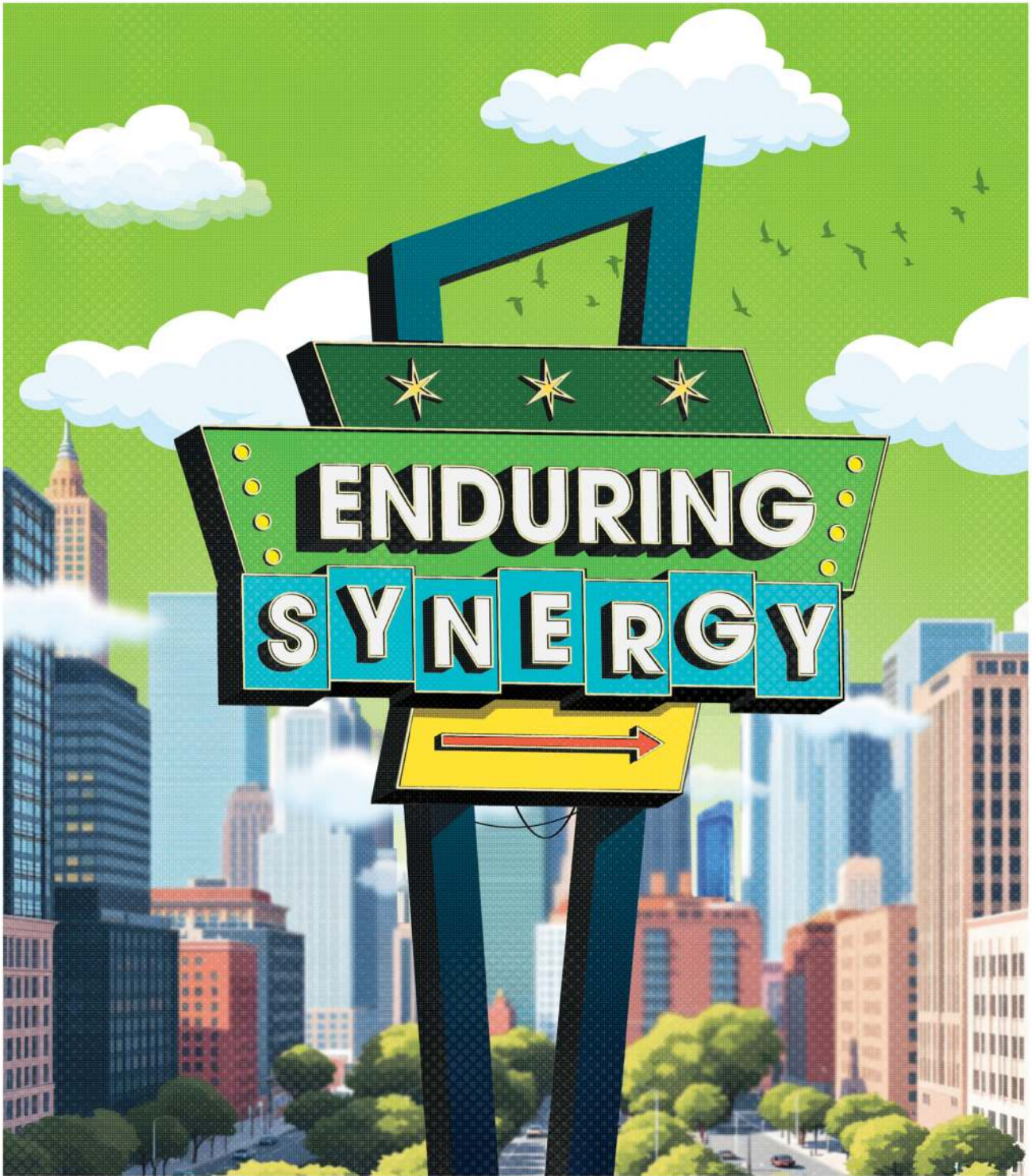


Sustainability Report



SANGKALAN DAN BATASAN TANGGUNG JAWAB

Selamat datang di Laporan Keberlanjutan 2024 PT Bank Digital BCA. Laporan ini berisi pernyataan-pernyataan yang dapat dianggap sebagai pandangan masa depan (*forward looking statements*) sehingga hasil-hasil nyata Bank, pelaksanaan atau pencapaian-pencapaiannya dapat berbeda dari hasil yang diperoleh melalui pandangan masa depan (*forward looking statements*) yang antara lain merupakan hasil dari perubahan-perubahan ekonomi dan politik baik nasional maupun regional, perubahan nilai tukar valuta asing, perubahan harga, perubahan permintaan dan penawaran pasar komoditas, perubahan kompetisi perusahaan, perubahan undang-undang atau peraturan dan prinsip-prinsip akuntansi, kebijakan-kebijakan dan pedoman-pedoman serta perubahan-perubahan asumsi-asumsi yang digunakan dalam membuat pandangan masa depan (*forward looking statements*).

2024 LAPORAN KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY REPORT

ENDURING SYNERGY



Dalam menghadapi dinamika industri perbankan digital yang terus berkembang, BCA Digital berfokus pada kolaborasi yang kokoh antara teknologi, inovasi, dan keberlanjutan untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan. Sinergi yang terjalin dengan mitra strategis, pelanggan, dan komunitas menjadi fondasi utama dalam memperkuat kapabilitas BCA Digital dalam menghadirkan solusi perbankan digital yang inklusif, ramah lingkungan, dan berkelanjutan. Pengembangan produk dan layanan yang berbasis teknologi cerdas tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mendukung tercapainya target keberlanjutan perusahaan, termasuk pengurangan jejak karbon dan peningkatan literasi keuangan digital di masyarakat.

Tema “Enduring Synergy” menggambarkan bagaimana BCAD secara konsisten menjaga keseimbangan antara pertumbuhan bisnis dan tanggung jawab sosial. Melalui integrasi prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG) ke dalam strategi bisnis, BCA Digital terus memperkuat ketahanan Bank dalam menghadapi tantangan global, sekaligus menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi ekosistem keuangan dan masyarakat luas.

Dengan semangat kolaborasi yang berkelanjutan, BCA Digital siap melangkah ke masa depan dengan ketahanan yang lebih kuat, menghadirkan inovasi yang inklusif, dan membangun sinergi yang memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan, hari ini dan di masa mendatang.

In navigating the evolving dynamics of the digital banking industry, BCA Digital prioritizes a strong collaboration between technology, innovation, and sustainability to generate sustained long-term value for all stakeholders. The synergy established with strategic partners, customers, and the community serves as the primary foundation for strengthening BCA Digital’s capabilities in delivering inclusive, environmentally-friendly, and sustainable digital banking solutions. The development of technology-driven products and services not only improves operational efficiency but also supports the Company’s sustainability objectives, such as reducing its carbon footprint and advancing digital financial literacy in the community.

The theme “Enduring Synergy” embodies BCA Digital’s commitment to consistently balancing business growth with social responsibility. By integrating Environmental, Social, and Governance (ESG) principles into its business strategy, BCA Digital continues to reinforce the Bank’s resilience in facing global challenges while creating a sustainable positive impact on the financial ecosystem and the broader society.

With a spirit of continuous collaboration, BCA Digital is ready to embrace the future with enhanced resilience, by driving inclusive innovations and fostering synergies that deliver lasting benefits to all stakeholders, both in the present and in the years ahead.

Daftar Isi

Table of Contents

06

IKHTISAR KEBERLANJUTAN 2024 Sustainability Performance Highlights 2024

06	Kinerja Ekonomi Economic Performance
07	Kinerja Sosial Social Performance
08	Kinerja Lingkungan Environmental Performance

10

STRATEGI KEBERLANJUTAN Sustainability Strategy

14

PROFIL PERUSAHAAN Company Profile

16	Sekilas BCA Digital BCA Digital in Brief
18	Informasi Umum Perusahaan General Information of the Company
19	Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan Corporate Vision, Mission and Values
20	Daftar Keanggotaan Dalam Asosiasi Association Membership
20	Skala Usaha Business Scale
21	Penghargaan dan Sertifikasi Tahun 2024 Awards and Certifications in 2024
27	Laporan Direksi Report of the Board of Directors

30

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN Sustainability Governance

32	Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Duties of the Party Responsible for Sustainable Finance Implementation
34	Pengembangan Kompetensi Pihak Penanggung Jawab Penerapan Kinerja Keuangan Berkelanjutan Competency Development of the Party Responsible for the Implementation of Sustainable Finance

46	Mekanisme Pemantauan Penerapan Keuangan Berkelanjutan Monitoring Mechanism for the Implementation of Sustainable Finance
47	Keberagaman dan Independensi Penanggung Jawab Keberlanjutan Diversity and Independence of the Party Responsible for Sustainability
48	Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement
51	Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan Challenges of the Implementation of Sustainable Finance

52

KINERJA EKONOMI Economic Performance

54	Kinerja Bisnis Business Performance
58	Capaian Kinerja terhadap Target Performance Achievements Compared to Targets
59	Tanggung Jawab Produk dan Jasa Product and Service Responsibility
60	Mekanisme Pengaduan Nasabah dan Masyarakat Customer and Public Complaint Mechanism
61	Kepuasan Pelanggan Customer Satisfaction

62

KINERJA LINGKUNGAN Environmental Performance

64	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Cost
65	Penggunaan Bahan Baku Material yang Ramah Lingkungan Use of Environmentally Friendly Raw Materials
65	Penggunaan Energi Energy Consumption
66	Penggunaan Air Water Usage
67	Aspek Keanekaragaman Hayati Biodiversity Aspect
67	Emisi Emissions

68	Limbah Waste
69	Tumpahan yang Terjadi Spills
69	Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup yang Diterima Perusahaan Complaints Related to the Environment Received by the Company

70

KINERJA PENGEMBANGAN SDM HR Development Performance

72	Demografi Karyawan Employee Demographics
74	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Employment Opportunity
75	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor
75	Menjaring Talenta- Talenta Berbakat Attracting Talents
76	Mengembangkan Kualitas SDM Melalui Program Pelatihan yang Berkelanjutan HR Competency Development through Sustainable Training Programs
77	Pengembangan SDM sebagai Fondasi Utama bagi Kelangsungan Usaha HR Development as the Foundation for Business Sustainability
79	Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety

