badan Koordinasi Olahraga dan Seni (Bakorseni) BCA. Beberapa bidang kegiatan Bakorseni BCA, antara lain AsiaBike (olahraga sepeda), AsiaLens (fotografi), AsiaWangi (kesenian wayang), AsiaHike (olahraga hiking), dan lain-lain .

BCA is committed to ensuring the satisfaction of employees by maintaining a proper balance between work and private life to achieve an optimum level of efficiency.

To this end, BCA offers a variety of activities and training aimed not only at improving the skills related to their duties and responsibilities of employees but also to satisfy employees' personal needs.

BCA provides facilities to group activities to support the hobbies of employees as they pursue personal interests beyond the office. This effort is coordinated by BCA's Coordinating Agency for Sports and Arts (Bakorseni). Areas of activities include AsiaBike (biking), AsiaLens (photography), AsiaWangi (Wayang), AsiaHike (hiking), and others.

Persiapan Pensiun

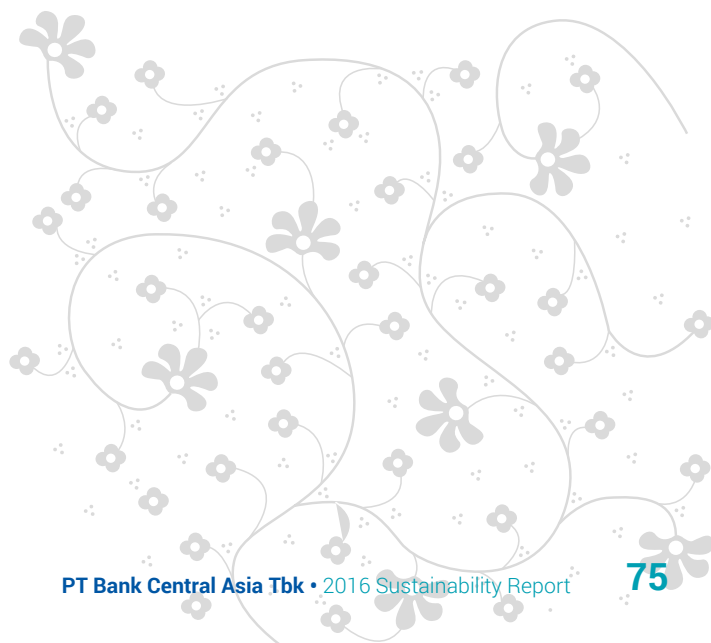
BCA menyelenggarakan berbagai program pelatihan yang berkaitan dengan kesehatan, manajemen keuangan, dan perawatan anak, serta pelatihan untuk persiapan menjelang pensiun. BCA juga menyediakan layanan konseling untuk membantu karyawan menemukan solusi atas masalah dalam kehidupan pribadi mereka .

Dengan pengelolaan SDM yang paripurna, pada Oktober 2016 BCA meraih predikat Best Stellar Workplace Award for Large Size Employer dalam Stellar Workplace Award yang diselenggarakan oleh Kontan bekerja sama dengan GML Performance Consulting .

Pre Retirement

BCA organizes various training programs related to health, financial management, and child care, as well as training for employees having entered the pre-retirement age. We also provide counselling services to help employees find solutions to the problems they may have in their personal lives.

For its comprehensive human resource management, in October 2016 BCA earned the Best Workplace Stellar Award for Large Size Employers at the Stellar Workplace Award organized by Kontan in collaboration with GML Performance Consulting.



04

MENDUKUNG PELESTARIAN LINGKUNGAN

SUPPORTING ENVIRONMENTAL CONSERVATION



“**BCA terus berupaya untuk berkontribusi positif terhadap *Planet* bersamaan dalam upaya kami meningkatkan manfaat *Profit* dan *People*.**

BCA continues to contribute positively to the Planet as we strive at the same time to increase the benefits in terms of Profits and People. ”



5,5

Miliar Rupiah/Billion Rupiah

Estimasi Penghematan melalui Penggunaan Video Conference

Saving Estimations due to the use of Video Conference



Mendukung Pelestarian Lingkungan
Supporting Environmental Conservation

Kantor Bank Ramah Lingkungan Environmentally Friendly Office	79
Program Go Green Go Green Program	80

Pendekatan BCA

Sebagai bagian dari upaya perusahaan/perseroan dalam menerapkan perbankan yang berkelanjutan, BCA telah memulai upaya pengelolaan dan pengurangan dampak lingkungan dari kegiatan operasional perbankan.

Jika dicermati, dampak lingkungan kegiatan operasional perbankan relatif lebih terbatas dibandingkan jenis industri lain. Salah satu sumber dampak lingkungan terutama dari kegiatan administrasi yang dilakukan kantor-kantor bank.

Untuk meminimalisasi dampak lingkungan, BCA sudah sejak lama menerapkan efisiensi sumber daya alam dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Mulai tahun 2016, BCA juga telah mulai melakukan pemantauan dan evaluasi dampak lingkungan.

Dengan berbagai inisiatif yang dilakukan, BCA terus berupaya untuk berkontribusi positif terhadap Planet bersamaan dalam upaya meningkatkan manfaat *Profit* dan *People*.

Dampak Tidak Langsung Pembiayaan

BCA memahami bahwa dampak sosial dan lingkungan lebih banyak terjadi pada proyek-proyek yang BCA biayai. Karena itu untuk meminimalisasi risiko sosial dan lingkungan yang signifikan dan dalam rangka kepatuhan, BCA telah menerapkan prinsip kehati-hatian dalam kebijakan kredit sesuai dengan peraturan, yang melarang pemberian kredit kepada perusahaan yang tidak memiliki dokumen izin lingkungan.

BCA tidak memberikan kredit kepada debitur Peringkat Merah dan Hitam dari hasil Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup yang diselenggarakan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

Selain itu, BCA memasukkan aspek lingkungan hidup dalam penilaian kualitas aktiva untuk menilai kelayakan pinjaman dan pembiayaan.

BCA's Approach

As part of our efforts to implement long term sustainable banking principles, BCA has initiated efforts to reduce the impact of the Bank's operations on the environment.

A closer look in this regard suggests that banking operations have relatively low negative impact on the environment compared to other industries. The negative impacts come mostly from banking administrative activities at branches.

To minimize our environmental impact, BCA use natural resources more wisely and have utilized information and communication technology for more efficient operations. In 2016, BCA began to monitor and assess the impact the bank may have on the environment.

With various efficiency initiatives, BCA continues to work to contribute positively to the Planet along with our efforts to improve the Bank's profitability and provide benefit to the People.

Indirect Impacts of Financing

BCA is aware that social and environmental impact may be caused by projects that we are financing. To mitigate these possibly significant social and environmental risks, BCA has applied the prudence principle in its credit policy based on all applicable regulations that prohibit financing to companies that fail to show valid environmental permits.

BCA also declines financing proposals from borrowers who have been given a Red or Black rating based on evaluations made in the Government Program of Environmental Management as has been implemented by the Ministry of the Environment and Forestry.

In addition, BCA has incorporated environmental aspects into its financing feasibility analysis when reviewing candidates for credit financing.

KANTOR RAMAH LINGKUNGAN

Dalam mendesain kantor Bank, BCA mencermati *passive* dan *active design*. *Passive design* memiliki peran dalam menurunkan beban listrik melalui desain selimut gedung. *Active design* dilakukan dengan pendekatan penggunaan teknologi ramah lingkungan dalam operasi perkantoran.

BCA memakai peralatan gedung yang ramah energi untuk setiap gedung kantor baru maupun renovasi. Dengan demikian, secara bertahap kantor-kantor BCA akan dapat beroperasi dengan penggunaan sumber daya alam yang lebih sedikit.

ENVIRONMENTALLY FRIENDLY OFFICE

In designing its office buildings, BCA considers both passive and active energy saving architectural designs. Passive design helps reduce electricity use through overall building. Active design refers to environmentally friendly technology being used in office operations.

BCA uses energy saving installations in its new and renovated building. This initiative will allow our offices to gradually move towards more environmental friendly operations with much less consumption of natural resources.



PROGRAM GO GREEN

Program *Go Green* BCA adalah inisiatif yang dititikberatkan untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasionalisasi kegiatan perbankan. BCA telah menginisiasi *Go Green* BCA dengan beberapa kebijakan yang dilakukan oleh Kantor Pusat dan Kantor Cabang.

Go Green dilakukan dengan pendekatan *Reduce* dan *Reuse* terhadap aktivitas yang menggunakan sumber daya alam. Selain mengurangi jejak lingkungan, *Go Green* juga memberikan manfaat penghematan biaya.

Transportasi

BCA menerapkan berbagai program untuk mengurangi penggunaan BBM transportasi terutama untuk mobilitas antar kantor. Diantaranya dengan mengoptimalkan *Car pooling* dan penggunaan *video conference* sebagai pengganti kunjungan fisik.

GO GREEN PROGRAM

BCA's *Go Green* program is a focused initiative to reduce the environmental impact of its business activities. BCA has initiated *Go Green* BCA and has introduced policies to be executed at the Head Office and Branch Offices.

Go green applies to *Reduce* and *Reuse* approaches to activities in which the use of natural resources can not be avoided. While helping to reduce our environmental footprint, *Go Green* initiatives also offer cost-saving benefits.

Transportation

BCA implements a number of initiatives to reduce fuel usage in inter-office transportation, including through the optimum use of car pooling as well as the use of video conference instead of actual visitations.

Estimasi Penghematan Saving Estimations

5,5

Miliar Rupiah/Billion Rupiah

Estimasi penghematan melalui penggunaan *video conference* terkait transportasi karyawan dari dan ke Kantor Pusat/Kantor Wilayah/Kantor Cabang untuk keperluan rapat, sosialisasi dan lain-lain baik di dalam maupun di luar kota.

The estimated saving due to the use of video conference in terms of employee mobility expenses to and from Head Office/Regional Offices/Branch Offices for meetings, socialization purpose, and other purposes in and out of the city.

Pemakaian Kertas

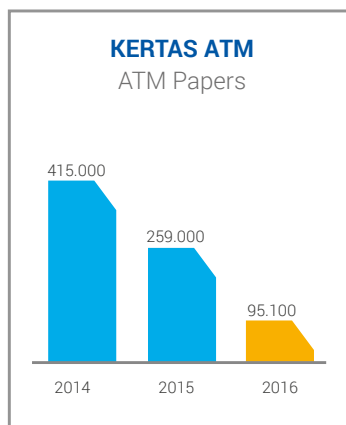
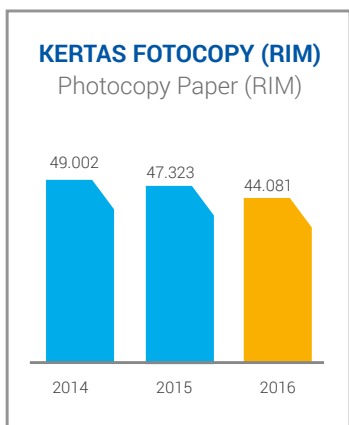
Pengurangan penggunaan kertas dilakukan BCA melalui *paperless banking initiative* pada kegiatan operasional perbankan dengan e-Filing, e-Payment, e-Logistik, MSSESS, penggunaan *multi-function printer* dan pengaturan *default* cetak kertas bolak balik dengan *printer pooling*.

Pada sisi operasional dan layanan solusi perbankan, BCA mengurangi cetakan dengan meningkatkan penggunaan dokumen elektronik, penggunaan kartu Flazz dan pembayaran *online* melalui *e-channel* maupun *mobile banking*, serta mengurangi barang cetakan untuk keperluan promosi dan transaksi.

Paper Consumption

BCA reduces paper consumption through its paperless banking initiatives including in banking operational activities such as e-Filing, e-Payment, e-Logistics, MSSESS, the use of Multi-Function Printers and by setting a two-side printing mode with printer pooling.

In operations and banking solutions services, BCA reduces printed documents for customers by optimizing the use of electronic correspondence, the use of Flazz cards and online payment via e-channels and mobile banking, and also reducing the number of printed materials for promotional and transaction purposes.



Penggunaan Energi

Pemakaian energi merupakan salah satu dampak penting, karena penggunaan energi juga berkontribusi secara tidak langsung pada perubahan iklim.

BCA melakukan upaya penghematan energi dengan menggunakan peralatan hemat energi yaitu lampu LED dan AC Inverter pada kantor-kantor BCA. Upaya ini diiringi dengan inisiatif kampanye dan sosialisasi kepada karyawan.

Penggunaan Air

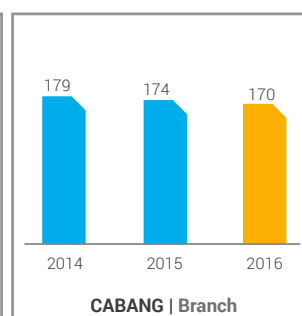
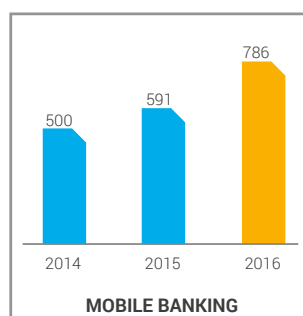
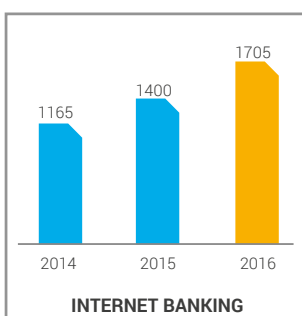
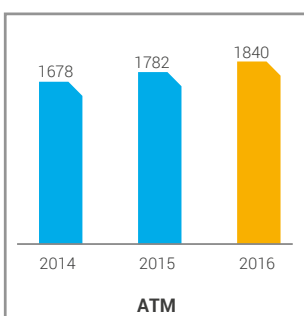
Sejak 2013 BCA telah menerapkan keran jenis *press* untuk gedung baru atau renovasi. Keran jenis ini menggunakan *automatic closing functions* sehingga dapat mengurangi jumlah air yang terbuang percuma.

Electronic Banking

Electronic banking merupakan salah satu solusi yang tepat untuk mengurangi jejak lingkungan dari aktivitas transaksi. Memindahkan transaksi tradisional menjadi elektronik memberikan efisiensi, dan mengurangi limbah.

