



Dampak Kegiatan Sosial dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang dijalankan, BCA mengembangkan program sosial kemasyarakatan yang berdampak positif signifikan bagi kehidupan masyarakat. BCA juga mempertimbangkan potensi dampak negatif yang muncul seiring berjalannya program. Dampak negatif dari kegiatan sosial, misalnya kecemburuan di antara masyarakat penerima program, perbedaan hasil yang diterima oleh penerima manfaat. Oleh sebab itu, untuk mengurangi dampak negatif BCA terus berupaya meningkatkan kinerja dan kualitas tim pelaksana program di lapangan, walaupun dengan tantangan yang besar.

Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Masyarakat penerima program diberi kesempatan menyampaikan pengaduan. Saat ini, pengaduan dapat disampaikan melalui *e-mail* ke *csr@bca.co.id*. Di tahun 2020, tidak terdapat pengaduan signifikan yang diterima dari penerima manfaat program bakti BCA.

Literasi dan Inklusi Keuangan

Literasi Keuangan dan Membangun Budaya Mengelola Uang [FS16] [FN-CB-240a.4]

Belum semua wilayah di Indonesia merupakan wilayah yang *bankable*. Oleh sebab itu, pemerintah terus mendorong lembaga jasa keuangan untuk mendukung peningkatan aksesibilitas masyarakat melalui program literasi dan inklusi keuangan. Peran aktif BCA dalam mendukung literasi keuangan yakni melalui Solusi Cerdas dari Program Bakti BCA dengan menyebarkan budaya pengelolaan keuangan bagi masyarakat. Upaya literasi keuangan yang dilakukan BCA menggunakan metode yang menarik, salah satunya gamifikasi melalui *game board*.

Kegiatan Literasi Keuangan selama tahun 2020

105.522 Orang

Peserta edukasi literasi keuangan

581 Orang

Peserta edukasi literasi keuangan (tidak termasuk peserta untuk LAKU BCA) untuk masyarakat termasuk

353 Orang

Peserta edukasi literasi keuangan dengan Mobil Literasi Keuangan (SiMOLEK) yang diprakarsai oleh OJK

14.941 Orang

▲ **137%** YoY

Peserta edukasi literasi keuangan untuk pelajar dan mahasiswa (tidak termasuk peserta untuk LAKU BCA)