82

KINERJA SOSIAL MASYARAKAT Community Social Performance

84	Dampak Operasional Operational Impact
85	Inisiatif Keberlanjutan Perusahaan Corporate Sustainability Initiatives
87	Pilar 'People' People Pillar
89	Pilar 'Planet' Planet Pillar

92	Pilar 'Prosperity' Prosperity Pillar
95	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen Commitment to Provide Equal Services for Consumers' Products and/or Services
96	Inovasi dan Pengembangan Produk/ Jasa Keuangan Berkelanjutan Innovation and Development of Sustainable Financial Products/ Services
96	Jasa yang Telah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Services Evaluated for Customer Security
97	Dampak Jasa bagi Pelanggan Service Impacts on Customers
97	Produk yang Ditarik Kembali Recalled Products
97	Survei Kepuasan Pelanggan Customer Satisfaction Survey



Ikhtisar Keberlanjutan 2024

Sustainability Performance Highlights 2024

Kinerja Ekonomi



Total Dana Pihak
Ketiga (DPK)
Total Third Party
Funds (DPK)

↑ 30,7% (YoY)

Rp11,7 Triliun
Trillion



Kredit
Loans

↑ 40,5% (YoY)

Rp6,5 Triliun
Trillion



Pendapatan
Operasional
Operational
Income

↑ 69,9% (YoY)

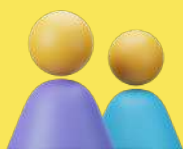
Rp1,1 Triliun
Trillion



Laba Bersih
Net Profit

↑ 134,5% (YoY)

Rp108,0 Milliar
Billion



↑ 41,2% (YoY)

Jumlah Pengguna
Number of Users

> 2,4 Juta
Milion



↑ 4,4% (YoY)

Rasio Pembiayaan Inklusif
Makroprudensial (RPIM)
Macroprudential Inclusive
Financing Ratio (RPIM)

28,03%

Kinerja Sosial



Karyawan Perempuan
Female Employees

39%



Total Sesi Pelatihan
Total Training Sessions

161 Sesi
Session



Rata-rata jam pelatihan
Average Training Hours

26,5 Jam
Hours



Total Dana CSR untuk Program
Literasi Keuangan:
Total CSR Funds for Financial
Literacy Program

Rp591,8 Juta
Milion



Total Peserta Kegiatan
Literasi Keuangan
Number of Participants in the
Financial Literacy Program.

4.719

peserta yang mengikuti kegiatan
literasi keuangan #bluAcademy
people participating in the financial
literacy program of #bluAcademy



Survei Kepuasan Pelanggan
Customer Satisfaction Survey

4,7
dari level out of
5,0

Kinerja Lingkungan



Jumlah Penggunaan BBM
Total Use of Fuel

1.260 Liter
Liters



Total Penggunaan Energi Listrik
Total Electricity Consumption

429.989 kWh
kWh



Penggunaan Air
Water Usage

3,7 Juta Liter
Million Liters



Emisi yang Dihasilkan dari BBM
Emissions Generated from Fuel

2,91 ton CO₂eq
ton CO₂eq

Tumbuh _____ **BARENG** _____ *Kamu*



Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy [A.1]

Sebagai bagian dari komitmen terhadap pembangunan berkelanjutan, BCA Digital menyelaraskan strategi bisnisnya dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) yang ditetapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa. Strategi ini mencerminkan upaya Perusahaan untuk memberikan dampak positif, tidak hanya pada pertumbuhan ekonomi tetapi juga pada lingkungan dan masyarakat.

BCA Digital memanfaatkan teknologi untuk memperluas akses layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya mereka yang belum terlayani oleh sistem perbankan tradisional. Melalui layanan perbankan digital yang inklusif, BCA Digital mendukung pemberdayaan ekonomi individu dan menciptakan peluang untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. BCA Digital juga secara aktif mengadakan program literasi keuangan melalui #bluAcademy untuk berbagai kelompok masyarakat, dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran akan pengelolaan keuangan yang bijak. Program ini diharapkan dapat membantu masyarakat membuat keputusan keuangan yang lebih baik untuk masa depan mereka.

As part of its commitment to sustainable development, BCA Digital aligns its business strategy with the Sustainable Development Goals (SDGs) established by the United Nations. This strategy reflects the Company's initiatives to create a positive impact, not only on economic growth but also on the environment and society.

BCA Digital leverages technology to expand access to financial services, particularly for those who are underserved by traditional banking systems. Through inclusive digital banking services, BCA Digital supports individual economic empowerment and creates opportunities to improve the quality of life for communities. In addition, BCA Digital actively organizes a financial literacy program through #bluAcademy for various segments of society, aiming to enhance knowledge and awareness about prudent financial management. The program aims to assist individuals in making more informed financial choices for their future.

Visi dalam Implementasi Keuangan Berkelanjutan

Menjadi bank umum yang menyediakan layanan digital dan turut mendukung keuangan berkelanjutan pilihan utama masyarakat.

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

Misi dalam Implementasi Keuangan Berkelanjutan

Menciptakan produk dan jasa digital yang mendukung keuangan berkelanjutan bagi masyarakat.

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

TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN (TPB) DALAM STRATEGI KEBERLANJUTAN

Sebagai bagian dari ekosistem perbankan yang progresif dan berorientasi pada dampak sosial, BCA Digital secara aktif berkomitmen untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Dengan fokus pada empat TPB utama, yakni TPB 4 (Pendidikan Berkualitas), TPB 11 (Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan), TPB 12 (Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab), dan TPB 13 (Penanganan Perubahan Iklim), BCA Digital menerapkan strategi keberlanjutan yang terintegrasi dalam operasional dan layanannya.



BCA Digital secara konsisten menerapkan strategi keberlanjutan dengan menjadikan pilar *Environmental*, *Social*, dan *Governance* (ESG) sebagai landasan utama dalam setiap kegiatan operasionalnya. Komitmen ini tercermin dalam penyediaan layanan perbankan yang aman, nyaman, dan inovatif melalui aplikasi “blu by BCA Digital”, yang dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan *online* yang efisien dan ramah lingkungan.

Sebagai bagian dari aksi nyata mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), BCA Digital berkontribusi aktif dalam pengurangan dampak negatif terhadap lingkungan. Dengan mengedepankan transformasi digital, Perusahaan turut serta dalam upaya global untuk mengurangi jejak karbon melalui penghapusan dokumen fisik, minimalisasi penggunaan kertas, serta optimalisasi sistem digital berbasis *cloud* yang hemat energi.

Dalam menjalankan kinerja keberlanjutannya, BCA Digital berfokus pada aspek 3P yakni *People*, *Planet*, dan *Prosperity*. BCA Digital berkomitmen untuk terus tumbuh dan berkembang sebagai *the next generation bank* yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan finansial masyarakat Indonesia di era digital ini.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs) IN THE SUSTAINABILITY STRATEGY

As part of a progressive banking ecosystem focused on social impact, BCA Digital is actively committed to supporting the Sustainable Development Goals (SDGs). Focusing on four key SDGs, namely, SDG 4 (Quality Education), SDG 11 (Sustainable Cities and Communities), SDG 12 (Responsible Consumption and Production), and SDG 13 (Climate Action), BCA Digital implements an integrated sustainability strategy in its operations and services.

BCA Digital consistently implements its sustainability strategy by making the pillars of Environmental, Social, and Governance (ESG) the foundation of all its operational activities. This commitment is demonstrated in the provision of secure, convenient, and innovative banking services through the “blu by BCA Digital” app, which is designed to deliver an efficient and environmentally friendly online banking experience.

As part of its concrete actions in supporting the Sustainable Development Goals (SDGs), BCA Digital actively contributes to reducing the negative environmental impact. By prioritizing digital transformation, the Company participates in the global effort to reduce its carbon footprint by eliminating physical documents, minimizing paper usage, and optimizing energy-efficient cloud-based digital systems.

In its sustainability performance, BCA Digital focuses on the 3Ps: People, Planet, and Prosperity. BCA Digital is committed to continuing to grow and develop as the next-generation bank that can meet the diverse financial needs of the Indonesian community in this digital era.

1

Meningkatkan Kompetensi dan Keterampilan Internal untuk Menerapkan Keuangan Berkelanjutan

Selama tahun 2024, semua karyawan baru mendapatkan *mandatory e-learning* terkait keuangan berkelanjutan. Karyawan Bank di unit kerja terkait keuangan berkelanjutan juga diikuti dalam webinar *online* yang diselenggarakan oleh pihak eksternal untuk meningkatkan wawasan terkait keuangan berkelanjutan.

Dengan tenaga kerja yang kompeten dan berwawasan luas, BCA Digital dapat menjalankan peran strategis dalam mendorong inklusi keuangan berkelanjutan serta memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan. Langkah ini mencerminkan komitmen BCA Digital untuk terus berinovasi, tidak hanya dalam memberikan layanan perbankan terbaik tetapi juga dalam mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

Throughout 2024, all new employees received mandatory e-learning on sustainable finance. Employees at the Bank's units related to sustainable finance engaged in online webinars organized by external parties to enhance their knowledge of sustainable finance.

With a competent and well-informed workforce, BCA Digital is positioned to play a strategic role in driving sustainable financial inclusion and making a positive impact on society and the environment. This initiative reflects BCA Digital's commitment to continuous innovation, not only in delivering the best banking services but also in supporting sustainable development in Indonesia.

2

Penyesuaian Organisasi, Manajemen Risiko, Tata Kelola, dan Standar Prosedur Operasional

BCA Digital berkeyakinan bahwa keberhasilan implementasi keuangan berkelanjutan memerlukan keselarasan antara organisasi, manajemen risiko, dan standar prosedur operasional. Untuk itu, BCA Digital telah membentuk *Task Force* Keuangan Berkelanjutan sebagai fondasi utama dalam mendorong penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan di seluruh aspek operasional Bank.

Sebagai bagian dari upaya ini, BCA Digital juga mulai melakukan penyesuaian pada manajemen risiko dan standar prosedur operasional kredit, memastikan bahwa seluruh proses sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Langkah ini mencerminkan komitmen BCA Digital untuk tidak hanya memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan.