Perbankan elektronik menawarkan kemudahan dan akses fleksibel bagi nasabah. Data menunjukkan adanya korelasi antara meningkatnya penggunaan perbankan elektronik dengan berkurangnya transaksi di cabang, yang berarti lebih sedikit energi dan waktu nasabah yang terbuang.

Jumlah Transaksi di Channel BCA (dalam jutaan)



Energy Consumption

Energy consumption is a very important factor because over consumption of energy contributes directly to climate change.

BCA undertakes energy saving measures through the use of energy-efficient appliances such as LED lights and AC Inverters at its offices. This is supported by campaigns and other efforts to socialize the policy to all employees.

Water Consumption

Since 2013, BCA has used for its new and renovated buildings automatic press-operated faucets. This type of faucet uses an automatic closing function that helps reduce the amount of wasted water.

Electronic Banking

Electronic Banking is the right solution to reduce the environmental footprint of transaction banking activities. Moving from traditional to electronic transactions allows for higher efficiency and reduces waste.

Electronic banking offers convenience and flexible access to customers. The following data show the correlation between electronic banking usage and lower transactions at branches. This has led to less energy consumed and time wasted on the part of our customers.

Transactions on BCA Channels (in million)

05

LAYANAN YANG BERTANGGUNG JAWAB

RESPONSIBLE SERVICES



“Selama 59 tahun BCA senantiasa berada di sisi nasabah dan masyarakat dalam memberikan layanan perbankan di Indonesia, selama itu kami selalu berupaya menjaga kepercayaan nasabah dengan keamanan dan pelayanan yang terbaik.

For 59 years BCA has always been by the side of customers and the society through the provision of banking services in Indonesia, upholding the trust of customers by ensuring secure and best-in-class services. ”



4,52



Hasil Survei Customer Engagement
Results of the Customer Engagement Survey

Layanan yang Bertanggung Jawab
Responsible Services

Perlindungan Nasabah Customer Protection	84
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Enhancing Customer Satisfaction	88
Inklusi Keuangan Financial Inclusion	91

[G4-DMA] Pendekatan BCA

Selama 59 tahun BCA senantiasa berada di sisi nasabah dan masyarakat dalam memberikan layanan perbankan di Indonesia. BCA selalu berupaya menjaga kepercayaan nasabah dengan kenyamanan, keamanan dan keandalan produk layanan. Kebijakan perusahaan dalam memberikan perlindungan nasabah tertuang pada salah satu tata nilai BCA, yaitu fokus pada nasabah.

Bentuk tanggung jawab BCA kepada nasabah diberikan dalam bentuk layanan solusi perbankan bagi nasabah, mitra kerja, dan masyarakat yang dilandasi atas kebutuhan nasabah dengan memperhatikan perlindungan dan keamanan nasabah, serta dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan.

Di samping itu, sebagai bagian dari komitmen BCA untuk menjadi bank yang bertanggung jawab, BCA mendukung program pemerintah dalam introduksi layanan keuangan dan penyediaan layanan keuangan yang inklusif.

[G4-DMA] PERLINDUNGAN NASABAH

Desain Produk Perbankan

BCA melakukan evaluasi atas rencana produk dan aktivitas baru, untuk memastikan bahwa produk yang akan dibuat dan aktivitas baru yang akan dilakukan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Termasuk di dalamnya melakukan tinjauan risiko atas semua produk dan aktivitas perbankan.

BCA mengkaji risiko secara menyeluruh atas rencana penerbitan produk dan aktivitas baru sesuai jenis risiko yang terdapat dalam PBI No. 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 beserta perubahannya antara lain melalui PBI No. 11/25/PBI/2009 tanggal 1 Juli 2009 dan SE BI No. 11/35/DPNP tanggal 31 Desember 2009.

[G4-DMA] BCA's Approach

For 59 years, BCA has been providing banking services for customers and local communities in Indonesia. Throughout this period, we have strived to maintain customer trust with the convenience, safety and reliability of our products and services. Our policy is outlined as one of the Bank's core values, which is customer focus.

Protecting customers' interests is a priority for BCA. BCA undertakes this responsibility by providing customer-oriented banking solutions to the Bank's customers, partners and Indonesian society in a consistent and sustainable manner.

In addition, as part of our commitment to implementing responsible banking practices, BCA supports the government's program of financial literacy and inclusive financial services.

[G4-DMA] CUSTOMER PROTECTION

Banking Product Design

BCA evaluates all plans for new products, services and activities to ensure these comply with all applicable regulations. This approach includes reviewing the risks inherent in new products and banking activities.

BCA makes comprehensive risk assessments on all new products and activities based on risk type and as specified in PBI No.5/8/PBI/2003 dated May 19, 2003 and its amendments, which include PBI No.11/25/PBI/2009 dated July 1, 2009 and SE BI No. 11/35/DPNP dated December 31, 2009.



Direktur BCA Santoso berkunjung ke KCU The City Tower (TCT) Sudirman, melayani nasabah setia BCA dalam rangka menyambut Hari Pelanggan Nasional

BCA Director Santoso visited KCU The City Tower (TCT) Sudirman, to serve BCA's loyal customers on the National Customers Day

Informasi Produk Perbankan

Staf pemasaran BCA akan memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah maupun calon nasabah tentang fitur produk serta hak dan kewajiban masing-masing pihak yang melekat pada produk. Untuk memastikan hal tersebut, BCA senantiasa meningkatkan kualitas petugas Halo BCA melalui pembekalan dan pembaharuan *product knowledge* terkait beragam solusi perbankan BCA.

BCA juga menyediakan informasi mengenai produk BCA secara jelas, akurat dan terkini melalui *leaflet*, brosur atau media tertulis lainnya di setiap kantor cabang BCA, maupun dalam bentuk media elektronik antara lain melalui *website* maupun *contact center* Halo BCA.

Edukasi Nasabah

Edukasi kepada nasabah sangat penting untuk membantu nasabah memahami produk dan layanan keuangan. Untuk tujuan itu, BCA aktif mengembangkan berbagai program edukasi terkait keamanan bertransaksi saat menggunakan solusi perbankan BCA.

BCA secara konsisten dan berkesinambungan mengembangkan program edukasi, antara lain melalui publikasi rubrik "Berita BCA" bekerja sama dengan beberapa media online untuk menyajikan informasi produk dan layanan perbankan yang dilengkapi foto dan video.

Program edukasi nasabah juga dijalankan melalui kerja sama dengan blogger yang melalui media personalnya berbagi pengalaman bertransaksi perbankan kepada para pembaca blognya.

Banking Product Information

Our sales teams will provide both existing and prospective customers with information about BCA product features and the respective rights and obligations inherent in the products offered. To ensure customers receive the correct information, BCA provides ongoing training to improve the quality of the Halo BCA officers and to equip and update them with product knowledge about the diverse banking solutions BCA offers.

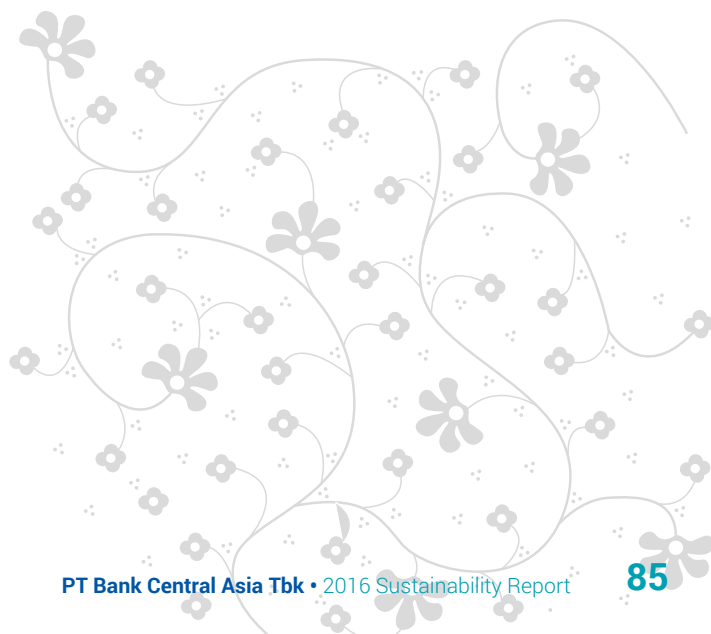
BCA also provides clear, accurate, and updated information about BCA products through leaflets, brochures and printed media at all of its branches. The information is also available through electronic media such as BCA's official website, and the Halo BCA contact center.

Customer Education

Educating customers is important to assist customers in understanding financial products and services. In order to improve customer awareness, BCA is active in developing educational programs designed to educate the public on transaction security.

BCA conducts its customer education programs consistently including through the publication of "Berita BCA" and in collaboration with several online media outlets to provide useful information about banking products and services with attached photos and videos.

Customer education programs also engage bloggers who increasingly use on-line accounts to share their banking transaction experiences with their followers.



Kanal Informasi Produk dan Media Edukasi Nasabah: Product Information Channel and Customer Education Medium:

Contact Center	Halo BCA 1500888
Website	www.bca.co.id
Facebook Fan Page	www.facebook.com/XpresiBCA www.facebook.com/GoodLifeBCA www.facebook.com/BizGuideBCA www.facebook.com/BCAKlikPay www.facebook.com/KartuKreditBCA
Twitter	@XpresiBCA @GoodLifeBCA @BizGuideBCA @BCAKlikPay @KartuKreditBCA @HaloBCA
Youtube	www.youtube.com/solusiBCA
Kaskus	Bank Central Asia
Slideshare	www.slideshare.net/SolusiBCA
LinkedIn	PT Bank Central Asia Tbk
Instagram	@GoodLifeBCA
Media Informasi Lain Other Information Medium	<ul style="list-style-type: none"> • Kerja sama dengan media-media online (Kompas.com, Pikiran-rakyat.com, Jawa Pos News Network (JPNN), Kontan.co.id, Detik.com, SWA online, Tempo online, Metrotvnews.com dan beberapa media lain) dengan nama Berita BCA • Cooperation with online media (Kompas.com, Pikiran-rakyat.com, JawaPos News Network (JPNN), Kontan.co.id, Detik.com, SWA online, Tempo online, Metrotvnews.com and other leading media) under the name of Berita BCA

Perlindungan Privasi dan Kepentingan Nasabah

Dalam upaya melindungi kepentingan nasabah, BCA patuh terhadap peraturan PBI No. 16/1/PBI/2014 tanggal 16 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan POJK No. 1/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Pada Agustus 2016, BCA menerima sertifikasi ISO 27001:2013 Sistem Manajemen Keamanan Informasi bagi Data Center Operation GSIT (Group Strategic Information Technology). Sertifikasi manajemen keamanan informasi ini merupakan wujud nyata komitmen BCA untuk meningkatkan keamanan informasi perbankan serta keamanan informasi nasabah, termasuk melalui peningkatan kualitas teknologi informasi.

Pengaduan Nasabah

Penanganan pengaduan nasabah diterima dan ditanggapi secara cepat dan akurat oleh cabang maupun kantor layanan atau unit kerja terkait. BCA senantiasa memberikan perhatian serius terhadap setiap masukan dan keluhan nasabah sebagai umpan balik bagi BCA untuk meningkatkan pelayanan yang prima bagi nasabahnya.

Protection for Customer Privacy and Interests

In an effort to protect the interests of its customers, BCA remains in compliance with PBI No.16/1/PBI/2014 dated January 16, 2014 on Customer Protection in Services and Payment Systems and POJK No. 1/POJK.07/2013 dated July 26, 2013 on Protection for Consumer in the Financial Services Sector.

In August 2016, BCA earned the ISO 27001: 2013 certification for Information Security Management System for GSIT Data Center Operations (Group Strategic Information Technology). This information security management certification is evidence of BCA's commitment to the security of its banking practices and customer information systems. BCA works to continuously improve and refine the quality of its information technology.

Customer Complaints

Customer complaints are handled immediately and in a reliable manner by our branches, service offices and work units. BCA pays serious attention to all feedback and complaints from customers and uses this input to improve service excellence for its customers.

BCA menyediakan dan menginformasikan tata cara pengaduan nasabah dan penyelesaian sengketa kepada nasabah sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang pengaduan nasabah dan mediasi perbankan.

BCA keeps our customers informed on how their complaints are handled. Any disputes are settled in line with BI regulations concerning customer complaints and the mediation role of banking.



Layanan contact center 24 jam
24 hours contact center service
Halo BCA 1500888



e-mail:
halobca@bca.co.id



Twitter:
@HaloBCA

Pengelolaan pengaduan nasabah diterapkan sesuai peraturan:

- PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 tanggal 28 Februari 2008.
- SE BI No. 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008.
- PBI No. 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008 tanggal 29 Januari 2008.
- SE OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 perihal Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Customer complaints handling is managed pursuant to:

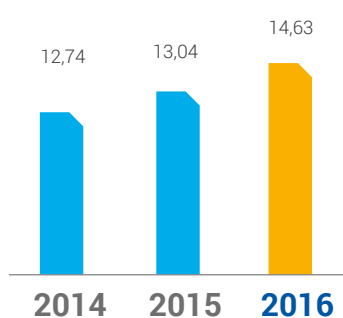
- PBI No. 7/7/PBI/2005 dated January 20, 2005 on the Settlement of Customer Complaints, as amended by Bank Indonesia Regulation No. 10/10/PBI/2008 dated February 28, 2008.
- SE BI No. 7/24/DPNP dated July 18, 2005 regarding Settlement of Customer Complaints, as amended by Bank Indonesia Circular Letter No. 10/13/DPNP dated March 6, 2008.
- PBI No. 8/5/PBI/2006 dated January 30, 2006 on Banking Mediation as amended by Regulation No.10/1/PBI/2008 dated January 29, 2008.
- SE OJK No.2/SEOJK.07/2014 dated February 14, 2014 regarding Consumer Complaint Services and Dispute Settlements for Financial Services Sector.

BCA menyediakan beberapa saluran komunikasi untuk pengaduan nasabah. Sarana yang utama adalah *contact center* Halo BCA yang setia memberikan pelayanan setiap hari selama 24 jam *non-stop, end-to-end service* sehingga tindak lanjut keluhan nasabah dapat lebih cepat ditangani.

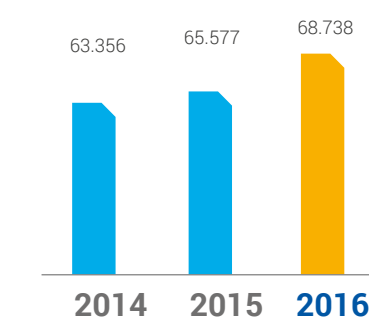
BCA manages various communication channels through which customers can file complaints. The most accessible channel is Halo BCA, the Bank's call center that provides 24/7 end-to-end services and enables the Bank to handle customer complaints in a prompt manner.

Jumlah Kontak ke Halo BCA
Number of contacts made to Halo BCA

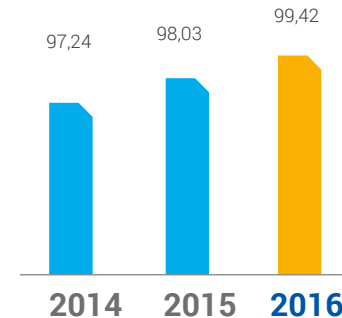
(dalam jutaan | in million)



Jumlah Keluhan yang Ditangani Halo BCA
Number of Complaints Handled by Halo BCA



Penyelesaian Keluhan Sesuai SLA oleh Halo BCA
Complaints Settled based on SLA (%) by Halo BCA



[G4-DMA] MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

[G4-DMA] ENHANCING CUSTOMER SATISFACTION



Pada tahun 2016, HaloBCA memperoleh 18 award dari Contact Center World Award 2016, kompetisi tahunan yang mempertemukan praktisi contact center terbaik dari negara-negara di dunia

During 2016, HaloBCA earned 18 awards from Contact Center World Award 2016, an annual forum for the best contact center practitioners from around the world

BCA berupaya menyediakan layanan berkualitas guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah di tengah industri perbankan yang semakin kompetitif. Komitmen ini telah menjadi *core values* yang ditanamkan BCA yaitu *customer focus, integrity, teamwork, continuous pursuit of excellence* bagi segenap jajaran manajemen dan seluruh pekerja baik di kantor pusat, kantor wilayah maupun kantor cabang dalam melayani nasabah.

Untuk meningkatkan layanan, pada tahun 2016, BCA terus mengembangkan strategi jaringan *multichannel*, terdiri dari jaringan cabang dan beragam saluran perbankan elektronik yang memberikan keleluasaan bagi nasabah dalam bertransaksi. BCA secara konsisten dan berkesinambungan meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan kemampuan karyawan. Hal ini dimaksudkan agar BCA dapat memberikan solusi perbankan yang lengkap, efisien dan tepat waktu.

BCA strives to provide quality services and improve customer satisfaction and loyalty in an increasingly competitive banking industry. This commitment has been embedded in BCA's Core values "customer focus, integrity, teamwork, continuous pursuit of excellence" that offer guidelines for customer service to all levels of management and employees at the head office, regional offices and branch offices.

To improve services, in 2016, BCA continued to develop a multichannel network strategy designed to integrate a wide network of branches and electronic banking channels to provide more flexibility to its customers in making banking transactions. Service quality was continuously improved by enhancing the competence of our front line staff so that they can provide complete, efficient and timely financial services solutions.

Inovasi untuk meningkatkan layanan

BCA terus melakukan inovasi produk untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi nasabah. Salah satu pengembangan tersebut, kini nasabah dapat mengaktifkan atau memblokir Kartu Kredit BCA melalui BCA mobile. Nasabah juga dapat memblokir kartu ATM yang hilang melalui KlikBCA atau BCA Mobile.

Innovation to improve Services

BCA continues to innovate products to provide convenience, comfort and safety for all customers. Recent upgrades include the ability to activate or block BCA Credit Cards through BCA Mobile. Customers can also block a lost ATM card through KlikBCA or BCA Mobile.

Hasil Pengukuran Kinerja Layanan BCA [G4-PR5]

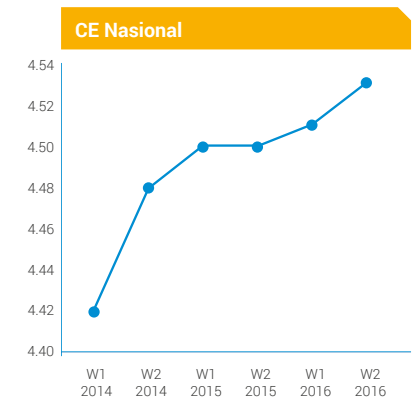
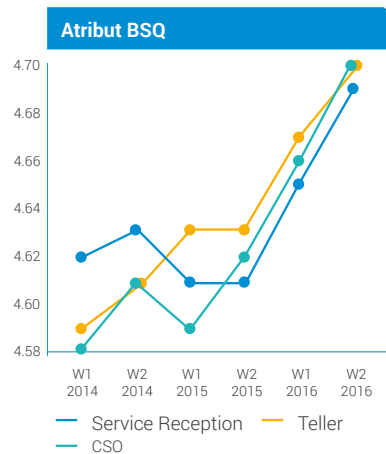
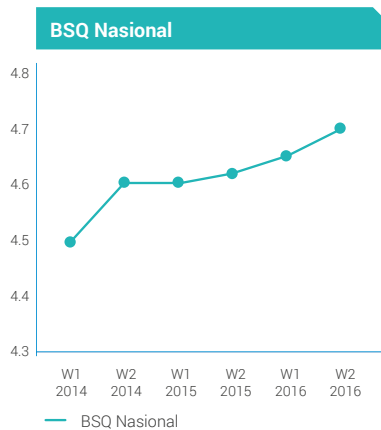
Untuk lebih memahami pelanggan, setiap tahun BCA bekerja sama dengan pihak independen yaitu Gallup untuk melakukan survei kepuasan nasabah. Survei dilakukan untuk dua kategori pengukuran, yaitu:

- CE (*Customer Engagement*) menunjukkan keterikatan pelanggan terhadap BCA
- BSQ (*Branch Service Quality*) menunjukkan kualitas layanan Service Reception, Teller dan Customer Service Officer di kantor cabang.

Results of Measurement on Services provided by BCA [G4-PR5]

To better understand its customers, BCA works with Gallup, an independent party, to undertake professional customer satisfaction surveys. Each survey is conducted for two measurement categories:

- Customer Engagement (CE) that measures customer engagement with BCA
- Branch Service Quality (BSQ) that measures the quality of Service Reception, Teller and Customer Service Officers at branch offices.



Memperluas Akses Layanan Keuangan

Keunggulan BCA dalam perbankan transaksi, jangkauan jaringan cabang dan *e-channel* yang luas telah memberikan landasan yang solid bagi BCA untuk mengembangkan layanan kredit komersial dan UKM di Indonesia.

Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, BCA terus mengembangkan jaringan kantor cabang dan *e-channel*, antara lain melalui pengembangan *digital branch* myBCA yang berlokasi di mal dan beroperasi mengikuti jam operasional mal. Di sini nasabah bisa mengakses layanan perbankan melalui peralatan digital secara *self-service*, termasuk membuka rekening Tahapan Xpresi dan Tahapan Berjangka melalui Video Banking.

Broadening Access to Financial Services

BCA's leading transaction banking franchise and nationwide branch and electronic delivery channel network provide a solid foundation for lending to the SME and commercial loan segments.

In order to provide the best possible service to the Bank's customers, BCA continues to develop its branch network and electronic banking delivery channels, including through the development of digital branch myBCA, located in malls and operate according to the mall's opening hours. At myBCA, BCA customers can access electronic banking services including opening Tahapan Xpresi and Tahapan Berjangka accounts via Video Banking.

Akses Bank | Bank Access



1.211 Kantor Bank | Bank Offices
^29% Peningkatan jumlah kantor bank sejak 5 tahun terakhir
Increase in number of branches over the last 5 years



17.207 Anjungan Tunai Mandiri
Automated Teller Machine
^100% Peningkatan jumlah ATM sejak 5 tahun terakhir
Increase in the number of ATMs over the last 5 years



7 Anjungan myBCA di Jakarta, Tangerang, dan Surabaya
myBCA branches in Jakarta, Tangerang and Surabaya

[G4-DMA] INKLUSI KEUANGAN

[G4-DMA] FINANCIAL INCLUSION



Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, pertumbuhan ekonomi Indonesia relatif stabil dengan rata-rata pertumbuhan 5% per tahun. Hal ini bisa diartikan bahwa tingkat kesejahteraan masyarakat pun mengalami kemajuan. Namun demikian sebagian besar masyarakat masih belum tersentuh layanan keuangan formal untuk menabung, memindahkan uang hingga akses permodalan.

Kondisi ini mendorong Otoritas Jasa Keuangan bersama Industri Jasa Keuangan melakukan upaya terwujudnya inklusi keuangan. Program ini memang ditujukan untuk meningkatkan pemahaman dalam memilih dan menggunakan produk serta jasa keuangan bagi masyarakat yang belum memiliki akses ke layanan perbankan.

Bank BCA pun turut mendukung kegiatan inklusi keuangan ini dengan menyediakan beragam produk BCA yang sesuai dengan kebutuhan segmen masyarakat tersebut.

[FS13] LAKU BCA DAN DUITT

Salah satu inisiatif utama pemerintah untuk mendorong inklusi keuangan adalah melalui pelaksanaan program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) dan uang elektronik. Pada tahap awal, OJK telah menetapkan empat bank nasional sebagai mitra yang siap memberikan pelayanan perbankan dan keuangan kepada masyarakat melalui program Laku Pandai.

BCA menyediakan dua produk Branchless Banking yaitu LAKU BCA yang merupakan produk Basic Saving Account dan DUITT yang berbasis uang elektronik..

Indonesia's economy has been relatively stable with average growth of approximately 5% per year over the past 10 years, indicating improving public welfare. Even with this solid growth, much of the country's population has limited access to financial services including savings, money transfer and access to capital.

As a result, the Financial Services Authority (OJK) in coordination with the financial services industry have launched financial inclusion program. This program is intended to improve financial understanding and provide basic financial services to under-banked segments of the population.

BCA supports this national financial inclusion program by offering an array of selected financial products designed to meet the need of this segment.

[FS13] LAKU BCA AND DUITT

One of Government's efforts to support financial inclusion is through the Laku Pandai branchless banking service and the use of electronic money. During the initial stage of development, OJK selected four leading banks as partners to develop the Laku Pandai program with the goal of providing banking and financial services to local communities throughout Indonesia.

BCA offers two branchless banking products; Laku BCA, a basic saving account, and DUITT, an electronic money product.

Fitur yang tersedia pada produk LAKU BCA dan DUITT antara lain: pembukaan dan penutupan rekening, informasi mutasi transaksi, cek saldo, serta penyetoran dan penarikan secara tunai melalui agen. Kemudahan ini merupakan hasil kerja sama BCA dengan Indepay, sebuah *platform* teknologi pembayaran global. Teknologi ini memungkinkan untuk menghubungkan bank-bank, lembaga keuangan, dan *merchant* dengan masyarakat, sehingga masyarakat yang tidak memiliki akses ke bank terlayani dan dapat melakukan transaksi non-tunai.

LAKU BCA

Produk LAKU BCA adalah layanan perbankan yang dilakukan melalui kerja sama dengan pihak lain (agen) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Kartu LAKU berfungsi sebagai identitas kepemilikan rekening.

BCA meluncurkan produk LAKU pada April 2015 dan saat ini BCA berkonsentrasi di Pulau Jawa

DUITT

DUITT atau DUIT Telepon adalah layanan jasa keuangan yang dilakukan melalui kerja sama dengan pihak ketiga (agen) serta menggunakan sarana dan perangkat teknologi berbasis *mobile* dalam rangka keuangan inklusif.

Seluruh transaksi LAKU dan DUITT hanya dilayani di agen yang bekerja sama dengan BCA serta tidak dilayani di kantor cabang BCA, kecuali bagi nasabah yang memerlukan informasi produk dan layanan BCA lainnya.

LAKU BCA and DUITT offer basic account features including account opening and closing, money transfers, balance checking, and cash withdrawals and depositing through authorized agents. The features have been developed in partnership with Indepay, a global payments technology platform. This technology connects banks, financial institutions and merchants with local communities that may have limited access to banking services and encourages the development of non-cash transactions in the local economy.

LAKU BCA

BCA's LAKU product is a banking product provided in cooperation with third party (agent) utilizing an information technology platform. The LAKU card serves as an ID card of the account holder.

BCA launched the LAKU product in April 2015, currently concentrating on Java.

DUITT

DUITT or DUIT Telepon is a mobile phone based financial services provided in collaboration with third party agents. DUITT is part of the financial inclusion program.

All LAKU and DUITT transactions can only be made through an authorized agent. LAKU and DUITT account holders can not undertake bank transactions at BCA branch offices, with the exception for obtaining product and service information.

10.206

Jumlah rekening LAKU BCA
Number of LAKU BCA accounts

283

Jumlah Agen LAKU dan DUITT
Number of LAKU and DUITT agents

SimPel

Untuk segmen pelajar, OJK bersama Industri Jasa Keuangan mengembangkan produk tabungan yang diberi nama Simpanan Pelajar ("SimPel dan SimPel iB") yang merupakan salah satu upaya OJK dalam membangkitkan kembali "budaya menabung", mengenal perencanaan keuangan sejak dini dan mempersiapkan masa depan.



SimPel

For students, OJK has worked with the Financial Services Industry to develop a targeted savings product, the Simpanan Pelajar ("SimPel and SimPel iB") product, to introduce a "culture of saving" to the young and to encourage financial literacy.

Pada 25 Oktober 2016, BCA mengadakan Grand Launching LAKU dan Simpel di Grobogan, Jawa Tengah untuk produk Tabungan SimPel BCA bagi pelajar PAUD, SD, SMP dan SMA yang berusia di bawah umur 17 tahun dan belum memiliki KTP dimana rekening akan menggunakan nama siswa yang menabung.