BCA Digital believes that the successful implementation of sustainable finance requires alignment between the organization, risk management, and standard operating procedures. To this end, BCA Digital has established a Sustainable Finance Task Force as the core foundation for promoting the application of sustainability principles across all aspects of the Bank's operations.

As part of this initiative, BCA Digital has also begun adjusting its risk management and credit operating procedures to ensure that all processes align with sustainable finance principles. This reflects BCA Digital's commitment to not only creating value for stakeholders but also contributing to positive impacts on society and the environment.

3

Identifikasi Kriteria Debitur-debitur yang Masuk dalam Kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL)

Dalam penerapan keuangan keberlanjutan, BCA Digital sedang mengembangkan identifikasi kriteria debitur-debitur yang masuk dalam kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) secara sistematis di dalam *loan origination system*.

In the implementation of sustainable finance, BCA Digital is developing a systematic identification of debtor criteria that fall under the category of Environmentally-Responsible Business Activities within the loan origination system.

KOMUNIKASI KEBERLANJUTAN

BCA Digital secara konsisten mengkomunikasikan visi dan misinya dalam implementasi keuangan berkelanjutan sebagai bagian dari komitmen untuk menciptakan dampak positif yang holistik. Perusahaan juga melibatkan pemangku kepentingan, baik secara formal maupun informal, dalam setiap kegiatan usaha. Pendekatan ini menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan penerapan keuangan berkelanjutan di BCA Digital.

Komunikasi kepada pihak eksternal dilakukan melalui berbagai saluran, seperti *website* resmi dan media sosial Bank yang digunakan untuk menyampaikan informasi terkini mengenai inisiatif keberlanjutan, kebijakan, serta program-program terkait. Hal ini memastikan transparansi dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat dan mitra kerja mengenai komitmen BCA Digital terhadap keuangan berkelanjutan.

Di sisi internal, komunikasi dijalankan melalui portal internal sebagai platform utama untuk berbagi informasi terkait kebijakan baru, perubahan prosedur, sosialisasi keuangan berkelanjutan, serta pelaksanaan berbagai pelatihan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan seluruh karyawan memahami peran mereka dalam mendukung implementasi keuangan berkelanjutan. Melalui komunikasi yang terstruktur dan kolaborasi yang erat dengan seluruh pemangku kepentingan, BCA Digital berkomitmen untuk terus memajukan agenda keuangan berkelanjutan yang berkontribusi pada keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, keberlanjutan sosial, dan pelestarian lingkungan.

SUSTAINABILITY COMMUNICATION

BCA Digital consistently communicates its vision and mission for implementing sustainable finance as part of its commitment to creating a holistic positive impact. The company also engages stakeholders, both formally and informally, in all business activities. This approach is one of the key factors in the successful implementation of sustainable finance at BCA Digital.

External communication is conducted through various channels, such as the Bank's official website and social media platforms, which are used to share the latest information on sustainability initiatives, policies, and related programs. This ensures transparency and provides a better understanding to the public and business partners regarding BCA Digital's commitment to sustainable finance.

Internally, communication is managed through the internal portal, which serves as the main platform for sharing information on new policies, procedure changes, sustainable finance awareness, and the execution of various training programs. This aims to ensure that all employees understand their role in supporting the implementation of sustainable finance. Through structured communication and close collaboration with all stakeholders, BCA Digital is committed to advancing the sustainable finance agenda, contributing to a balance between economic growth, social sustainability, and environmental preservation.

PROFIL PERUSAHAAN

Company Profile

16 **Sekilas BCA Digital**
BCA Digital in Brief

18 **Informasi Umum Perusahaan**
General Information of the Company

19 **Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan**
Corporate Vision, Mission and Values

20 **Daftar Keanggotaan Dalam Asosiasi**
Association Membership

20 **Skala Usaha**
Business Scale

21 **Penghargaan dan Sertifikasi Tahun 2024**
Awards and Certifications in 2024

27 **Laporan Direksi**
Report of the Board of Directors



Sekilas BCA Digital

BCA Digital in Brief

PT Bank Digital BCA (selanjutnya disebut BCA Digital) adalah entitas perbankan yang beroperasi di sektor layanan keuangan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1965 di Tjiparaj, Bandung, dengan nama awal PT Bank Rakjat Parahyangan, berdasarkan Akta Pendirian Nomor 35 tanggal 25 Oktober 1965, yang dibuat di hadapan Notaris R. Soerojo Wongsowidjojo, S.H., Notaris di Jakarta. Pada tahun 1982, Perusahaan ini mengalami pergantian nama menjadi PT Bank Pasar Rakyat Parahyangan, sebagaimana tercantum dalam perubahan Anggaran Dasar yang dituangkan dalam Akta No. 19 tanggal 21 Agustus 1982, yang juga dibuat oleh Notaris R. Soerojo Wongsowidjojo, S.H., Notaris di Jakarta. Selanjutnya, pada awal tahun 1990, tepatnya berdasarkan Akta Nomor 68 tanggal 8 Januari 1990, yang disusun oleh Notaris Misahardi Wilamarta, S.H., Notaris di Jakarta, status Perusahaan ditingkatkan menjadi Bank Umum dan berganti nama menjadi PT Bank Royal Indonesia atau yang lebih dikenal dengan sebutan “Bank Royal.”

Pada penghujung tahun 2019, PT Bank Royal Indonesia secara resmi diakuisisi oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA). Selanjutnya, pada tanggal 19 Mei 2020, Bank Royal mengalami perubahan nama menjadi PT Bank Digital BCA. Perubahan tersebut ditujukan untuk menunjukkan fokus bisnis Bank sebagai bank umum berbasis layanan digital dengan kalangan muda dan para *digital savvy* menjadi target nasabah Bank. Perubahan ini juga menandai transformasi strategis dalam perjalanan institusi sebelum akhirnya bertransformasi menjadi BCA Digital seperti saat ini.

Hadirnya BCA Digital ditujukan untuk menghadirkan inovasi yang berbeda daripada bank konvensional. Inovasi ini ditujukan untuk mempermudah nasabah melakukan berbagai transaksi finansial dan nonfinansial melalui perangkat seluler. Selain itu, infrastruktur yang terintegrasi dengan infrastruktur BCA dilakukan untuk menunjukkan komitmen BCA Digital dalam memberikan layanan yang unggul kepada nasabah. Hal ini sekaligus menegaskan posisi BCA Digital untuk menghadirkan solusi perbankan berbasis digital yang sesuai dengan kebutuhan modern.

PT Bank Digital BCA (hereinafter referred to as BCA Digital) is a banking entity operating in the financial services sector. The Company was established in 1965 in Tjiparaj, Bandung, under the initial name PT Bank Rakjat Parahyangan, based on Deed of Establishment Number 35 dated October 25, 1965, which was made before Notary R. Soerojo Wongsowidjojo, S.H., a Notary in Jakarta. In 1982, the Company changed its name to PT Bank Pasar Rakyat Parahyangan, as stated in the amendment to its Articles of Association, recorded in Deed No. 19 dated August 21, 1982, also made by Notary R. Soerojo Wongsowidjojo, S.H., a Notary in Jakarta. Subsequently, in early 1990, based on Deed Number 68 dated January 8, 1990, drafted by Notary Misahardi Wilamarta, S.H., a Notary in Jakarta, the Company shifted to a Commercial Bank and changed its name to PT Bank Royal Indonesia, or commonly known as “Bank Royal.”

At the end of 2019, PT Bank Royal Indonesia was officially acquired by PT Bank Central Asia Tbk (BCA). Following this, on May 19, 2020, Bank Royal changed its name to PT Bank Digital BCA. This change was aimed at reflecting the Bank’s business focus as a digital service-based bank, targeting young people and digital savvy customers. The change also marked a strategic transformation in the institution’s journey before finally transforming into BCA Digital as it stands today.

The establishment of BCA Digital was intended to bring innovation distinct from conventional banks. This innovation aims to facilitate customers to perform various financial and non-financial transactions via mobile devices. Additionally, BCA Digital integrated its infrastructure with BCA’s existing infrastructure to demonstrate its commitment to providing excellent service to customers. This also reaffirms BCA Digital’s position to offer digital banking solutions that meet modern needs.

BCA Digital menunjukkan komitmennya dalam merespon dinamika pesat perkembangan teknologi melalui peluncuran aplikasi blu pada Juli 2021. Aplikasi ini menjadi salah satu tonggak inovasi BCA Digital, menghadirkan solusi perbankan berbasis *mobile* dengan fitur unggulan seperti bluAccount, bluSaving, bluDeposit, bluGether, bluBisnis, bluVirtual Card, bluDebitCard, bluInvest, bluInsurance, bluExtraCash, dan lainnya. Fitur-fitur ini dirancang untuk memberikan kendali penuh atas keuangan sembari menawarkan fleksibilitas yang tinggi untuk nasabah. Lebih dari sekadar layanan digital perbankan langsung, blu juga mengadopsi konsep *Bank-as-a-Service* (BaaS), yang memungkinkan integrasi layanan dengan ekosistem digital yang lebih luas.

Aplikasi blu terus disempurnakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, termasuk kemudahan dalam proses pembukaan rekening, antarmuka yang intuitif (*user-friendly UI/UX*), dan akses yang mudah ke haloblu. Selain itu, aplikasi ini dapat diunduh melalui *Google Play Store* dan *Apple App Store*, untuk memastikan aksesibilitas yang luas bagi para pengguna.

Kemudian, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah, BCA Digital terus berinovasi dengan meningkatkan kualitas layanan, dan menawarkan produk yang relevan serta memberikan nilai tambah kepada nasabah. Semua langkah ini disertai dengan manajemen risiko yang efektif untuk menjamin ketersediaan likuiditas dan keberlanjutan operasional. Strategi ini sejalan dengan visi perusahaan untuk menjadi bank umum yang menyediakan layanan digital pilihan utama masyarakat.

Melalui dukungan penuh dari Grup BCA dan sumber daya manusia yang kompeten serta inovatif, BCA Digital optimistis mampu mempertahankan posisinya sebagai bank umum berbasis layanan digital terkemuka di Indonesia. Perusahaan bertekad untuk terus menjawab kebutuhan nasabah dengan solusi yang menjamin kenyamanan, keamanan, serta kemudahan dalam mengelola keuangan di era digital.