Persyaratan Tabungan SimPel mudah dan sederhana, setoran awal yang ringan, bebas biaya administrasi bulanan, dan minimum setoran yang terjangkau. BCA percaya SimPel akan menjadi sahabat menabung yang baik bagi pelajar.

Kegiatan ini merupakan salah satu upaya mendukung implementasi Perpres SNKI (Strategi Nasional Keuangan Inklusif). Hingga saat ini jumlah siswa yang memiliki rekening Simpanan Pelajar di BCA mencapai sekitar 7 ribuan. Produk SimPel dikelola oleh BCA dan SimPel iB dikelola oleh BCA Syariah.

On October 25, 2016, BCA held the Grand Launching of Laku and Simpel in Grobogan, Central Java for its Simpel products. The product is targeted to kindergarten, elementary, junior high, and high school students aged under 17 years old who have yet to own national ID cards. Opening an account is based only on a student's name.

Opening Simpel is easy and simple. Savers can make small initial deposits and there is no monthly administration fee. BCA is optimistic that Simpel will be popular among students.

This initiative is one of the initiatives intended to support the implementation of presidential regulations on SNKI for national financial inclusion. To date, BCA has opened 7,000 Simpel products. Simpel is managed by BCA while Simpel iB is managed by BCA Syariah.

06

MEMBANGUN TATA KELOLA DAN PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

BUILDING GOVERNANCE AND STAKEHOLDER ENGAGEMENT



“Salah satu tujuan GCG adalah untuk mempertahankan dan meningkatkan kelangsungan usaha yang sehat dan kompetitif dalam jangka panjang (*sustainable*).

One of the objectives of GCG is to achieve and ensure a sustainable competitive business in the long term.”



Sangat Terpercaya
The Most Trusted Company



2016 Corporate Governance Perception Index (CGPI)

The Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG)

Membangun Tata Kelola dan Pelibatan Pemangku Kepentingan
Building Governance and Stakeholder Engagement

Tata Kelola BCA BCA's Corporate Governance	97
Penerapan Manajemen Risiko Implementation of Risk Management	107
Pelibatan Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagement	112

Bagi BCA, penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) adalah keharusan untuk mencapai keberlanjutan usaha perusahaan dalam jangka panjang dan memaksimalkan nilai perusahaan.

BCA yakin penerapan praktik-praktik GCG merupakan aset penting dalam menciptakan budaya organisasi yang kokoh dan unggul guna meraih pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan serta mampu memberikan nilai tambah bagi nasabah.

Penerapan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten dan berkesinambungan dalam rangka memelihara kepercayaan para pemegang saham dan para pemangku kepentingan yang sejalan dengan meningkatnya risiko bisnis dan tantangan yang dihadapi industri perbankan.

Tujuan penerapan GCG di BCA adalah:

- a. Mendukung visi BCA, untuk menjadi "Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia".
- b. Mendukung misi BCA, yaitu:
 - Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
 - Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
 - Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholders* BCA.
- c. Memberikan manfaat dan nilai tambah (*added value*) bagi para pemegang saham (*shareholders*) dan para pemangku kepentingan (*stakeholders*).
- d. Mempertahankan dan meningkatkan kelangsungan usaha yang sehat dan kompetitif dalam jangka panjang (*sustainable*).
- e. Meningkatkan kepercayaan para investor kepada BCA.

Komitmen Penerapan Tata Kelola BCA

Penerapan tata kelola perusahaan adalah faktor penting dalam memelihara kepercayaan para pemegang saham dan para pemangku kepentingan terhadap BCA. Hal ini dirasakan semakin penting seiring dengan meningkatnya risiko bisnis dan tantangan yang dihadapi oleh industri perbankan. Melalui penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) diharapkan BCA dapat mempertahankan kelangsungan usahanya yang sehat dan kompetitif.

Dengan berlandaskan pada pandangan tersebut di atas, BCA berkomitmen untuk terus meningkatkan implementasi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan perkembangan praktik terbaik (*best practices*) dalam tata kelola perusahaan serta *ASEAN Corporate Governance Scorecard*.

For BCA, implementation of Good Corporate Governance is imperative in order to maintain the Company's business sustainability and maximize its value in the long run.

BCA believe that the implementation of GCG practices is vital in creating a solid organizational culture and is a prerequisite for achieving sustainable business growth that can provide added value for the Bank's customers.

Good Corporate Governance is implemented consistently throughout the Bank in order to maintain the trust of shareholders and stakeholders in line with the increasing business risks and challenges faced by the banking industry.

Implementation of GCG in BCA is intended to:

- a. Support the vision of BCA to be "the bank of choice and a major pillar of the Indonesian economy".
- b. Support the following missions of BCA:
 - Build centers of excellence in payment settlements and financial solutions for businesses and individuals.
 - Understand diverse customer needs and provide the right financial services to optimize customer satisfaction.
 - Enhance BCA's corporate franchise and stakeholder value.
- c. Give benefits and added value to the shareholders and stakeholders.
- d. Sustain and improve sound and competitive business continuity in the long run.
- e. Enhance the trust of investors in BCA.

Commitment of GCG implementation in BCA

Implementation of GCG is a key factor in maintaining the trust of shareholders and stakeholders in BCA. CGC has become even more significant with the increasing business risks and challenges encountered by the banking industry. Through the implementation of GCG principles, BCA will be able to maintain its business continuity, soundness, and competitiveness.

BCA is committed to continuously improving the implementation of good corporate governance principles in accordance with the provisions of the applicable regulations and the development of best corporate governance practices, and the *ASEAN Corporate Governance Scorecard*.

[G4-34] TATA KELOLA BCA

Untuk menjalankan tata kelola perusahaan yang baik BCA telah memiliki organ tata kelola yang menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan lingkup tugas, tanggung jawab dan fungsinya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Komposisi Organ Tata Kelola Perusahaan BCA juga telah mencerminkan keberagaman anggotanya, baik dalam hal pendidikan, pengalaman kerja, usia, maupun keahlian, dan masing-masing memiliki kompetensi tinggi yang mendukung peningkatan kinerja perusahaan.

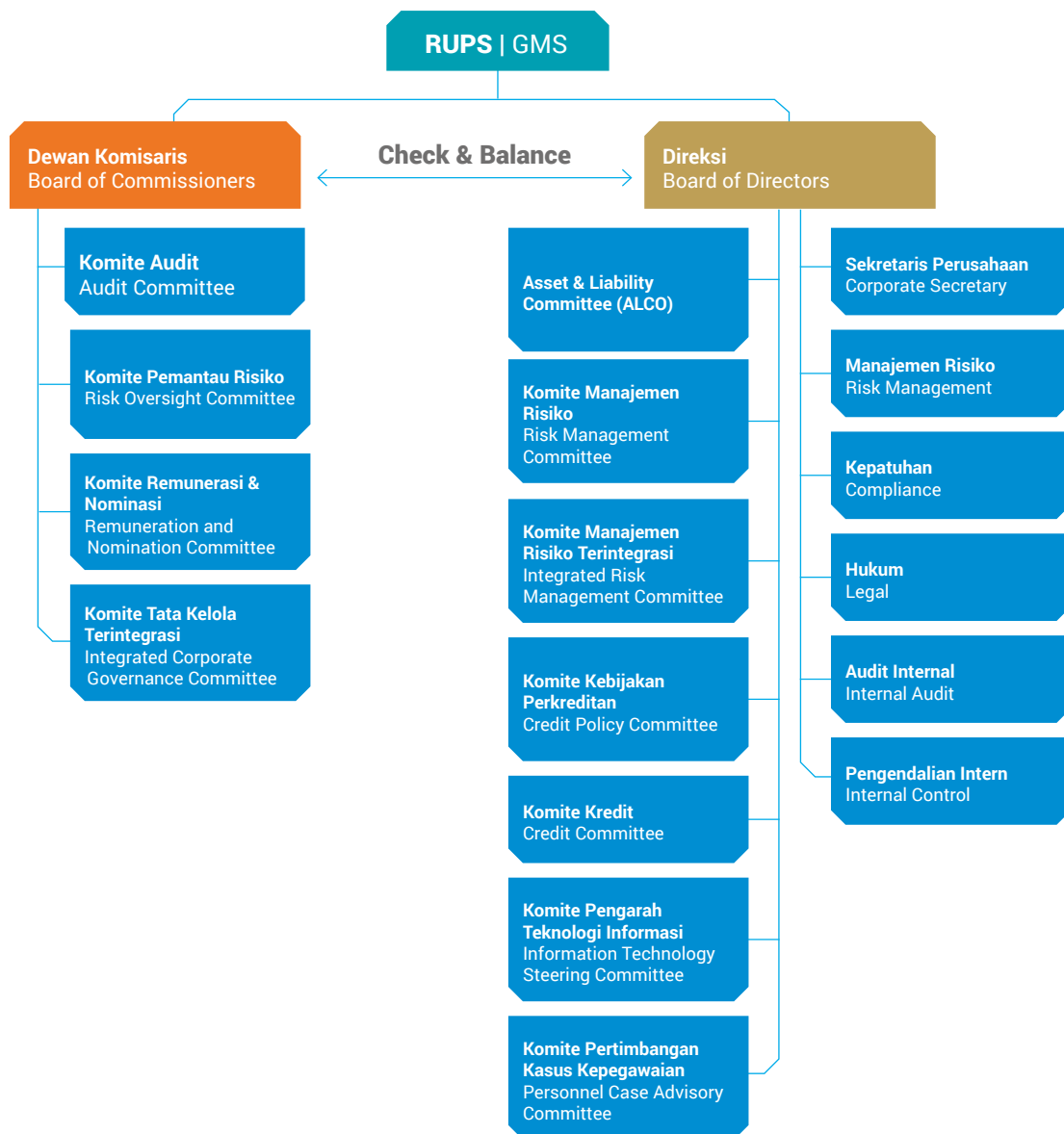
[G4-34] BCA'S CORPORATE GOVERNANCE

To implement good corporate governance, BCA has in place governance organs that carry out their duties and responsibilities in accordance with the scopes of duty, responsibility, and functions as stated in applicable regulations.

The compositions of BCA's corporate governance organs also reflect the diversity of its members in the areas of education, experience, age, and expertise; with each member possessing high competency to boost Company performance.

Skema Struktur Tata Kelola Perusahaan di BCA

Scheme of BCA's Corporate Governance Structure



Rapat Umum Pemegang Saham

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan organ tertinggi perusahaan yang berfungsi sebagai forum bagi para pemegang saham untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan perusahaan. Dalam RUPS, para pemegang saham mempergunakan haknya, mengemukakan pendapat dan memberikan suaranya dalam proses pengambilan keputusan.

RUPS memiliki kewenangan eksklusif yang tidak diberikan kepada Direksi dan Dewan Komisaris sebagaimana yang diatur dalam Anggaran Dasar perusahaan dan peraturan perundangan yang berlaku.

General Meeting of Shareholders

The General Meeting of Shareholders (GMS) is the highest Company organ and functions as a forum for the shareholders to make decisions related to the Company. In the GMS, shareholders exercise their rights, express opinions, and give their approvals in the decision making process.

The GMS possesses the exclusive authorities not granted to the Board of Directors and the Board of Commissioners as stipulated in applicable regulations and/or the Company's Articles of Association.



Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah organ perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberikan nasihat kepada Direksi. Dewan Komisaris juga bertugas untuk memastikan terselenggaranya pelaksanaan prinsip-prinsip GCG dalam setiap kegiatan usaha BCA pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi BCA. Dewan Komisaris melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara independen.

Board of Commissioners

The Board of Commissioners is the organ of the Company in charge of providing general and/or specific oversight and advice to the Board of Directors as stated in the Articles of Association. The Board of Commissioners also has the duty of ensuring the implementation of GCG (Good Corporate Governance) principles in every business activity conducted by BCA at all the levels of the organization. The Board of Commissioners conducts their duties and responsibilities independently.

Direksi

Direksi merupakan organ perusahaan yang memiliki tugas pokok melakukan pengurusan untuk kepentingan dan tujuan perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan berdasarkan ketentuan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemilihan Dewan Komisaris dan Direksi

Calon anggota Dewan Komisaris dan Direksi direkomendasikan oleh Komite Remunerasi dan Nominasi kepada Dewan Komisaris untuk kemudian diajukan kepada RUPS. RUPS mengangkat anggota Dewan Komisaris maupun Direksi, dengan memperhatikan rekomendasi dari Dewan Komisaris. Khusus bagi Direksi, seluruh anggota Dewan Komisaris dan Direksi telah lulus Fit and Proper Test serta memperoleh surat persetujuan dari OJK/ dan Bank Indonesia.

Komite Dewan Komisaris

Komite Audit

Komite Audit BCA dibentuk oleh dan bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris dengan tujuan membantu Dewan Komisaris dalam rangka mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan (*oversight*) atas hal-hal yang terkait dengan laporan keuangan, sistem pengendalian internal, pelaksanaan fungsi audit internal dan eksternal, implementasi GCG serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Komite Pemantau Risiko

Komite Pemantau Risiko dibentuk untuk membantu Dewan Komisaris dalam melaksanakan tanggung jawab pengawasan risiko sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Komite Remunerasi dan Nominasi

Komite Remunerasi dan Nominasi dibentuk untuk mengembangkan kualitas manajemen puncak melalui kebijakan remunerasi dan nominasi.

Komite Tata Kelola Terintegrasi

Komite Tata Kelola Terintegrasi dibentuk oleh dan bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris BCA sebagai Entitas Utama dalam Konglomerasi Keuangan. Komite Tata Kelola Terintegrasi dibentuk dengan tujuan untuk membantu Dewan Komisaris BCA dalam melakukan pengawasan atas penerapan Tata Kelola Terintegrasi.

Board of Directors

The Board of Directors is a company organ with the main task to carry out the management in the interests and objectives of the Company in accordance to the purposes and objectives of the Company under the provisions of the Articles of Association and prevailing legislation.

Selection of the Board of Commissioners and the Board of Directors

Candidates for the Board of Commissioners and Board of Directors are recommended by the Remuneration and Nomination Committee to the Board of Commissioners to be proposed to the GMS. The GMS appoints the members of the Board of Commissioners and the Board of Directors by considering the recommendation from the Board of Commissioners. All members of the Board of Commissioners and Board of Directors shall pass a Fit and Proper Test and obtain approval letters from the Financial Services Authority and Bank Indonesia.