BCA Digital demonstrated its commitment to responding to the rapid development of technology through the launch of the blu app in July 2021. This app represents one of BCA Digital's innovation milestones, offering mobile-based banking solutions with key features such as bluAccount, bluSaving, bluDeposit, bluGether, bluBisnis, bluVirtual Card, bluDebitCard, bluInvest, bluInsurance, bluExtraCash, and more. These features are designed to provide complete control over finances while offering high flexibility to customers. Beyond just direct digital banking services, blu also adopts the *Bank-as-a-Service* (BaaS) concept, allowing service integration with a broader digital ecosystem.

The blu app continues to be enhanced to improve the user experience, including ease in account registration processes, a user-friendly interface (UI/UX), and easy access to haloblu. In addition, the app can be downloaded through the *Google Play Store* and *Apple App Store*, ensuring wide accessibility for users.

To maintain and improve customer satisfaction, BCA Digital continues to innovate by enhancing service quality, offering relevant products, and adding value to customers. All of these initiatives are supported by robust risk management to ensure liquidity and the sustainability of operations. This strategy aligns with the company's vision to become a leading digital service-based bank, the preferred choice of the public.

With full support from the BCA Group and competent and innovative human resources, BCA Digital is optimistic about maintaining its position as a leading digital service-based bank in Indonesia. The company is determined to continue meeting customer needs with solutions that ensure comfort, security, and ease in managing finances in the digital era.

Informasi Umum Perusahaan

General Information of the Company

Nama
Name

PT Bank Digital BCA



Nama Inisial
Initial

BCAD



Kode Bank
Bank Code

501



Bidang Usaha

Line of Business [C.4]

Bank Umum

Commercial Bank



Kode Swift
Swift Code

BBLUIDJA



Jumlah Karyawan
Total Employees

400 orang people



Tanggal pendirian

Date of Establishment

25 Oktober 1965

October 25, 1965



Alamat Kantor Pusat

Head Office Address [C.2]

The City Tower Lantai 11

Jl. M.H. Thamrin No.. 81
Jakarta Pusat 10130



E-mail
E-mail

contact.us@bcadigital.co.id



Telepon

Telephone

(021) 508-48010



Situs Web

Website

www.bcadigital.co.id

www.blubybcadigital.id



Wilayah Operasional

Operational Area [C.3]



Kantor pusat BCA Digital berada di DKI Jakarta. Sebagai bank umum berbasis layanan digital, BCA Digital dapat melayani nasabah di seluruh Indonesia tanpa batasan waktu dan geografis.

BCA Digital's head office is located in DKI Jakarta. As a digital service-based bank, BCA Digital is able to serve customers throughout Indonesia without time and geographic restrictions.

Perubahan Signifikan

Significant Changes [C.6]



Perusahaan tidak memiliki perubahan signifikan pada tahun 2024.

There were no significant changes in the Company in 2024.

Produk dan Layanan

Product and Service [C.4]

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



Kepemilikan Saham

Shareholders [C.3]

PT Bank Central Asia Tbk

99,999997%

PT BCA Finance

0,000003%



Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

Corporate Vision, Mission and Values

Visi Vision

Menjadi bank umum yang menyediakan layanan digital pilihan utama masyarakat

To become Indonesia's main choice in terms of digital service-based banks.

Misi Mission

- 1. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah, dengan memanfaatkan teknologi tepat guna.**

To understand various customer needs and provide appropriate financial services to achieve optimal customer satisfaction by utilizing appropriate technology.

- 2. Memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan.**

To provide added value for stakeholders.

Nilai Perusahaan

Corporate Values



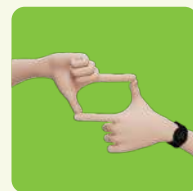
Ear and heart for customers

Ear and heart for customers



Stand up for integrity

Stand up for integrity



Soul for agility and relevance

Soul for agility and relevance



***Hand in hand for
collaboration and growth***

Hand in hand for collaboration and growth



***Mind for excellence
and impact***

Mind for excellence and impact

Daftar Keanggotaan Dalam Asosiasi

Association Membership

Sampai akhir tahun 2024, Perusahaan memiliki keanggotaan dalam asosiasi nasional maupun internasional sebagai berikut:

As of the end of 2024, the Company holds membership in the following national and international associations:

Organisasi	Organization
Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)	Indonesia Deposit Insurance Corporation (LPS)
Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)	National Bank Association (Perbanas)
ACI Financial Market Association (ACI FMA)	ACI Financial Market Association (ACI FMA)
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)	Indonesian Payment System Association (ASPI)
Asosiasi SWIFT Indonesia (Aswiftindo)	Indonesia SWIFT Association (Aswiftindo)
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)	Communication Forum for Director of Banking Compliance (FKDKP)
Forum Komunikasi Direktur Operasional Perbankan (FKDOP)	Communication Forum for Director of Banking Operational (FKDOP)
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPSSJK)	Alternative Dispute Resolution Agencies in Financial Services Sector (LAPSSJK)
Information System Audit & Control Association (ISACA)	Information System Audit & Control Association (ISACA)
Ikatan Auditor Intern Bank (IAIB)	Ikatan Auditor Intern Bank (IAIB)
The Institute of Internal Auditors (IIA)	The Institute of Internal Auditors (IIA)

Skala Usaha

Business Scale [C.3]

Uraian Description	Satuan Unit	2024	2023	2022
Total Aset Total Assets	Rp juta Rp million	16.054.447	13.506.728	11.054.851
Total Liabilitas Total Liabilities	Rp juta Rp million	11.917.455	9.481.872	7.076.901
Total Ekuitas Total Equity	Rp juta Rp million	4.136.992	4.024.856	3.977.950
Pendapatan Operasional Operational Income	Rp juta Rp million	1.079.287	635.333	294.858
Laba (Rugi) Bersih Setelah Pajak Net Profit (Loss) After Tax	Rp juta Rp million	107.972	46.045	(71.603)
Jumlah Karyawan Number of Employees	Orang People	400	373	325
Jumlah Pengguna Number of Users	Pengguna Users	2.416.538	1.711.453	1.115.502

Penghargaan dan Sertifikasi Tahun 2024

Awards and Certifications in 2024



3rd Anniversary Indonesia Inspiring Women Awards 2024

Indonesia Inspiring Women Awards 2024

— THE ICONOMICS



5th Anniversary Indonesia 20 Top Digital Innovation Award 2024

Top Digital Innovation in Product Offering, and Experience Innovation

— THE ICONOMICS



Marketeers Youth Choice Award 2024

Digital Banking

— MARKETEERS



Sustainable Marketing Excellence 2024

Financial Literacy Program of the Year

— MARKETEERS



Sustainable Marketing Excellence 2024

Green Corporate Initiative of the Year

— MARKETEERS



21st Infobank-MRI Banking Service Excellence 2024

The 1st Best Digital Banking - Layanan Email
The 1st Best Digital Banking - Email Services

— INFOBANK



21st Infobank-MRI Banking Service Excellence 2024

The 1st Best Digital Banking - Website

— INFOBANK



21st Infobank-MRI Banking Service Excellence 2024

The 1st Best Digital Banking - Call Center

— INFOBANK



21st Infobank-MRI Banking Service Excellence 2024

The 1st Best Digital Banking - Live Chat

— INFOBANK



21st Infobank-MRI Banking Service Excellence 2024

The 1st Best Digital Banking - Social Media
— **INFOBANK**



21st Infobank-MRI Banking Service Excellence 2024

The 1st Best Digital Banking - Opening Account via Mobile Application/Mobile Browser
— **INFOBANK**



The Most Outstanding Women 2024

500 Outstanding Women Versi Infobank
— **INFOBANK**



TikTok Ad Award 2024

Best Branding Campaign blu by BCA Digital
— **TIKTOK**



Selular Award 2024

Best Digital Banking
— **SELULAR.ID**



Selular Award 2024

Most Engaging Content on Youtube for Digital Bank
— **SELULAR.ID**



Women Empower Woman 2024

Best Performance di Bidang Bisnis
Best Performance in the Business Field
— **MAJALAH KEBAYA**



7 Most Popular Brand of the Year 2024 Final

Keuangan - Perbankan Digital
Finance - Digital Banking
— **JAWA POS**



Marketing Excellence Award 2024

Excellence in Urban Guerrilla Marketing
— **MARKETING-INTERACTIVE'S**



Marketing Excellence Award 2024

Excellence in Personalisation Marketing
— **MARKETING-INTERACTIVE'S**



Marketing Excellence Award 2024

Excellence in Content Marketing
— **MARKETING-INTERACTIVE'S**



Marketing Excellence Award 2024

Excellence in Anniversary Marketing
— **MARKETING-INTERACTIVE'S**



Indonesia Best Digital Innovation 2024

Financial Services
— **SWA**



Indonesia Corporate Sustainability Initiatives 2024

Cause Promotion
— **MIXMARCOMM & SWA**



Indonesia Corporate Sustainability Initiatives 2024

Circular Economy
— **MIXMARCOMM & SWA**



Digital Financial Excellence Award 2024

Bank Digital
— **MEDIA ASURANSI**



Digital Banking Awards 2024

Kelompok Bank Digital Murni untuk Dimensi Kolaborasi
Digital Bank Group for Collaboration Dimension
— **INVESTORTRUST**



Perhumas PR Excellence Awards 2024

CSR Program
— **PERHUMAS**



Marketeers Digital Marketing Heroes 2024

Data-Driven Marketing Heroes

— **MARKETEERS**



Marketeers Digital Marketing Heroes 2024

E-mail Marketing Campaign Heroes

— **MARKETEERS**



Marketeers Digital Marketing Heroes 2024

Customer Relationship Management (CRM) Heroes

— **MARKETEERS**

SERTIFIKASI CERTIFICATION



Sertifikasi ISO 27001:2013

ISO 27001:2013 Certification

Dikeluarkan Oleh / Certified by : SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DE SURVEILLANCE (SGS)
Tanggal Dikeluarkannya / Date of Issuance : 17 Januari 2022
January 17, 2022
Masa Berlaku Hingga / Valid until : 17 Januari 2025
January 17, 2025



Sertifikasi ISO 37001:2016

ISO 37001:2016 Certification

Dikeluarkan Oleh / Certified by : BRITISH STANDARDS INSTITUTION (BSI)
Tanggal Dikeluarkannya / Date of Issuance : 10 Oktober 2024
October 10, 2024
Masa Berlaku Hingga / Valid until : 30 September 2027
September 30, 2027

Kinerja Ekonomi
Economic Performance

Kinerja Lingkungan
Environmental Performance

Kinerja Pengembangan SDM
HR Development Performance

Kinerja Sosial Masyarakat
Community Social Performance





**Lanny
Budiati**

Direktur Utama
President Director

Laporan Direksi

Report of the Board of Directors

PARA PEMANGKU KEPENTINGAN YANG TERHORMAT,

Tahun 2024 telah menjadi tahun yang penuh tantangan sekaligus peluang bagi BCA Digital. Di tengah ketidakpastian ekonomi global dan domestik, kami terus melangkah dengan optimisme dan strategi yang adaptif untuk memperkuat kinerja perusahaan. Peningkatan ketegangan geopolitik, disrupsi rantai pasok global, serta kebijakan moneter ketat di berbagai negara menjadi faktor eksternal yang memberikan dampak signifikan pada industri perbankan. Namun, kami meyakini bahwa di balik setiap tantangan selalu ada peluang untuk bertumbuh dan berinovasi.