Committees under The Board of Commissioners

Audit Committee

The Audit Committee was formed by, and is responsible to, the Board of Commissioners with the purpose assisting the BOC to support the effectiveness of the oversight/supervision duties and functions on matters related to financial reporting, internal control systems, the implementation of Good Corporate Governance (GCG) and compliance with applicable laws and regulations.

Risk Oversight Committee

Risk Oversight Committee is established to assist the Board of Commissioners in implementing the risk management responsibilities in accordance with the prevailing regulations.

Remuneration and Nomination Committee

The Remuneration and Nomination Committee was formed to enhance the quality of top management through prescribed remuneration and nomination policies.

Integrated Governance Committee

The Integrated Governance Committee was established by and is responsible to the Board of Commissioners of BCA as the a Primary Legal Entity within the Financial Conglomerate. The purpose is to assist BCA's Board of Commissioners to oversee the conduct of Integrated Governance.

Komite Eksekutif Direksi

Asset & Liability Committee

Asset & Liability Committee (ALCO) adalah komite tetap di bawah Direksi dengan misi mencapai tingkat profitabilitas BCA yang optimal serta risiko likuiditas, risiko suku bunga, dan risiko valuta asing yang terkendali, melalui penetapan kebijakan dan strategi aset dan liabilitas BCA (*assets & liabilities management*).

ALCO berfungsi antara lain untuk menetapkan kebijakan dan strategi pengelolaan likuiditas untuk mencukupi kebutuhan likuiditas BCA dan meminimalkan *idle funds*. Selain itu ALCO menetapkan kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan risiko pasar, strategi harga serta strategi dalam penataan portofolio investasi dan strategi penataan struktur neraca melalui antisipasi perubahan suku bunga sehingga dapat dicapai tingkat marjin bunga bersih (*Net Interest Margin*) yang optimal. ALCO melaporkan realisasi kerjanya melalui rapat rutin dan rapat khusus yang diadakan untuk membahas hal tertentu.

Komite Manajemen Risiko

Komite Manajemen Risiko (KMR) dibentuk untuk memastikan bahwa kerangka kerja manajemen risiko telah memberikan perlindungan yang memadai terhadap seluruh risiko BCA.

Komite Manajemen Risiko Terintegrasi

Komite Manajemen Risiko Terintegrasi (KMRT) dibentuk untuk memastikan bahwa kerangka kerja manajemen risiko telah memberikan perlindungan yang memadai terhadap seluruh risiko BCA dan Perusahaan Anak secara terintegrasi.

Komite Kebijakan Perkreditan

Komite Kebijakan Perkreditan (KKP) dibentuk untuk mengarahkan pemberian kredit melalui perumusan kebijakan perkreditan dalam rangka pencapaian target perkreditan yang *prudent*.

Executive Committees of The Board of Directors

Asset & Liability Committee

ALCO is a permanent Committee under the Board of Directors with the mission of achieving an optimum level of profitability for BCA as well as ensuring that liquidity risks, interest risks, and foreign exchange risks are controlled through the implementation of policies and strategies for BCA's asset and liability management.

The functions of ALCO, among others, are to establish liquidity management policies and strategies to meet BCA's liquidity needs and minimize idle funds. In addition, ALCO determines policies and strategies related to market risk, pricing strategy and strategies related to investment portfolio management, and arrangement of the balance sheet structure to anticipate changes in interest rates and achieve an optimum net interest margin. The ALCO meets at least once a month to review the previous month's performance and suggest changes, if any, to policy.

Risk Management Committee

The Risk Management Committee was established to ensure that the enterprise-wide risk management framework provides adequate protection against all risks faced by BCA.

Integrated Risk Management Committee

The Integrated Risk Management Committee was established to ensure the risk management framework has provided an integrated and adequate coverage over all risks faced by BCA as well as its Subsidiary Companies.

Credit Policy Committee

The Credit Policy Committee was established to direct the provision of loans through formulation of credit policy designed in order to achieve prudent lending target.

Komite Kredit

Komite Kredit (KK) dibentuk untuk membantu Direksi dalam mengevaluasi dan/atau memberikan keputusan kredit sesuai batas wewenang yang ditetapkan Direksi sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar BCA dengan memperhatikan pengembangan bisnis tanpa meninggalkan prinsip kehati-hatian (prudent). Komite Kredit terdiri dari Komite Kredit Korporasi (KK Korporasi) dan Komite Kredit Komersial (KK Komersial).

Komite Pengarah Teknologi Informasi

Komite Pengarah Teknologi Informasi (KPTI) dibentuk untuk memastikan penerapan sistem teknologi informasi (TI) sejalan dengan rencana strategis BCA. KPTI memiliki misi untuk meningkatkan keunggulan bersaing BCA melalui pemanfaatan teknologi informasi (TI) yang tepat guna.

Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian

Pembentukan Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian (KPKK) dilandasi dengan misi untuk memberikan rekomendasi kepada Direksi mengenai penyelesaian kasus yang memenuhi prinsip keadilan dan kesetaraan melalui penelaahan kasus pelanggaran dan/atau kejahatan yang dilakukan karyawan.

Credit Committee

The mission of the Credit Committee is to assist the Board of Directors in making loan evaluation and/or loan approval decisions within the authorized limits set by the Board of Directors as stipulated in the Company's Articles of Association with regards to BCA's business development in adherence to prudent in lending principles.

Information Technology Steering Committee

The Information Technology Steering Committee was established to ensure the implementation of an information technology (IT) system in line with BCA's strategy. Information Technology Steering Committee mission is to improve the Company's competitive advantage through the utilization of appropriate IT functions.

Personnel Case Advisory Committee

The Personnel Case Advisory Committee was established with the mission to provide recommendations to the Board of Directors regarding the settlement of personnel cases based on the principles of justice and equality by analyzing cases of violations of policy and/or possible illegal activity undertaken by employees.



Penjelasan lebih lengkap mengenai pelaksanaan tugas seluruh organ tata kelola BCA dapat dibaca dalam Laporan Tahunan BCA 2016 bagian Tata Kelola Perusahaan.
A more comprehensive explanation regarding the implementation of duties of all corporate governance organs of BCA is presented at BCA's 2016 Annual Report under the Good Corporate Governance section.

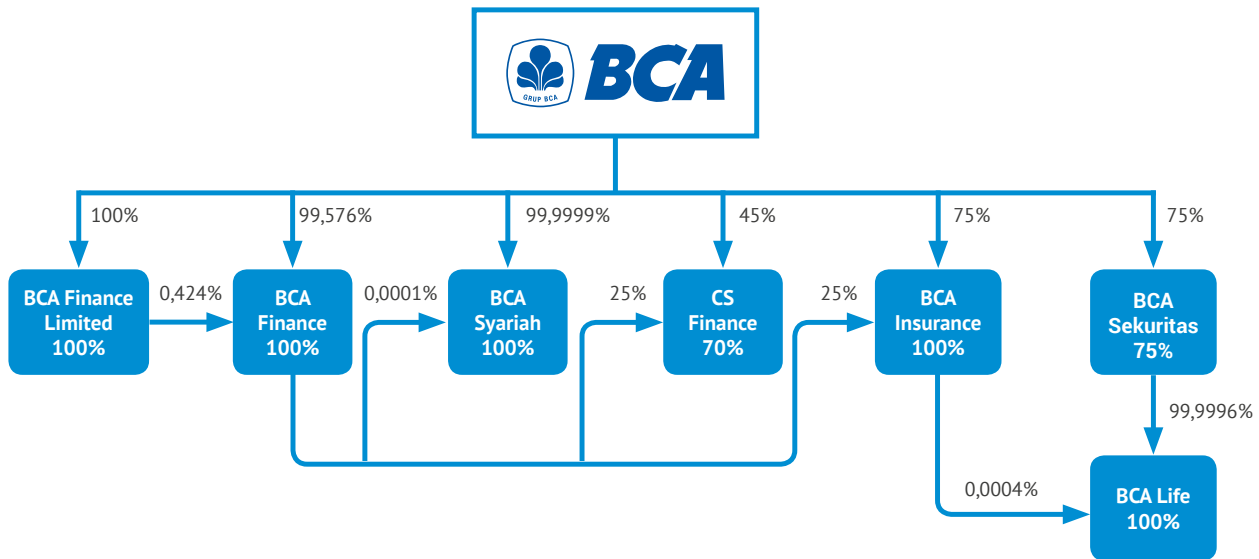
Penerapan Tata Kelola Terintegrasi

Penerapan Tata Kelola Terintegrasi ini dilakukan BCA berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 15/SEOJK.03/2015 tanggal 25 Mei 2015 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan.

Implementation of Integrated Governance

The Integrated Governance was implemented by BCA based on the Financial Services Authority Regulation No. 18/POJK.03/2014 dated 18 November 2014 concerning the Implementation of Integrated Governance for Financial Conglomerates and the Financial Services Authority Circular Letter No. 15/SEOJK.03/2015 dated 25 May 2015 concerning the Implementation of Integrated Governance for Financial Conglomerates.

STRUKTUR KONGLOMERASI KEUANGAN BCA
FINANCIAL CONGLOMERATES STRUCTURE OF BCA



Penerapan tata kelola perusahaan termasuk penerapan tata kelola terintegrasi di BCA mencakup:

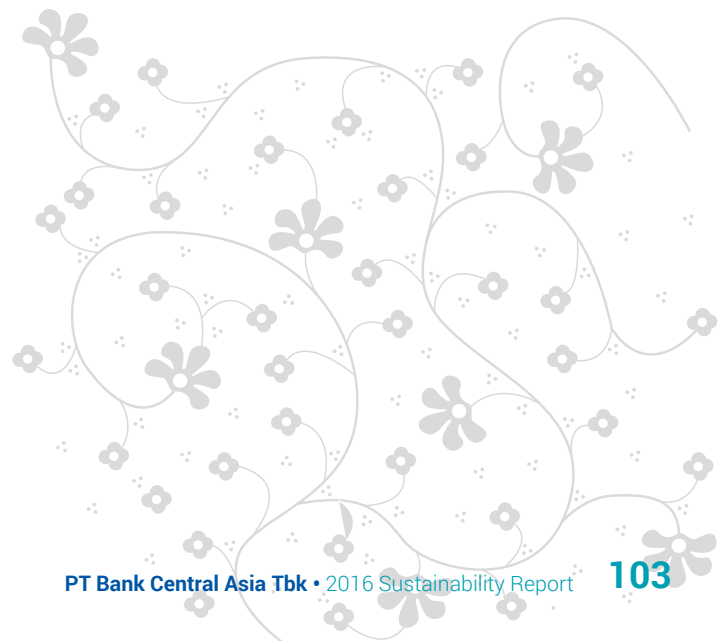
1. Pedoman Tata Kelola Terintegrasi yang disusun oleh Direksi dan telah mendapatkan persetujuan dari Dewan Komisaris, Pedoman ini menjadi acuan bagi Perusahaan Anak dalam menyusun Pedoman Tata Kelola dan menerapkan tata kelola masing-masing;
2. Komite Tata Kelola Terintegrasi;
3. Penyesuaian struktur organisasi, termasuk:
 - i. Satuan Kerja Kepatuhan yang mencakup kepatuhan terintegrasi;
 - ii. Satuan Kerja Audit Intern yang mencakup audit intern terintegrasi;
 - iii. Satuan Kerja Manajemen Risiko yang mencakup manajemen risiko terintegrasi.
4. Sosialisasi Pedoman Tata Kelola Terintegrasi dan penerapan Tata Kelola Terintegrasi kepada anggota Komite Tata Kelola Terintegrasi, unit kerja terkait, dan seluruh Perusahaan Anak.

Implementation of corporate governance, including integrated corporate governance in BCA, involves the following:

1. An Integrated Governance Guideline prepared by the Board of Directors which has been approved by the Board of Commissioners. The guideline serves as a reference for the Subsidiary Companies in preparing their own Governance Guidelines and applications;
2. Integrated Governance Committee;
3. Adjustment to the organization structure, which includes:
 - i. Compliance Work Unit, which includes integrated compliance;
 - ii. Internal Audit Work Unit, which includes integrated internal audit;
 - iii. Risk Management Work Unit, which includes integrated risk management.
4. Socialization of the Integrated Governance Guidelines and how to implement the guidelines to the members of the Integrated Governance Committee, related work units, and all Subsidiary Companies.

Berdasarkan analisis hasil Penilaian Sendiri (*self assessment*) terhadap struktur Tata Kelola Terintegrasi, proses Tata Kelola Terintegrasi, dan hasil Tata Kelola Terintegrasi pada masing-masing faktor penilaian pelaksanaan Tata Kelola Terintegrasi, pada Semester I dan II tahun 2016 dikategorikan **"Peringkat 1" ("Sangat Baik")**.

Based on a self assessment on the Integrated Governance structure, process and results for each factor evaluated in Integrated Governance implementation, in Semester I and Semester II of 2016 BCA is categorized under **"Rank 1" (Excellent)**.