KEBIJAKAN UNTUK MERESPONS TANTANGAN DALAM PEMENUHAN STRATEGI KEBERLANJUTAN

Di lanskap yang terus berkembang saat ini, strategi keberlanjutan menjadi salah satu aspek penting yang perlu menjadi perhatian khusus oleh bank, tidak terkecuali oleh BCA Digital. Tren menunjukkan bahwa para *digital savvy* yang merupakan target audiens utama BCA Digital memiliki perhatian tinggi dalam menciptakan masa depan yang berkelanjutan. Industri perbankan dan keuangan digital tidak luput dari perhatian para nasabah dan juga pengawasan regulator dalam praktik penerapan bisnis yang bertanggung jawab dan sejalan dengan aspek *Environmental, Social, dan Governance* (ESG).

Sebagai bank umum dengan layanan yang *fully-digital*, BCA Digital selalu berusaha untuk menjadi *impact-oriented technology company* yang diwujudkan melalui Program *Corporate Sustainability Initiatives* (CSI) BCA Digital yang terbagi dalam tiga pilar yaitu 'People', 'Planet', 'Prosperity'. Program CSI ini telah dirumuskan untuk berkontribusi dalam menjawab isu sosial, lingkungan, dan ekonomi, dan konsisten diimplementasikan sejak tahun pertama BCA Digital beroperasi. Program ini merupakan cetak biru praktik CSR dan pedoman penerapan

DEAR STAKEHOLDERS,

The year 2024 was marked by both considerable challenges and promising opportunities for BCA Digital. Amid global and domestic economic uncertainties, we continue to move forward with optimism and adaptive strategies to strengthen the company's performance. Increasing geopolitical tensions, disruptions in global supply chains, and tight monetary policies in various countries have been external factors that significantly impacted the banking industry. However, we believe that behind every challenge lies an opportunity to grow and innovate.

POLICIES TO ADDRESS CHALLENGES IN ACHIEVING SUSTAINABILITY STRATEGY

In today's dynamic landscape, sustainability strategy has emerged as a critical focus that demands special attention from banks, including BCA Digital. Trends indicate that digital-savvy individuals, BCA Digital's primary target audience, are deeply committed to fostering a sustainable future. The banking and digital finance industry is also subject to the scrutiny of customers and regulatory oversight regarding responsible business practices that align with Environmental, Social, and Governance (ESG) aspects.

As a digital service-based bank, BCA Digital consistently strives to be an impact-oriented technology company, manifested through the Corporate Sustainability Initiatives (CSI) Program, which is divided into three pillars, namely 'People', 'Planet', and 'Prosperity'. This CSI program has been formulated to contribute to addressing social, environmental, and economic issues, and has been consistently implemented since the first year of BCA Digital's operations. This program serves as a blueprint for CSR initiatives and business practices

praktik bisnis yang selaras dengan aspek ESG yang terintegrasi dengan visi, misi, dan objektif Perusahaan dalam memberikan dampak nyata, terukur, dan berkesinambungan terhadap masyarakat, lingkungan, dan ekonomi.

Penerapan CSI pada lini produk BCA Digital salah satunya adalah inisiatif keberlanjutan di lingkup lingkungan juga terus dihadirkan melalui penggunaan bahan daur ulang untuk bluDebit Card maupun Garuda x bluDebit Card. Inisiatif ini dilakukan untuk terus mendorong praktik ekonomi sirkuler yang baik dan konsisten di Indonesia demi melestarikan lingkungan dari ancaman limbah plastik.

PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Dalam implementasi *sustainable financing*, BCA Digital terus berkolaborasi dengan mitra yang memiliki target dan fokus yang sama dalam memberikan penyaluran kredit untuk UMKM dan masyarakat kelompok rentan melalui skema *channeling*.

Melalui Tata Kelola Perusahaan yang baik, juga berpegangan pada POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan, BCA Digital akan terus menghadirkan inisiatif-inisiatif keberlanjutan yang terintegrasi dalam seluruh lini dan elemen strategi bisnis korporasi melalui pendekatan yang relevan, tepat sasaran, serta memberikan dampak positif yang nyata kepada masyarakat luas.

STRATEGI PENCAPAIAN TARGET

Kinerja keuangan dan operasional BCA Digital di tahun 2024 mencatatkan pertumbuhan yang kuat dan sehat. Laba bersih meningkat sebesar 134,5% mencapai Rp108,0 miliar, yang mencerminkan efektivitas strategi pengelolaan aset dan liabilitas kami. Penyaluran kredit meningkat dari Rp4,6 triliun menjadi Rp6,5 triliun, sementara penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) melonjak menjadi Rp11,7 triliun — indikator kuat bahwa kepercayaan nasabah terhadap BCA Digital semakin tinggi.

Kami juga terus memperluas ekosistem digital melalui pengembangan aplikasi blu by BCA Digital yang kini

that align with ESG aspects, seamlessly integrating with the Company's vision, mission, and objectives to deliver a tangible, measurable, and sustainable impact on society, the environment, and the economy.

The implementation of CSI in BCA Digital's product lines includes sustainability initiatives within the environmental scope, such as the use of recycled materials for bluDebit Card and Garuda x bluDebit Card. This initiative is carried out to continue encouraging good and consistent circular economic practices in Indonesia to preserve the environment from plastic waste threats.

IMPLEMENTATION OF SUSTAINABLE FINANCE

In sustainable financing, BCA Digital continues to collaborate with partners that share the same goals and focus in providing loans for SMEs and vulnerable communities through channeling schemes.

With strong corporate governance and in compliance with POJK No. 51/POJK.03/2017 on Sustainable Finance, BCA Digital will continue to implement integrated sustainability initiatives across all aspects of its corporate strategy. This approach ensures that the initiatives are relevant, targeted, and deliver a tangible, positive impact on the broader community.

STRATEGIES FOR TARGET ACHIEVEMENTS

BCA Digital's financial and operational performance in 2024 recorded strong and healthy growth. Net profit increased by 134.5%, reaching Rp108.0 billion, demonstrating the effectiveness of our asset and liability management strategy. Loan disbursement increased from Rp4.6 trillion to Rp6.5 trillion, while third-party funds (DPK) surged to Rp11.7 trillion – strong indicators of growing customer trust in BCA Digital.

We also continue to expand the digital ecosystem through the development of the blu by BCA Digital

telah memiliki lebih dari 2,4 juta nasabah. Inovasi seperti bluValas untuk transaksi valuta asing dan bluAccount for Teens untuk nasabah remaja usia 12-17 tahun menjadi terobosan strategis yang mendorong peningkatan jumlah transaksi dan loyalitas nasabah.

Dalam menghadapi ketatnya persaingan di industri perbankan digital, BCA Digital menerapkan strategi yang *agile*, adaptif, dan inovatif untuk memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan. Kami akan terus memperkuat infrastruktur teknologi informasi dan meningkatkan keamanan digital untuk memberikan layanan yang andal dan terpercaya bagi seluruh nasabah.

PENUTUP

Kami menyampaikan apresiasi yang tulus kepada seluruh pemangku kepentingan atas kepercayaan dan dukungannya sepanjang tahun 2024. Semua pencapaian ini tidak lepas dari kerja keras dan dedikasi bluForce yang selalu berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan digital yang relevan dan terpercaya.

Dengan semangat “Tumbuh Bareng Kamu,” BCA Digital akan terus berinovasi dan memberikan solusi finansial yang bernilai tambah untuk menjawab kebutuhan nasabah dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Kami optimis bahwa fondasi yang telah kami bangun di tahun ini akan menjadi landasan yang kokoh bagi pertumbuhan BCA Digital di masa depan.

application, which now has over 2.4 million customers. Innovations such as bluValas for foreign exchange transactions and bluAccount for Teens for teenage customers aged 12-17 have become strategic breakthroughs that drive transaction volume and customer loyalty.

Amidst the intense competition in the digital banking sector, BCA Digital adopts an agile, adaptive, and innovative strategy to drive sustainable growth. We remain committed to strengthening our IT infrastructure and enhancing digital security to ensure the provision of reliable and trusted services to all our customers.

CLOSING

We would like to express our sincere appreciation to all stakeholders for their trust and support throughout 2024. These achievements would not have been possible without the hard work and dedication of bluForce, who are always committed to providing relevant and reliable digital banking services.

With the spirit of “Grow with You”, BCA Digital will continue to innovate and provide value-added financial solutions to meet customer needs and drive sustainable economic growth. We are confident that the foundation we have established this year will provide a strong platform for BCA Digital’s continued growth and success in the future.

Jakarta, April 2025

Lanny Budiati
Direktur Utama

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainability Governance

32 Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Duties of the Party Responsible for Sustainable Finance Implementation

34 Pengembangan Kompetensi Pihak Penanggung Jawab Penerapan Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Competency Development of the Party Responsible for the Implementation of Sustainable Finance

46 Mekanisme Pemantauan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Monitoring Mechanism for the Implementation of Sustainable Finance

47 Keberagaman dan Independensi Penanggung Jawab Keberlanjutan

Diversity and Independence of the Party Responsible for Sustainability

48 Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Stakeholder Engagement

51 Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Challenges of the Implementation of Sustainable Finance



Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance

BCA Digital berkomitmen untuk mengintegrasikan prinsip keberlanjutan dalam tata kelola perusahaan guna menciptakan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan. Dengan mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan inovasi, BCA Digital memastikan bahwa setiap keputusan bisnis sejalan dengan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG).

Melalui digitalisasi layanan, BCA Digital mendorong inklusi keuangan yang lebih luas, mengurangi jejak karbon dengan operasional berbasis teknologi, serta menerapkan kebijakan etis yang mendukung keberlanjutan bisnis. Selain itu, perusahaan terus memperkuat budaya kerja yang berorientasi pada keberlanjutan, termasuk penerapan tata kelola risiko yang ketat dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

BCA Digital is committed to integrating sustainability principles into corporate governance to create long-term value for all stakeholders. By prioritizing transparency, accountability, and innovation, BCA Digital ensures that all business decisions are in line with environmental, social, and governance (ESG) aspects.

Through the digitalization of services, BCA Digital promotes broader financial inclusion, reduces carbon footprints with technology-based operations, and applies ethical policies that support business sustainability. Additionally, the company continues to strengthen a work culture oriented towards sustainability, including the implementation of strict risk governance and compliance with applicable regulations.

Tugas Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Duties of the Party Responsible for Sustainable Finance Implementation [E.1]

Dalam menjalankan penerapan keuangan berkelanjutan, BCA Digital dikelola dan dipantau oleh Organ Direksi serta dijalankan secara penuh oleh Insan BCA Digital. Selain Direksi, BCA Digital juga memiliki *Task Force* Keuangan Berkelanjutan yang bertanggung jawab pada pelaksanaan keuangan berkelanjutan sebagai tahap awal dalam membangun dan menerapkan budaya keberlanjutan. Sebagai penanggung jawab, *Task Force* Keuangan Berkelanjutan ini bertugas memimpin jalannya proses penerapan praktik keberlanjutan dengan ruang lingkup antara lain menentukan kebijakan terkait aspek keberlanjutan, mengkoordinasi praktik keberlanjutan di dalam organisasi, serta mengelola pemenuhan aspek keberlanjutan serta tindak kepatuhan Perusahaan atas peraturan yang berkaitan dengan keberlanjutan. Adapun

In implementing sustainable finance, BCA Digital is managed and monitored by the Board of Directors and is fully carried out by BCA Digital employees. In addition to the Board of Directors, BCA Digital has a Sustainable Finance Task Force responsible for the execution of sustainable finance as an initial step in building and implementing a sustainability culture. As the responsible party, the Sustainable Finance Task Force leads the implementation of sustainability practices, including determining policies related to sustainability aspects, coordinating sustainability practices within the organization, and managing the Company's compliance with sustainability-related regulations. The Task Force consists of units from Corporate Planning, Lending Business & Portfolio Management, Partnership &

Task Force tersebut terdiri dari unit kerja Corporate Planning, Lending Business & Portofolio Management, Partnership & Digital Lending, People and Culture, dan Marketing Communication.

Dalam proses penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), Direksi bertanggung jawab atas perumusan strategi dan pengawasan implementasinya, sementara Dewan Komisaris berperan dalam memberikan arahan serta persetujuan terhadap RAKB tersebut. Dengan struktur tata kelola ini, BCA Digital memastikan bahwa keuangan berkelanjutan diterapkan secara terarah dan selaras dengan visi Perusahaan untuk menciptakan dampak positif bagi lingkungan dan masyarakat.

Digital Lending, People and Culture, and Marketing Communication.

In the process of drafting the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), the Board of Directors is responsible for formulating strategies and supervising their implementation, while the Board of Commissioners plays a role in providing guidance and approval for the RAKB. With this governance structure, BCA Digital ensures that sustainable finance is applied in a directed manner and aligned with the Company's vision to create a positive impact on the environment and society.

Penanggung Jawab Party Responsible	Tugas	Duties
Dewan Komisaris Board of Commissioners	Dewan Komisaris melakukan pengawasan baik secara umum dan/atau khusus, serta memberikan arahan/nasihat kepada Direksi terkait penerapan tata kelola keberlanjutan. Dewan Komisaris memberikan persetujuan atas Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang telah disusun oleh Direksi.	The Board of Commissioners conducts general and/or specific supervision, as well as provides guidance/advice to the Board of Directors regarding the implementation of sustainability governance. The Board of Commissioners provides approval to the Sustainable Finance Action Plan that has been prepared by the Board of Directors.
Direksi Board of Directors	Direksi menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan melakukan pengawasan atas implementasi keuangan berkelanjutan.	The Board of Directors prepares a Sustainable Finance Action Plan (RAKB) and supervises the implementation of sustainable finance.
Task Force Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Task Force	Unit-unit kerja dalam Task Force keuangan berkelanjutan memiliki tugas sebagai berikut: Corporate Planning - Bekerja sama dengan unit kerja terkait untuk membangun dan menerapkan budaya Keuangan Berkelanjutan dalam berbagai aspek organisasi - Melakukan pemantauan atas penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan bersama unit kerja terkait dengan Keuangan Berkelanjutan - Menyampaikan hasil pemantauan penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan kepada Direksi untuk mendapatkan arahan kebijakan strategis tindak lanjut perkembangan penerapan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan - Menyusun Laporan Keberlanjutan bersama dengan unit kerja terkait Lending Business & Portofolio Management - Mengidentifikasi kriteria debitur-debitur yang masuk dalam kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) - Memberikan pembiayaan inklusif kepada UMKM baik secara langsung dan/atau melalui mitra Partnership & Digital Lending - Memberikan pembiayaan inklusif kepada UMKM melalui mitra	The work units in the sustainable finance task force have the following duties: Corporate Planning - Collaborate with related work units to build and implement a Sustainable Finance culture in various aspects of the organization - Monitor the implementation of the Sustainable Finance Action Plan together with work units related to Sustainable Finance - Submit the results of monitoring the implementation of the Sustainable Finance Action Plan to the Board of Directors to obtain strategic policy directions to follow up on developments in implementing the Sustainable Finance Action Plan - Prepare Sustainability Reports together with related work units Lending Business & Portfolio Management - Identify the criteria for debtors categorized under the category of Environmentally Sustainable Business Activities. - Provide inclusive financing to MSMEs either directly and/or through partners Partnership & Digital Lending - Provide inclusive financing to MSMEs through partners.

Penanggung Jawab Party Responsible	Tugas	Duties
Task Force Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Task Force	People & Culture - Meningkatkan kompetensi dan keterampilan sumber daya manusia untuk menerapkan keuangan berkelanjutan Marketing Communications - Memberikan edukasi kepada masyarakat terkait keuangan berkelanjutan.	People & Culture - Improve the competence and skills of human resources to implement sustainable finance. Marketing Communications - Provide education to the public regarding sustainable finance.

Pengembangan Kompetensi Pihak Penanggung Jawab Penerapan Kinerja Keuangan Berkelanjutan

Competency Development of the Party Responsible for the Implementation of Sustainable Finance [E.2]

Pengembangan kompetensi bagi pihak penanggung jawab penerapan keuangan berkelanjutan di BCA Digital merupakan aspek krusial dalam memastikan efektivitas implementasi prinsip keberlanjutan dalam bisnis. Dengan pemahaman yang mendalam mengenai aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG), mereka dapat merumuskan kebijakan yang selaras dengan regulasi serta praktik terbaik di industri.

Melalui pelatihan, sertifikasi, dan kolaborasi dengan pemangku kepentingan, kompetensi mereka terus diperkuat untuk menghadapi dinamika keberlanjutan yang semakin kompleks. Pengembangan ini juga mendukung terciptanya inovasi dalam strategi keuangan berkelanjutan, sehingga BCA Digital dapat berkontribusi secara optimal terhadap pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan ramah lingkungan.

Adapun pengembangan kompetensi keuangan berkelanjutan yang dilaksanakan oleh Dewan Komisaris, Direksi, dan Task Force selaku penanggung jawab kinerja keberlanjutan di BCA Digital sepanjang tahun 2024 adalah sebagai berikut:

The competency development for those responsible for implementing sustainable finance at BCA Digital is a key aspect in ensuring the effectiveness of sustainability principles in business operations. With a deep understanding of environmental, social, and governance (ESG) aspects, they are able to formulate policies that align with regulations and industry best practices.

Through training, certifications, and collaboration with stakeholders, their competencies are continuously strengthened to address the increasingly complex dynamics of sustainability. This development also fosters innovation in sustainable finance strategies, enabling BCA Digital to optimally contribute to inclusive and environmentally-friendly economic growth.