**Susunan Dewan Komisaris dan Direksi BCA
per 31 Desember 2016****Composition of the Board of Commissioners and Board
of Directors of BCA as of 31 December 2016**

No	Nama Name	Jabatan Position	Komite Audit Audit Committee	Komite Pemantau Risiko Risk Oversight Committee	Komite Remunerasi & Nominasi Remuneration & Nomination Committee	Komite Tata Kelola Terintegrasi Integrated Governance Committee	Komite Asset & Liability (ALCO) Asset & Liability Committee (ALCO)
1	Djohan Emir Setijoso	Presiden Komisaris/President Commissioner	-	-	Anggota Member	-	-
2	Tonny Kusnadi	Komisaris/Commissioner	-	-	-	-	-
3	Cyrillus Harinowo	Komisaris Independen/ Independent Commissioner	Ketua Chairman	-	-	-	-
4	Raden Pardede	Komisaris Independen/ Independent Commissioner	-	-	Ketua Chairman	-	-
5	Sumantri Slamet	Komisaris Independen/ Independent Commissioner	-	Ketua Chairman	-	Ketua (merangkap anggota) Chairman (concurrently member)	-
6	Jahja Setiaatmadja	Presiden Direktur/President Director	-	-	-	-	Ketua (merangkap anggota) Chairman (concurrently member)
7	Eugene K. Galbraith	Wakil Presiden Direktur/Deputy President Director	-	-	-	-	Anggota/Member
8	Armand W. Hartono	Wakil Presiden Direktur/Deputy President Director	-	-	-	-	Anggota/Member
9	Subur Tan	Direktur (merangkap Direktur Kepatuhan)/Director (Concurrently as Compliance Director)	-	-	-	-	Anggota/Member
10	Suwignyo Budiman	Direktur/Director	-	-	-	-	Anggota/Member
11	Henry Koenaifi	Direktur/Director	-	-	-	-	Anggota/Member
12	Erwan Yuris Ang	Direktur Independen/Independent Director	-	-	-	-	Anggota/Member
13	Rudy Susanto	Direktur/Director	-	-	-	-	Anggota/Member
14	Lianawaty Suwono	Direktur/Director	-	-	-	-	-
15	Santoso	Direktur/Director	-	-	-	-	Anggota/ Member
16	Inawaty Handoyo	Direktur/Director	-	-	-	-	Anggota/Member

Keterangan / Note:

* Ketua Komite Kredit Komersial adalah Kepala Grup Analisa Risiko Kredit /Chairman of Commercial Credit Committee is the Head of Credit Risk Analysis Group

** Ketua Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian adalah Kepala Divisi Human Capital Management/Chairman of Personnel Case Advisory Committee is Division Head of Human Capital Management

Organ Tata Kelola Perusahaan BCA telah mencerminkan keberagaman anggotanya, baik dalam hal pendidikan, pengalaman kerja, usia, maupun keahlian.

The various governance bodies at BCA have diverse members, in terms of education, work experience, age and skills.

Komposisi Komisaris Independen

60% (3 orang)

Composition of Independent Commissioners

60% (3 person)

Komposisi Direktur Independen

9% (1 orang)

Composition of Independent Directors

9% (1 person)

	Komite Manajemen Risiko Risk Management Committee	Komite Manajemen Risiko Terintegrasi Integrated Risk Management Committee	Komite Kebijakan Perkreditan Credit Policy Committee	Komite Kredit Credit Committee		Komite Pengarah Teknologi Informasi Information Technology Steering Committee	Komite Pertimbangan Kasus Kepegawaian** Personnel Case Advisory Committee
				Kredit Korporasi Corporate Credit Committee	Kredit Komersial* Commercial Credit Committee		
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	Anggota/Member	Anggota/Member	Ketua (merangkap anggota tetap) Chairman (concurrently permanent member)	Anggota Tetap/ Permanent Member	-	-	-
	Anggota/Member	Anggota/Member	Anggota/Member	Anggota Tetap/ Permanent Member	-	-	-
	Anggota/Member	Anggota/Member	-	-	-	Ketua (merangkap anggota) Chairman (concurrently member)	-
	Ketua (merangkap anggota tetap) Chairman (concurrently permanent member)	Ketua (merangkap anggota tetap) Chairman (concurrently permanent member)	Anggota/Member	-	-	Anggota/Member	-
	Anggota/Member	Anggota/Member	Anggota/Member	-	-	-	-
	Anggota/Member	Anggota/Member	Anggota/Member	-	Anggota Tetap/ Permanent Member	-	-
	Anggota/Member	Anggota/Member	-	-	-	Anggota/Member	-
	Anggota/Member	Anggota/Member	Anggota/Member	Anggota/Member	-	-	-
	Anggota/Member	Anggota/Member	-	-	-	-	-
	Anggota/Member	Anggota/Member	Anggota/Member	-	-	-	-
	Anggota/Member	Anggota/Member	Anggota/Member	Ketua (merangkap anggota tetap) Chairman (concurrently permanent member)	Anggota Tetap/ Permanent Member	-	-

Penilaian Kinerja Tata Kelola Perusahaan

BCA melakukan penilaian atas pelaksanaan GCG di lingkungan Perusahaan. BCA melakukan penilaian sendiri sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia mengenai Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum.

Hasil penilaian sendiri pelaksanaan *Good Corporate Governance* BCA pada Semester I dan Semester II tahun 2016, dikategorikan **"Peringkat 1" ("Sangat Baik")**.

Penilaian eksternal juga dilakukan dengan ikut serta dalam pemeringkatan *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) yang diselenggarakan oleh The Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG) bekerjasama dengan Majalah SWA.

Pada tahun 2016, berdasarkan CGPI, BCA meraih predikat **"The Most Trusted Company" ("Sangat Terpercaya")** yang merupakan predikat penilaian tertinggi.

Selain itu, The Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD) melakukan evaluasi dan pemeringkatan terhadap 100 perusahaan terbuka dengan kapitalisasi pasar terbesar yang tercatat di Bursa Efek Indonesia.

Dalam IICD 8th Conference and Corporate Governance Awards 2016, BCA berhasil meraih penghargaan **"Top 50 Public Listed Companies"** dan **"The Best Responsibilities of the Board"**.

Hasil GCG Assessment tahun 2016



Corporate Governance Performance Assessment

BCA conducted an assessment on its internal GCG implementation. The self-assessment was conducted in accordance with Bank of Indonesia Regulation and Bank of Indonesia Circular Letter concerning the Implementation of Good Corporate Governance for Commercial Banks.

As a result of BCA's self-assessment on the implementation of Good Corporate Governance in Semester I and Semester II of 2016, BCA is categorized under **"Rank 1" (Excellent)**.

An external assessment was also performed by participating in the Corporate Governance Perception Index (CGPI) rank, which was conducted by The Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG) in cooperation with the SWA magazine.

In 2016, based on CGPI, BCA obtained **"The Most Trusted Company"**, which is the highest predicate.

In addition, The Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD) performed an evaluation and ranking of 100 public companies with largest market capitalization listed on the Indonesia Stock Exchange.

In the IICD 8th Conference and Corporate Governance Awards 2016, BCA successfully attained awards for **"Top 50 Public Listed Companies"** and **"The Best Responsibilities of the Board"**.

Results of GCG Assessment in 2016

[G4-45] PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO

Dalam rangka pengendalian risiko, BCA telah menerapkan Kerangka Dasar Manajemen Risiko (*Risk Management Framework*) secara terpadu yang dituangkan dalam Kebijakan Dasar Manajemen Risiko (KDMR). Kerangka ini merupakan sarana untuk penetapan strategi, organisasi, kebijakan dan pedoman, serta infrastruktur BCA untuk memastikan semua risiko dapat dikenali, diukur, dikendalikan dan dilaporkan dengan baik.

Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko dan sistem pengendalian internal di BCA. Penerapan manajemen risiko dan sistem pengendalian internal BCA mencakup:

- Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi.
- Kecukupan kebijakan, prosedur dan penetapan limit.
- Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko serta sistem informasi manajemen risiko.
- Sistem pengendalian internal.

Penerapan manajemen risiko didukung oleh Komite Manajemen Risiko yang berfungsi untuk membahas permasalahan risiko secara keseluruhan dan merekomendasikan kebijakan manajemen risiko kepada Direksi, serta Komite lain yang bertugas untuk menangani risiko secara lebih spesifik yaitu: Komite Kebijakan Per kreditan, Komite Kredit serta *Asset and Liability Committee*.

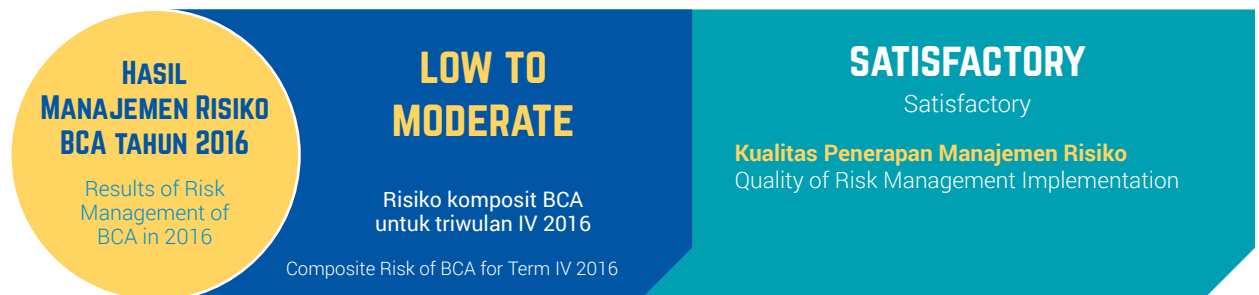
[G4-45] IMPLEMENTATION OF RISK MANAGEMENT

BCA has implemented an integrated Risk Management Framework as outlined in the Basic Policy of Risk Management. This framework serves as a basis for determining BCA's strategy, organization, policy and guidelines, as well as the infrastructure to ensure all risks can be identified, measured, managed and reported properly.

The Board of Commissioners and the Board of Directors are responsible for the implementation of risk management and internal control in BCA, which includes:

- Active supervision by the Board of Commissioners and Board of Directors.
- Adequacy of policy, procedure, and limit setting.
- Adequacy of identification process, measurement, monitoring and management of risk management and risk management information system.
- Internal control system.

Implementation of risk management is supported by the Risk Management Committee which has the function to discuss the overall risks faced by the Bank and recommend specific risk management policies to the Board of Directors and other Committees assigned to manage specific risks such as the Credit Policy Committee, Credit Committee, and Asset and Liability Committee.



Penjelasan lebih lengkap mengenai Tata Kelola Perusahaan dan Penerapan Manajemen Risiko dapat dibaca di Laporan Tahunan BCA 2016 bagian Tata Kelola Perusahaan.

A more comprehensive explanation on the Corporate Governance and Implementation of Risk Management is presented at BCA's 2016 Annual Report under Corporate Governance section.

Risiko-risiko Kegiatan Usaha BCA

Risks in BCA Business Activities

Kategori Risiko Risk Categories	Penjelasan Singkat Upaya Mitigasi Risiko Brief Description of Risk Mitigation Efforts
Risiko Kredit Credit Risk	<p>BCA telah memiliki Kebijakan Dasar Perkreditan Bank yang terus dilakukan penyempurnaan sejalan dengan perkembangan PBI, dan POJK serta sesuai dengan <i>"International Best Practices"</i>. Sesuai dengan kondisi ekonomi terkini, BCA menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran kredit.</p> <p>BCA has a Bank Credit Basic Policy that is continuously improved in line with BI and OJK Regulation developments as well as in accordance with International Best Practices. In accordance with current economic conditions, BCA applies prudent principles in lending.</p>
Risiko Pasar Market Risk	<p>BCA memusatkan pengelolaan posisi devisa neto pada Divisi Tresuri, yang menggabungkan laporan posisi devisa neto harian dari semua cabang.</p> <p>BCA focuses management of net forex positions at the Treasury Division which combines daily net forex position reports from all branches.</p>
Risiko Likuiditas Liquidity Risk	<p>BCA menjaga kecukupan likuiditas kepada para nasabah dan pihak lainnya, baik dalam rangka pemberian kredit, pembayaran kembali maupun untuk memenuhi kebutuhan operasional.</p> <p>BCA maintains adequate liquidity for its customers and other parties both within the context of granting credit, repayment as well as to fulfill operational needs.</p>
Risiko Operasional Operational Risk	<p>Penerapan <i>Risk Control Self Assessment</i> ke seluruh cabang/kanwil dan ke divisi atau unit kerja yang dinilai memiliki risiko operasional yang cukup signifikan di Kantor Pusat.</p> <p>Application of Risk Control Self Assessment to all branches/regional offices and to the divisions or work units that are considered to have significant operational risks in the Head Office.</p>
Risiko Hukum Legal Risk	<p>Grup Hukum di Kantor Pusat dan unit kerja hukum di sebagian besar Kantor Wilayah, untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko hukum.</p> <p>Legal Group at the Head Office and legal work units in most regional offices, to identify, measure, monitor and control legal risks</p>
Risiko Reputasi Reputational Risk	<p>Untuk mengelola dan mengendalikan risiko reputasi, BCA didukung oleh fasilitas <i>Contact Center Halo BCA</i> dan pemantauan keluhan nasabah.</p> <p>To manage and control reputation risk, BCA is supported by the Halo BCA Contact Center facility and monitoring customer complaints.</p>
Risiko Strategik Strategic Risk	<p>BCA melakukan penilaian risiko strategik inheren dan penilaian atas penerapan manajemen risiko strategik dengan parameter tertentu.</p> <p>BCA assesses inherent strategic risk and appraise strategic risk management application with certain parameters.</p>
Risiko Kepatuhan Compliance Risk	<p>BCA telah memiliki kebijakan dan prosedur kepatuhan, yang berisi antara lain adanya proses untuk selalu menyesuaikan ketentuan dan sistem internal dengan peraturan yang berlaku.</p> <p>BCA has established compliance policies and procedures, which contains, among others, a process to constantly adjust internal provisions and systems with prevailing rules and regulations</p>
Risiko Transaksi Intra-grup Intra-group Transaction Risk	<p>BCA memantau komposisi, dokumentasi dan kewajaran transaksi intra-grup dalam Konglomerasi Keuangan.</p> <p>BCA monitors the composition, documentation and fairness of all intra-group transactions in the Financial Conglomeration.</p>
Risiko Asuransi Insurance Risk	<p>Penilaian risiko asuransi inheren menggunakan parameter seperti risiko teknikal, dominasi risiko asuransi terhadap seluruh lini usaha, dan struktur reasuransi.</p> <p>Assessment of inherent insurance risk uses parameters such as technical risk, priority of insurance risk over all business lines, and reinsurance structure.</p>

[G4-14] PENERAPAN PRINSIP KEHATI-HATIAN

Selain menerapkan manajemen risiko dengan konsisten, BCA juga menerapkan prinsip kehati-hatian sesuai dengan peraturan perundangan terutama untuk mencegah penyalahgunaan layanan keuangan untuk tujuan yang merugikan. Beberapa pendekatan yang dilakukan Bank adalah sebagai berikut.

APU dan PPT

BCA telah memiliki dan menerapkan Program Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT). Untuk membantu mengidentifikasi transaksi keuangan yang mencurigakan, BCA memiliki aplikasi yang terus dikembangkan dalam rangka meningkatkan kemampuannya.