The sustainable finance competency development carried out by the Board of Commissioners, Board of Directors, and the Task Force, who are responsible for sustainability performance at BCA Digital throughout 2024, is as follows:

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
Dewan Komisaris Board of Commissioners				
Dr. Th. Endang Ratnawati	Komisaris Utama President Commissioner	Peran UU P2SK dalam Memberikan Efek Jera bagi Pelaku Jasa Keuangan Ilegal The Role of the P2SK Law in Deterring Illegal Financial Service Providers	OJK Insitute	15 Februari 2024 February 15, 2024
		<i>Artificial Intelligence Changes the Face of the Financial Sector</i>	OJK Institute	7 Maret 2024 March 7, 2024
		Pembekalan Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan "Materi Skema Sertifikasi Manajemen Risiko Jenjang/Kualifikasi 6 Berdasarkan SKKNI No. 218 Tahun 2020 & KKNi Nomor Kep-18/D.02/2021" Training on Risk Management Certification for Banking: "Risk Management Certification Scheme for Level/Qualification 6 Based on SKKNI No. 218 of 2020 & KKNi Kep-18/D.02/2021"	Maisa Edukasi	18-19 Maret 2024 March 18 - 19, 2024
		Peran Taksonomi untuk Keuangan Berkelanjutan Indonesia (TKBI) dalam Mendorong Transisi Energi Menuju Net Zero Emission Indonesia The Role of the Taxonomy for Sustainable Finance in Indonesia in Supporting the Energy Transition Towards Indonesia's Net Zero Emission	OJK Institute	28 Maret 2024 March 28, 2024
		Seminar Penyelarasan Manajemen Risiko Jenjang 7 - "Meningkatkan Penerapan Manajemen Risiko Untuk Mewujudkan Industri Perbankan yang Berkelanjutan" Seminar on Risk Management Alignment Level 7 - "Enhancing the Implementation of Risk Management to Achieve a Sustainable Banking Industry"	Bankers Association for Risk Management (BARA Risk Forum)	21-22 Mei 2024 May 21 - 22, 2024
		Narasumber Forum Dialogue "Perlindungan Data Pribadi dan Literasi Digital" Speaker at the Forum Dialogue "Personal Data Protection and Digital Literacy"	Perbanas	1 Oktober 2024 October 1, 2024
		Narasumber "Aspek Hukum Bisnis Perbankan" Speaker on "Legal Aspects of Banking Business"	SESPIBANK LPPI	11 Oktober 2024 October 11, 2024
		Narasumber "Focus Group Discussion mengenai Transaksi Elektronik Risiko Tinggi: Tinjauan Terhadap Undang-Undang Mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik" Speaker at the "Focus Group Discussion on High-Risk Electronic Transactions: A Review of the Law on Electronic Information and Transactions"	Satgas PASTI OJK	25 Oktober 2024 October 25, 2024

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
Ina Suwandi	Komisaris Independen Independent Commissioner	<i>Artificial Intelligence Changes the Face of the Financial Sector</i>	OJK Institute	7 Maret 2024 March 7, 2024
		Peluang dan Tantangan Aset Digital Indonesia Opportunities and Challenges of Digital Assets in Indonesia	OJK Institute	14 Maret 2024 March 14, 2024
		Peran Taksonomi untuk Keuangan Berkelanjutan Indonesia (TKBI) dalam Mendorong Transisi Energi Menuju Net Zero Emission Indonesia The Role of the Taxonomy for Sustainable Finance in Indonesia in Supporting the Energy Transition Towards Indonesia's Net Zero Emission	OJK Institute	28 Maret 2024 March 28, 2024
		Pengkinian Materi Skema Sertifikasi Manajemen Risiko J6 Update on the Risk Management Certification Scheme J6	PT Arfaidhams Secret	22 Juni 2024 June 22, 2024
		Uji Kompetensi Manajemen Risiko Perbankan J6 Banking Risk Management Competency Test J6	LSPP	15 Juli 2025 July 15, 2025
		Capacity Building ESG "Pengenalan dan Rencana Penerapan IFRS S1 & S2 di Perbankan Indonesia" ESG Capacity Building: "Introduction and Implementation Plan of IFRS S1 & S2 in the Indonesian Banking Sector"	BCA	7 November 2024 November 7, 2024
		<i>Risk and Governance Summit (RGS) Tahun 2024 "Strengthening The GRC Ecosystem in the Financial Sector to Support the Golden Indonesia 2024 Vision"</i>	OJK Institute	26 November 2024 November 26, 2024
Daniel Gunawan	Komisaris Independen Independent Commissioner	<i>Artificial Intelligence Changes the Face of the Financial Sector</i>	OJK Institute	7 Maret 2024 March 7, 2024
		Peluang dan Tantangan Aset Digital Indonesia Opportunities and Challenges of Digital Assets in Indonesia	OJK Institute	14 Maret 2024 March 14, 2024
		PERBANAS: Seminar Outlook PERBANAS 2024 dan Buka Puasa Bersama PERBANAS: PERBANAS Outlook 2024 Seminar and Iftar Together	Perbanas	22 Maret 2024 March 22, 2024
		Peran Taksonomi untuk Keuangan Berkelanjutan Indonesia (TKBI) dalam Mendorong Transisi Energi Menuju Net Zero Emission Indonesia The Role of the Taxonomy for Sustainable Finance in Indonesia in Supporting the Energy Transition Towards Indonesia's Net Zero Emission	OJK Institute	28 Maret 2024 March 28, 2024

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
		Penyelarasan Manajemen Risiko "Meningkatkan Penerapan Manajemen Risiko Untuk Mewujudkan Industri Perbankan yang Berkelanjutan" Risk Management Alignment: "Enhancing the Implementation of Risk Management to Achieve a Sustainable Banking Industry"	Bankers Association for Risk Management (BARA) Risk Forum	21-22 Mei 2024 May 21 - 22, 2024
		Pengkinian Materi Skema Sertifikasi Manajemen Risiko J6 Update on the Risk Management Certification Scheme J6	PT Arfaidhams Secret	22 Juni 2024 June 22, 2024
		Peran Innovative Credit Scoring (ICS) dalam Meningkatkan Akses Pendanaan The Role of Innovative Credit Scoring (ICS) in Improving Access to Funding	OJK Institute	27 Juni 2024 June 27, 2024
		Peran Teknologi Digital dalam Meningkatkan Praktik Akuntans The Role of Digital Technology in Enhancing Accounting Practices	OJK Institute	11 Juli 2024 July 11, 2024
		Uji Kompetensi Manajemen Risiko Perbankan J6 Banking Risk Management Competency Test J6	LSPP	15 Juli 2024 July 15, 2024
		<i>Business Continuity and Crisis Management in the Digital Era</i>	OJK Institute	5 Agustus 2024 August 5, 2024
		<i>The Future of Data Analytics in the Financial Industry: Trends and Innovations</i>	OJK Institute	12 September 2024 September 12, 2024
		<i>Carbon Trading and Its Effect on Indonesia's Economy</i>	OJK Institute	17 October 2024 October 17, 2024
		<i>Risk and Governance Summit (RGS) Tahun 2024 "Strengthening The GRC Ecosystem in the Financial Sector to Support the Golden Indonesia 2024 Vision"</i>	OJK Institute	26 November 2024 November 26, 2024
		Data Science dalam Satu Minggu Data Science for One Week	Udemy	15 Desember 2024 December 15, 2024

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
Direksi Board of Directors				
Lanny Budiati	Direktur Utama President Director	<i>The Lost Secret of Success - Find The Diamond in You</i>	HND Training	3 Februari 2024 February 3, 2024
		Refreshment Sertifikasi Treasury Level Advance <i>Refreshment of Treasury Certification for Advanced Level</i>	ACI FMA	27 April 2024 April 27, 2024
		<i>Master Life – Breakthrough</i>	Life Mastery Training	5 Mei 2024 May 5, 2024
		<i>The Matrix for Successful Communication</i>	Giokni/eLevasi	29 Juni 2024 June 29, 2024
		Apa Kabar Core Tax? Sudah Siakah Kita? Pengujian <i>System Integration Testing (SIT)</i> dan <i>Functional Verification Testing</i> How's the Core Tax? Are We Ready? System Integration Testing (SIT) and Functional Verification Testing	PB Taxand TaxTalk	4 Juli 2024 July 4, 2024
		OJK: Forum KEPP terkait Kejahatan Keuangan & Pencucian Uang OJK: KEPP Forum on Financial Crimes & Money Laundering	Otoritas Jasa Keuangan	8 Juli 2024 July 8, 2024
		<i>Grab the Attention</i>	Giokni/eLevasi	23 Juli 2024 July 23, 2024
		<i>Build the Structure</i>	Giokni/eLevasi	29 Juli 2024 July 29, 2024
		<i>Impactful Visual Aids</i>	Giokni/eLevasi	30 Juli 2024 July 30, 2024
		<i>Navigating for Sustainability: Financial Leadership in a Changing World</i>	Perbanas	2 Agustus 2024 August 2, 2024
		Citi Digital Bank Conference 2024	Citibank	27-29 Agustus 2024 August 27 – 29, 2024
		BCA Leader Plus	BCA	13 September 2024 September 13, 2024
		<i>Leading Digital Bank</i>	Intellectual Business Community	17 Oktober 2024 October 17, 2024
		Seminar Penyelarasan Manajemen Risiko bagi Direksi "Meningkatkan Efektifitas Penerapan Manajemen Risiko untuk Mewujudkan Industri Perbankan yang Berkelanjutan" Seminar on Risk Management Alignment for the Board of Directors: "Enhancing the Effectiveness of Risk Management Implementation to Achieve a Sustainable Banking Industry"	Bankers Association for Risk Management (BARA)	14–15 November 2024 November 14 – 15, 2024

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
Iman Sentosa	Direktur IT & Operasi IT & Operations Director	Kaizen 5R & Kaizen Proses Kaizen 5R & Kaizen Process	Lanny Budiati	20 Juli 2024 July 20, 2024
		Meningkatkan Layanan Perbankan Dengan Mengadaptasi Peran AI dan Machine Learning serta Memperkokoh Keamanan Siber Enhancing Banking Services by Adapting the Role of AI and Machine Learning While Strengthening Cybersecurity	Perbanas	25 Juli 2024 July 25, 2024
		BCA Leader Plus	BCA	13 September 2024 September 13, 2024
		Capacity Building ESG "Pengenalan dan Rencana Penerapan IFRS S1 & S2 di Perbankan Indonesia" ESG Capacity Building: "Introduction and Implementation Plan of IFRS S1 & S2 in the Indonesian Banking Sector"	BCA	7 November 2024 November 7, 2024
Nugroho Budiman	Direktur Kepatuhan Compliance Director	Organization Model & Transformation Management	Djarum & Group	17 Januari 2024 January 17, 2024
		Sosialisasi Pelaksanaan Bye Laws Specialization on Bye Laws Implementation	Perbanas	23 Februari 2024 February 23, 2024
		Integrated Financial Service: The Astra Story	Astra Financial	25 Maret 2024 March 25, 2024
		Penyelarasan Sertifikasi Manajemen Risiko J7 Risk Management Certification Alignment J7	BSMR	27 Maret 2024 March 27, 2024
		Resertifikasi - Sertifikasi Manajemen Risiko J7 Recertification - Risk Management Certification J7	BSMR	28 Maret 2024 March 28, 2024
		Rapat Umum Anggota Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan General Assembly of the Banking Compliance Director Communication Forum	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)	15 Mei 2024 May 15, 2024
		Kaizen 5R & Kaizen Proses Kaizen 5R & Kaizen Process	Lanny Budiati	8 Juni 2024 June 8, 2024
		Agile HR: Adapting to Change in a Rapidly Evolving World	Universitas Prasetia Mulya	2 Juli 2024 July 2, 2024
		OJK: Forum KEPP terkait kejahatan Keuangan & Pencucian Uang OJK: KEPP Forum on Financial Crimes & Money Laundering	Otoritas Jasa Keuangan	8 Juli 2024 July 8, 2024
		Corporate Gathering Future of Work	Business Wisdom Institute	18 Juli 2024 July 18, 2024
		Citi Digital Bank Conference 2024	Citibank	27 Agustus 2024 August 27, 2024
		BCA Leader Plus	BCA	13 September 2024 September 13, 2024