Kepatuhan pada Persyaratan Lingkungan

BCA berkomitmen untuk tidak memberikan pembiayaan kepada pelaku usaha yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip *sustainability*. Penyaluran pembiayaan BCA selalu memperhatikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola. Sistem ini dimulai sejak dari proses pendekatan pada calon debitur, pengolahan kredit, sampai administrasi dan pemantauan kredit.

[G4-56] KODE ETIK

Sistem dan struktur tata kelola hanya akan berjalan efektif jika didukung oleh seluruh lapisan karyawan Perusahaan. Oleh karenanya BCA menetapkan panduan berupa Kode Etik BCA berlaku bagi anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, dan karyawan.

Kode Etik BCA, yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 778/SK/DIR/95 Perihal Kode Etik Bankir BCA, Kode Etik BCA merupakan pedoman berperilaku baik di dalam maupun di luar pekerjaan. Pelanggaran terhadap Kode Etik Bankir BCA dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Selain Kode Etik, Direksi BCA juga mengeluarkan ketentuan mengenai pedoman untuk karyawan BCA dalam berhubungan dengan nasabah, rekanan, maupun dengan sesama karyawan dalam SK No. 219/SK/DIR/2003 tanggal 10 November 2003 tentang Ketentuan Mengenai Benturan Kepentingan.

Ketentuan ini berlaku bagi seluruh jajaran BCA termasuk anggota Dewan Komisaris, Direksi sampai seluruh karyawan. Pedoman dan Kode Etik BCA dituangkan dalam Manual GCG BCA.

[G4-14] IMPLEMENTATION OF PRUDENT PRINCIPLES

In addition to implementing consistent risk management, BCA also adheres to prudent management principles as governed by Indonesian rules and regulations on the abuse of financial services for negative purposes. These principles are focused on:

Anti Money Laundering and Prevention of Terrorism Financing Programmes

BCA has implemented Anti Money Laundering Program and Prevention of Terrorism Financing Programs. To assist in identifying suspicious financial transactions, BCA has an application system that is monitored and upgraded to improve its capability.

Compliance to the Environment Requirements

BCA is committed to not providing financing to any business that is not in accordance with BCA's sustainability principles. BCA's underwriting policies take into account environmental, social, and governance considerations. The review system begins at the start of the credit process and continues through credit management, credit administration and monitoring.

[G4-56] ETHICS CODE

The governance system and structure is only effective if supported by employees at all levels of the Company. BCA implements Code of Ethics guidelines which apply to all members of the Board of Commissioners and Board of Directors, as well as all employees.

The BCA Code of Ethics Code was established by the Decision of Board of Directors No. No. 778/SK/DIR/95 concerning Ethics Code for BCA's Bankers and contains guidelines for good conduct both inside and outside of the workplace. Violations of the Ethics Code for BCA's Bankers are subject to sanctions in accordance with the applicable regulations.

The Board of Directors of BCA has issued Guideline for BCA employees in their relations with clients, counter parties, and with fellow employees in the Decision of the Board of Directors No. No. 219/SK/DIR/2003 dated 10 November 2003 concerning Provisions on Conflict of Interest.

The provisions apply to all levels of BCA, including members of the Board of Commissioners, Board of Directors, and all employees. The Guideline and Code of Ethics of BCA are presented in the GCG Manual of BCA.

Pokok-Pokok Kode Etik Bankir BCA:

1. Patuh dan taat pada undang-undang dan peraturan yang berlaku.
2. Menjaga nama baik dan mengamankan harta kekayaan BCA.
3. Menjaga kerahasiaan data nasabah dan BCA.
4. Menjaga agar kepentingan pribadi tidak bertentangan dengan kepentingan BCA ataupun nasabah.
5. Mencatat secara benar semua transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Menjaga dan membina keharmonisan lingkungan kerja dan persaingan yang sehat.
7. Tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenangnya untuk kepentingan pribadi maupun keluarganya.
8. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya maupun citra BCA pada umumnya.
9. Menjauhkan diri dari segala bentuk perjudian atau tindakan spekulatif.
10. Senantiasa meningkatkan pengetahuan dan wawasannya, dengan mengikuti perkembangan industri perbankan khususnya dan dunia usaha pada umumnya.

Main Points of the Ethics Code for BCA's Bankers:

1. Comply with existing laws and regulations.
2. Maintain the good name and reputation of BCA and safeguard corporate assets.
3. Maintain the confidentiality of BCA and customer data.
4. Ensure the personal interests do not conflict with the interests of BCA or customers.
5. Accurately record all transactions according to the applicable policies.
6. Nurture and maintain a harmonious working environment and healthy competition.
7. Will not abuse their position and powers for personal and family interests.
8. Will not commit an act of misconduct that may be harmful to their professional image and BCA's reputation in general.
9. Will shun all forms of gambling or speculative acts.
10. Will constantly build their knowledge and broaden their horizons by keeping abreast of developments in the banking industry in particular and the business world in general.

Sosialisasi Kode Etik

Untuk sosialisasi Kode Etik BCA dibuatkan dalam bentuk Buku Saku yang telah dibagikan kepada setiap karyawan BCA. Setiap karyawan diminta menandatangani pernyataan bahwa yang bersangkutan telah memahami, dan berjanji untuk menaati serta menerapkannya.

Code of Ethics Socialization

To socialize the Code of Ethics, a Pocket Book was designed and distributed to all employees. Each employee is requested to sign a statement that he/she already understands and promises to obey and implement the Code of Ethics.

Penerapan Strategi Anti Fraud

BCA berkomitmen mencegah terjadinya *fraud* dengan menerapkan sistem pengendalian fraud yang dijalankan secara efektif dan berkesinambungan. Sistem pengendalian *fraud* ini mengarahkan Bank dalam menentukan langkah-langkah untuk mencegah, mendeteksi, investigasi, dan memantau atas kejadian *fraud*.

Implementation of Anti Fraud Strategy

BCA commits to prevent fraud by implementing an effective and ongoing fraud control system. The system guides the Bank in determining steps to prevent, detect, investigate, and monitor fraudulent practices.



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

Upaya anti *fraud* yang dilakukan BCA mencakup:

1. **Program *Employee Awareness***
Meningkatkan kesadaran dan kewaspadaan karyawan terhadap risiko tindakan *fraud* dan menumbuhkan budaya anti *fraud* di lingkungan internal melalui training/ sosialisasi di kelas pendidikan karyawan baru atau rapat koordinasi serta forum tingkat nasional ataupun regional.
2. **Identifikasi Kerawanan**
Pejabat bank mengidentifikasi kerawanan atau potensi terjadinya *fraud* di unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
3. ***Know Your Employee***
Menyempurnakan Kebijakan SDM terkait penerapan *know your employee* yang dimulai dari proses rekrutmen hingga karyawan existing yang ada di unit kerja.
4. **Peningkatan Efektivitas Supervisi**
Proses supervisi merupakan hal yang sangat penting dalam mencegah terjadinya tindak *fraud*. Dengan supervisi yang baik maka setiap upaya *fraud* dapat diketahui dan dicegah.

Whistleblowing System

BCA memiliki *whistleblowing system* yang jelas, mudah dimengerti, dan dapat diimplementasikan secara efektif. Penerapan *whistleblowing system* ditujukan untuk meningkatkan efektivitas penerapan sistem pengendalian *fraud* dan *Good Corporate Governance* dengan menitikberatkan pada pengungkapan pengaduan atau pelaporan.

Whistleblowing system juga bertujuan untuk mendorong kesadaran karyawan dan pejabat BCA untuk melaporkan tindakan *fraud*, pelanggaran terhadap hukum, peraturan perusahaan, kode etik, dan benturan kepentingan yang terjadi di BCA.

Whistleblowing system dipergunakan internal BCA untuk melaporkan *fraud*, pelanggaran hukum, Perjanjian Kerja Bersama BCA, kode etik, kebijakan internal BCA lainnya, dan atau benturan kepentingan yang dilakukan di internal BCA. Pengaduan harus didasari itikad baik dan bukan merupakan suatu keluhan pribadi ataupun didasari kehendak buruk/ fitnah.

Fraud refers to any violation or act of omission committed will fully to deceive, dupe or manipulate the Bank, customers or other parties that takes place within the Bank and/or using Bank facilities and which causes the Bank, customers or other parties to incur losses, and/or *fraud* offenders gaining financial advantage or benefit either directly or indirectly.

Anti *fraud* efforts performed by BCA include the following:

1. **Employee Awareness Program**
To raise employee awareness and concern about *fraud* and instil an anti-*fraud* culture within BCA through training/socialization for new employees in formal training sessions, classes, coordination meetings and regional and national forums.
2. **Identification of Vulnerability**
Bank officials identify vulnerability or areas of potential *fraud* in the work units under their responsibility.
3. **Know Your Employee**
Improving the HR Policy related to “Know Your Employee” beginning with the recruitment process and monitoring of employees.
4. **Increasing Supervision Effectiveness**
The supervision process is crucial in preventing *fraud*. Good supervision allows for early detection to identify and prevent *fraud*.

Whistleblowing System

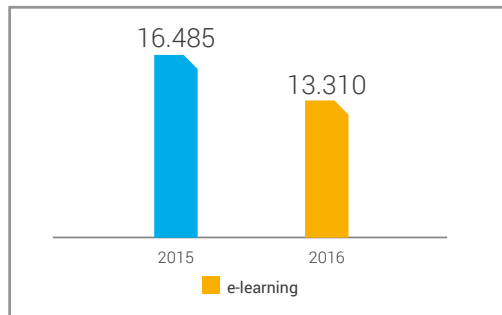
BCA has a *whistleblowing system* that is clear, easy to comprehend and implemented effectively. Implementation of the *whistleblowing system* is intended to improve the effectiveness of the *fraud* control system and *Good Corporate Governance* implementation by focusing on disclosure of complaints.

The system also aims to encourage the awareness of BCA's employees and officers to report any action/behaviour/ incident related to *fraud*; any violation of law, Company regulation, Code of Ethics; and conflict of interest within BCA.

The *whistleblowing system* is used internally by BCA to report *fraud*, as well as any violation of the law including the BCA Collective Work Agreement, Code of Ethics, and other internal policies in BCA; and/or internal conflicts of interest. The lodging of reports must be done in good faith and not be grounded on personal complaint, in bad faith, or as slander.

Rekapitulasi Pelatihan Anti Fraud

Recapitulation of Anti Fraud Training



Rekapitulasi Pelaporan Whistleblowing System

Recapitulation of Whistleblowing System Report

Status	Jumlah Amount	Keterangan Description
Closed (sudah selesai) Closed (completed)	65	<ul style="list-style-type: none"> - Terbukti (8) - Tidak Terbukti (17) - Bersifat Informasi/Keluhan Nasabah (27) - Data tidak lengkap dan Pelapor belum/ tidak dapat memberikan informasi/data tambahan yang diminta (13)
		<ul style="list-style-type: none"> - Proven (8) - Not proven (17) - In the form of Customer Information/ Complaint (27) - Data is incomplete and the Complainant has not/will not provide additional information/data required (13)

Rekapitulasi Kasus Fraud tahun 2016

Recapitulation of Fraud Cases in 2016

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Pemangku Kepentingan BCA adalah pihak-pihak yang mempengaruhi keberlanjutan BCA secara signifikan, karena hubungan dengan kegiatan usaha.

STAKEHOLDERS ENGAGEMENT

Stakeholders of BCA are defined as all parties who significantly influence the sustainability of BCA due to their involvement in the Bank's business activities.



BCA bekerja sama dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan melalui proses pelibatan yang diperlukan dan formal. Interaksi dengan pemangku kepentingan terutama dikelola oleh Hubungan Masyarakat dan Bagian Investor Relations.

BCA works hand in hand with the stakeholders through a comprehensive formal and informal engagement process. Interaction with the stakeholders is primarily carried out by Public Relations and Investor Relations.

Selain itu, BCA mengelola berbagai saluran komunikasi internal untuk menciptakan kelancaran informasi internal, intensif dan efektif dalam menyebarkan informasi perusahaan akan mendorong percepatan proses dan mekanisme di semua lini perusahaan..

BCA manages various internal communication channels to create smooth internal communications and enhance interaction at all levels of the Bank.

[G4-24] Nama Pemangku Kepentingan Name of Stakeholder	[G4-27] Kepentingan dan Harapan yang terkait Related Interest and Expectations	[G4-26] Metode Engagement Engagement Method	Frekuensi Frequency
Nasabah dan Klien Customer and client	Informasi mengenai produk dan layanan perbankan serta keamanan privasi nasabah Information on products and services as well as security of customer's privacy	Call Center Halo BCA 1500 888 Website dan Media Sosial Halo BCA Call Center 1500 888 Website and Social Media	Setiap saat Any time
Investor	Kinerja finansial dan pelaksanaan strategi perusahaan Financial performance and implementation of company strategy	RUPS Quarterly Report Laporan Tahunan Laporan Keberlanjutan GMS Quarterly Report Annual Report Sustainability Report	Setahun Sekali Triwulan Setahun sekali Once a Year Quarterly Once a Year
Regulator (Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia) Regulator (Financial Services Authority and Bank Indonesia)	Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola perusahaan yang baik Compliance and implementation of GCG	Laporan Triwulan kepada Regulator Quarterly Report for the Regulator	Triwulan Quarterly
Komunitas Masyarakat General Public	Program dan peluang pemberdayaan melalui program kemasyarakatan dan CSR Empowerment program and opportunities through community and CSR programs	Laporan Keberlanjutan Sustainability Report	Setiap saat Any time
Media	Informasi dan data perusahaan, antara lain mengenai kondisi finansial perusahaan, produk dan aksi korporasi. Corporate information and data, which includes regarding the Company's financial conditions, products and corporate action.	Siaran Pers Press release	Jika Diperlukan As Needed
Karyawan Employees	Hubungan industrial dan hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan, hak dan kewajiban pekerja Industrial relations and matters related to employee welfare, rights, and obligations	Komunikasi Internal melalui Info BCA, BCA Update, MyBCA, Sarana Audio Visual HaloSDM – Call center bagi karyawan BCA Internal Communication through Info BCA, BCA Update, MyBCA, Audio Visual Means HaloSDM – Call center for BCA employees	Setiap saat Setiap saat Any time Any time



INFORMASI PENDUKUNG

SUPPORTING INFORMATION



Informasi Pendukung Supporting Information

Pemilihan Topik Selection of Topics	115
Profil BCA BCA Profile	118

PEMILIHAN TOPIK

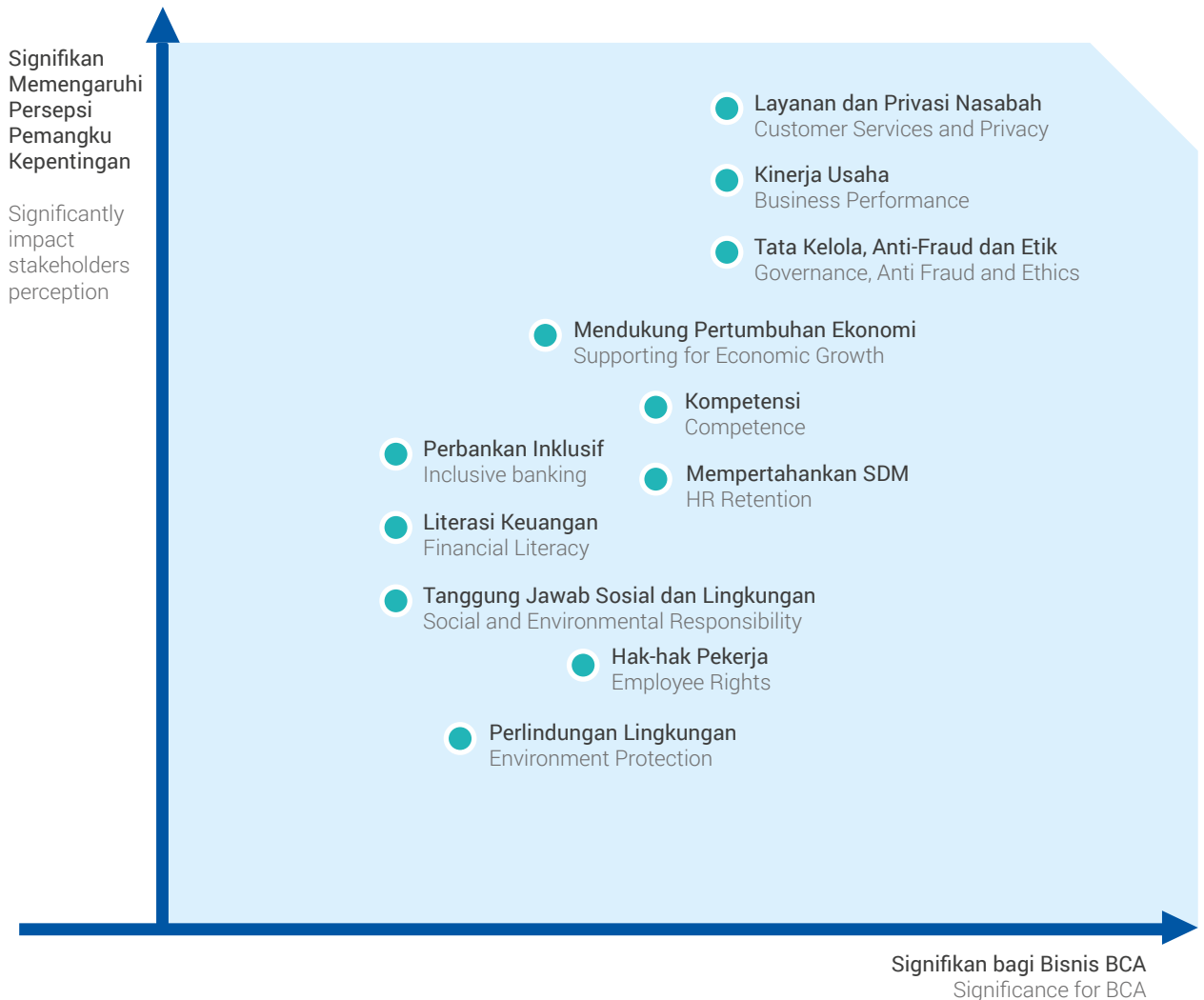
Topik yang disajikan dalam Laporan ini adalah topik-topik yang kami pertimbangkan material bagi keberlangsungan bisnis BCA dan merupakan isu penting bagi pemangku kepentingan. Laporan Keberlanjutan tahun 2016 ini memuat topik-topik yang material yang sama yang disajikan dalam laporan tahun 2015, karena masih relevan dan tepat dengan operasi BCA tahun 2016.

Diagram berikut ini menggambarkan pemilihan topik-topik yang material yang kami sajikan di dalam Laporan ini.

SELECTION OF TOPICS

The topics presented in this report are those we consider material to BCA's business sustainability and are critical issues for stakeholders. This 2016 Sustainability Report covers the same topics as in the previous year due to their relevance with BCA operations in 2016.

The following diagram illustrates the selection of material topics that we present in this report.



DAFTAR TOPIK DAN ASPEK MATERIAL

LIST OF TOPICS AND MATERIAL ASPECTS

Topik Topic	Aspek Material berdasarkan GRI-G4 Material Aspects based on GRI-G4	Di Mana Dampak Relevan Terjadi Potential Relevant Impacts On				
		Karyawan Employees	Nasabah Customers	Masyarakat dan Lingkungan Sekitar Local Community and the Environment	Regulator Regulator	Pemegang Saham dan Investor Shareholders and Investor
Layanan dan Privasi Nasabah Customer Services and Privacy	Pelabelan Produk dan Jasa Product and Services Labels		X		X	X
	Privasi Pelanggan Customer Privacy		X		X	X
	Portofolio Produk Product Portfolio		X			X
Kinerja Usaha Business Performance	Kinerja Ekonomi Economic Performance	X	X	X		X
Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Supporting Economic Growth	Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts		X	X		X
Tata Kelola, Anti-Fraud dan Etik Governance, Anti-Fraud and Ethics	Anti Korupsi Anti Corruption	X	X	X	X	X
Kompetensi Competence	Pelatihan dan Pendidikan Training and Development	X			X	X
Mempertahankan SDM HR Retention	Ketenagakerjaan Employment	X				X
Perbankan Inklusif Inclusive Banking	Masyarakat Setempat Local Communities			X	X	
Literasi Keuangan Financial Literacy	Pelabelan Produk dan Jasa Product and Service Labeling		X	X	X	
Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Social and Environmental Responsibility	Masyarakat Setempat Local Communities			X		
Hak-hak Pekerja Employee Rights	Ketenagakerjaan Employment	X				X
	Kesehatan dan Keselamatan Kerja Work Health and Safety	X				X
	Keberagaman dan Kesempatan Setara Diversity and Equal Opportunity	X				X
Perlindungan Lingkungan Environment Protection	Material Materials	X		X		
	Energi Energy	X		X		

KONTAK

Informasi lebih lanjut maupun saran dan pertanyaan atas Laporan ini, Anda dapat menghubungi:

Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat
Menara BCA, Lantai 20 Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No. 1 Jakarta 10310
Tel. (62 21) 2358 8000
Fax. (62 21) 2358 8300
E-mail: humas@bca.co.id

CONTACT

To receive more information or provide suggestions or ask questions about this report, please contact:

Corporate Secretary and Public Relations
Menara BCA, Grand Indonesia Level 20
Jl. M.H. Thamrin No. 1 Jakarta 10310
Tel. (62 21) 2358 8000
Fax. (62 21) 2358 8300
E-mail: humas@bca.co.id

PROFIL BCA

BCA PROFILE

Nama Perusahaan [G4-3] Company Name	PT. Bank Central Asia Tbk
Bidang Usaha [G4-4] Business	Bank Umum Commercial Bank
Produk dan Layanan [G4-4] Product and Services	

Produk Simpanan
Deposits Accounts



Layanan Transaksi Perbankan
Transaction Banking Services



Perbankan Elektronik
Electronic Banking



Pembiayaan Ekspor Impor
Export Import Facilities

Fasilitas Valuta Asing
Foreign Exchange Facilities

Layanan Cash Management
Cash Management Services

Kartu Kredit
Credit Card



Produk Bancassurance
Bancassurance Products



Produk Investasi Reksa Dana
Mutual Fund Products



Produk Investasi Obligasi
Fixed Income Investment Products

Fasilitas Kredit
Credit Facilities

Standby LC / Bank Garansi
Standby LC / Bank Guarantees



Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN / Local LC)
Local LC



Kantor Pusat [G4-5] Head Office	Menara BCA Grand Indonesia Jl. M.H. Thamrin No. 1 Jakarta 10310, Indonesia Tel. (62 21) 2358 8000 Fax. (62 21) 2358 8300
Negara Tempat Operasi yang Signifikan [G4-6] Significant Country of Operations	1 (satu) Indonesia 1 (one) Indonesia
Kepemilikan [G4-6] Ownership	PT Dwimuria Investama Andalan 47,15% Anthoni Salim 1,76% Masyarakat 51,09%
Dasar Hukum Pendirian [G4-7] Legal Basis For Establishment	Perseroan Terbatas Akta Pendirian Perusahaan No. 38 dengan Akta Notaris Raden Mas Soeprpto tanggal 10 Agustus 1955. Disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/89/19 tanggal 10 Oktober 1955 Legal Basis of Incorporation Notary Deed No. 38 of Raden Mas Soeprpto dated 10 August 1955. Approved by the Minister of Justice in Decision Letter No. J.A.5/89/19 dated 10 October 1955
Pasar yang Dilayani [G4-8] Markets Served	Pasar: Indonesia Market: Indonesia

Dalam Rp miliar
In billion Rupiah

Produk dan Layanan Products and Services			2014	2015	2016
Perbankan Cabang Branch Banking	Dana Pihak Ketiga Third Party Funds	Giro Current Accounts	107.419	115.653	137.853
		Tabungan Savings Accounts	228.993	244.608	270.352
		Deposito Time Deposits	111.494	113.405	121.929
	Portofolio Kredit Komersial & UKM Commercial & SME Loan	Usaha Kecil Menengah Small and Medium Enterprise	49.387	52.760	52.240
Komersial Commercial		82.919	91.209	97.052	
Perbankan Korporasi Corporate Banking	Rupiah		101.571	124.727	133.514
	Valuta Asing Foreign Currencies		18.194	16.534	21.358
Perbankan Individu Individual Banking	Portofolio Konsumer Consumer Portfolio	Kredit Kartu Kredit Credit Cards	8.772	9.483	10.779
		Credit Kredit Kendaraan Bermotor Vehicle Loans	28.853	31.612	34.817
		Kredit Pemilikan Rumah Mortgages	54.652	59.415	63.959

Produk dan Layanan Products and Services		2014	2015	2016	
Perbankan Tresuri Treasury Banking	Portofolio Tresuri Treasury Portfolio	Instrumen Bank Indonesia Bank Indonesia Instruments	60.633	60.487	51.441
		Obligasi Pemerintah Government Bonds	29.018	30.143	66.585
		Surat Berharga Lainnya Other Marketable Securities	21.895	15.061	29.303

Ikhtisar Keuangan 2 tahun terakhir (Audit, Konsolidasi, pada atau untuk tahun yang berakhir 31 Desember)

Last 2 years Financial Highlights (Audit, Consolidation, at or for the years ended December 31,

Profil Karyawan BCA
BCA Employee Profile

A. Status Karyawan
Employee Status

Item	2014		2015		2016	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Tetap Permanent	9.145	11.932	9.395	13.035	9.654	14.163
Tidak Tetap (termasuk kontrak, percobaan, trainee) Contract (including contract, probation period, trainee)	539	545	619	933	564	692

B. Komposisi Karyawan
Composition of Employees

Item	2014		2015		2016	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Berdasarkan Masa Kerja By Years of Services						
≤ 1 Tahun/Year	756	1277	893	1.862	703	1.349
> 1 – 5	1.050	1.856	1.514	2.846	2.060	4.226
> 5 – 10	414	572	431	609	544	804
> 10 – 15	543	1.070	324	613	255	413
> 15 – 20	2.442	3.754	2.312	3.735	1.769	2.985
> 20	4.479	3.948	4.540	4.303	4.887	5.078
Berdasarkan Gender By Gender						
Laki-laki Male	9.684		10.014		10.218	
Perempuan Female	1.2477		13.968		14.855	

Berdasarkan Jenjang Pendidikan

By Level of Education

SMA (atau kurang dari) High School or Lower Level	3.237	2.327	3.075	2.324	2.921	2.311
Diploma (D1-D4)	767	1.753	745	1.795	697	1.737
S1 Bachelor Degree	5.280	8.134	5.773	9.558	6.169	10.496
S2 Master Degree	396	262	418	290	427	310
S3 Doctoral Degree	4	1	3	1	4	1

Berdasarkan Jenjang Jabatan

By Level of Position

Eksekutif (termasuk Dewan Komisaris dan Direksi) Executive (including BoC and BoD)	54	16	68	23	69	25
Manajer Manager	1.859	1.813	1.894	1.927	1.968	2.013
Staf Staff	6.124	10.594	6.577	11.971	6.882	12.779
Non Staf Non Staff	1.647	54	1.475	47	1.299	38

Berdasarkan Jenjang Usia

By Age

≤ 25 Tahun/Years	646	1.356	881	2.079	922	2.145
> 25 – 30	1.067	1.923	1.395	2.671	1.707	3.456
> 30 – 35	451	608	516	695	628	862
> 35 – 40	1.042	2.086	791	1.644	610	1.258
> 40 – 45	2.222	3.275	1.938	3.133	1.634	2.929
> 45 – 50	2.645	2.363	2.674	2.611	2.683	2.788
> 50	1.611	866	1.819	1.135	2.034	1.417





MENDUKUNG PERTUMBUHAN MASYARAKAT SUPPORTING COMMUNITY GROWTH



PT Bank Central Asia Tbk
Head Office
Menara BCA
Grand Indonesia
Jl. M.H. Thamrin No. 1
Jakarta 10310, Indonesia
Tel. 62 21 235 88000
Fax. 62 21 235 88300

www.bca.co.id