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
		<i>Optimizing Collaboration in Mitigating and Eradicating Green Financial Crime in Indonesia Toward Indonesia Emas 2045</i>	PPATK	24 September 2024 September 24, 2024
		Persamaan Persepsi Perizinan Penilaian Kemampuan dan Kepatuhan (PKK) Kepengurusan dan Kepemilikan Bank Umum Alignment of Perception on Licensing for Competency and Compliance Assessment of Management and Ownership of Commercial Banks	OJK	8 Oktober 2024 October 8, 2024
		<i>Jakarta Economic Forum 2024</i>	Bank Indonesia	15 Oktober 2024 October 15, 2024
		<i>Leading Digital Bank</i>	Intellectual Business Community	17 Oktober 2024 October 17, 2024
		Pelatihan APU PPT & PPPSPM Training on AML CTF & PFWMD	PPATK	23 Oktober 2024 October 23, 2024
		Capacity Building ESG "Pengenalan dan Rencana Penerapan IFRS S1 & S2 di Perbankan Indonesia" ESG Capacity Building: "Introduction and Implementation Plan of IFRS S1 & S2 in the Indonesian Banking Sector"	BCA	7 November 2024 November 7, 2024
		Indonesia Knowledge Forum XIII-2024 (IKF) <i>Linear to Limitless "Advance Business Exponential Growth"</i>	BCA	12 November 2024 November 12, 2024
		<i>Indonesia & SE Asia: 10th International Arbitration & Corporate Crime Summit</i>	Legal Plus Event Management & Consultants	12 Desember 2024 December 12, 2024
Corporate Planning				
		Pelatihan dan Penilaian Tingkat Maturitas Digital Bank Training and Assessment of Digital Bank Maturity Level	Intellectual Business Community (IBC)	22 Februari 2024 February 22, 2024
		<i>Becoming Good Leader</i>	Armand Hartono	26 Februari 2024 February 26, 2024
		<i>Sustainable Finance Seminar</i>	Bloomberg	23 April 2024 April 23, 2024
		<i>Supervisory Management</i>	BCA Learning Institute	21 Mei 2024 May 21, 2024
		Kaizen 5R & Kaizen Process	Lanny Budiati	8 Juni 2024 June 8, 2024
		<i>Becoming Good Leader</i>	BCA Learning Institute	27 -28 Juni 2024 June 27 - 28, 2024
		<i>Effective Budgeting and Cost Control Planning</i>	Infobank Institute	11-12 Juli 2024 July 11 - 12, 2024

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
		<i>Implementation of Asset & Liability Management for Banking and Financial Institution</i>	Infobank Institute	4-5 Juli 2024 July 4 - 5, 2024
	Kepalan Gatotkaca		Lanny Budiati	13 Juli 2024 July 13, 2024
		Pengkinian Materi Skema Sertifikasi Manajemen Risiko J5 Update on the Risk Management Certification Scheme J5	PT Arfaidhams Secret	23-24 Juli 2024 July 23 - 24, 2024
		Uji Kompetensi Manajemen Risiko Perbankan J5 Banking Risk Management Competency Test J5	LSPP	13 Agustus 2024 August 13, 2024
		Perhitungan CKPN Channeling Konsumtif Calculation of Allowance for Impairment Losses on Consumer Loan Channeling	KPMG	22 Agustus 2024 August 22, 2024
		<i>Communicate With Power</i>	BCA Learning Institute	26-27 September 2024 September 26 - 27, 2024
		<i>Leading Digital Bank</i>	Intellectual Business Community	17 Oktober 2024 October 17, 2024
		<i>Financial Statement Analysis</i>	PPM Manajemen	22-25 Oktober 2024 October 22 - 25, 2024
		Pelatihan APU PPT & PPPSPM Training on AML CTF & PFWMD	PPATK	23 Oktober 2024 October 23, 2024
		<i>Scary life: Face Your Fear</i>	Tanadi Santoso	31 Oktober 2024 October 31, 2024
		<i>Singapore FinTech Festival (SFF) 2024</i>	Fitech Festival - Perbanas	6-8 November 2024 November 6 - 8, 2024
		<i>Indonesia Knowledge Forum XIII-2024 (IKF) Linear to Limitless "Advance Business Exponential Growth"</i>	BCA	12-13 November 2024 November 12 - 13, 2024
		<i>Performance Booster & KPI</i>	F Project	16 November 2024 November 16, 2024
		Forum Sinergi BCA Leader+ BCA Leader+ Synergy Forum	BCA	21 November 2024 November 21, 2024
		<i>BWI Strengths Coaching Certification</i>	Business Wisdom Institute	3-6 Desember 2024 December 3 - 6, 2024
		Kelas Intensif Key Performance Indicator (KPI) Intensive Class on Key Performance Indikator (KPI)	PT Solusi Akselerasi Misi	19 Desember 2024 December 19, 2024

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
Lending Business & Portfolio Management				
		<i>Becoming Good Leader</i>	Armand Hartono	26 Februari 2024 February 26, 2024
		<i>Kaizen 5R & Kaizen Process</i>	Lanny Budiati	8 Juni 2024 June 8, 2024
		Kepalan Gatotkaca	Lanny Budiati	22 Juni 2024 Juni 22, 2024
		Pengkinian Materi Skema Sertifikasi Manajemen Risiko J5 Update on the Risk Management Certification Scheme J5	PT Arfaidhams Secret	8-9 Agustus 2024 August 8 - 9, 2024
		Uji Kompetensi Manajemen Risiko Perbankan J5 Banking Risk Management Competency Test J5	LSPP	21 Agustus 2024 August 21, 2024
		Perhitungan CKPN <i>Channeling</i> Konsumtif Calculation of Allowance for Impairment Losses on Consumer Loan Channeling	KPMG	22 Agustus 2024 August 22, 2024
		Keuangan Berkelanjutan <i>Sustainable Finance</i>	OJK	17-20 September 2024 September 17 - 20, 2024
		<i>Communicate With Power</i>	BCA Learning Institute	26-27 September 2024 September 26 - 27, 2024
		Pengkinian Materi Skema Sertifikasi Manajemen Risiko J4 Update on the Risk Management Certification Scheme J4	PT Arfaidhams Secret	28 September 2024 September 28, 2024
		<i>Leading Digital Bank</i>	Intellectual Business Community	17 Oktober 2024 October 17, 2024
		Pelatihan APU PPT & PPPSPM Training on AML CTF & PFWMD	PPATK	23 Oktober 2024 October 23, 2024
		<i>Scary life: Face Your Fear</i>	Tanadi Santoso	31 Oktober 2024 October 31, 2024
		BWI <i>Strengths Coaching Certification</i>	Business Wisdom Institute	3-6 Desember 2024 December 3 - 6, 2024
Partnership & Digital Lending				
		<i>Leading Digital Bank</i>	Intellectual Business Community	17 Oktober 2024 October 17, 2024
		Pelatihan APU PPT & PPPSPM Training on AML CTF & PFWMD	PPATK	23 Oktober 2024 October 23, 2024
		<i>Scary life: Face Your Fear</i>	Tanadi Santoso	31 Oktober 2024 October 31, 2024

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
		<i>Singapore FinTech Festival (SFF) 2024</i>	Fitech Festival - Perbanas	6-8 November 2024 November 6 - 8, 2024
		Pengkinian Materi Skema Sertifikasi Manajemen Risiko J5 Update on the Risk Management Certification Scheme J5	PT Arfaidhams Secret	15 November 2024 November 15, 2024
		Forum Sinergi BCA Leader+ BCA Leader+ Synergy Forum	BCA	21 November 2024 November 21, 2024
		BWI Strengths Coaching Certification	Business Wisdom Institute	3-6 Desember 2024 December 3 - 6, 2024
People & Culture				
		PP No 58/2023 dan PMK No.168/2023, Aturan PPH Pasal 21 Terbaru: Pasti Praktis? PP Number 58/2023 and PMK Number 168/2023, Latest Regulation on Income Tax Article 21: Is it truly practical?	Pb Taxand	16 Januari 2024 January 16, 2024
		Sosialisasi dan Training mengenai penerapan peraturan perpajakan terbaru yang berlaku di 2024 tentang Perhitungan PPh 21 dan <i>Transfer Pricing</i> sebagaimana diatur dalam PP 58/2023 dan PMK 172/2023 Socialization and Training on the implementation of the latest tax regulations applicable in 2024 regarding the Calculation of Income Tax Article 21 and Transfer Pricing as regulated in PP Number 58/2023 and PMK Number 172/2023	PERBANAS	12 Februari 2024 February 12, 2024
		<i>Becoming Good Leader</i>	Armand Hartono	26 Februari 2024 February 26, 2024
		<i>Inspiring Business Talk - Corporate Culture As an Essential Competitive Edge</i>	BCA & Prasetya Mulya	5 Maret 2024 March 5, 2024
		<i>Seminar on Crafting a World Class</i>	BCA Learning Service	31 Mei 2024 May 31, 2024
		<i>Kaizen 5R & Kaizen Process</i>	Lanny Budiati	8 Juni 2024 June 8, 2024
		Kepalan Gatotkaca	Lanny Budiati	22 Juni 2024 June 22, 2024
		<i>The Matrix for Successful Communication</i>	Giokni / eLevasi	29 Juni 2024 June 29, 2024
		Apa Kabar Core Tax? Sudah Siapkah Kita? Pengujian <i>system integration testing</i> (SIT) dan <i>functional verification testing</i> How's the Core Tax? Are We Ready? System Integration Testing (SIT) and Functional Verification Testing	PB Taxand TaxTalk	4 Juli 2024 July 4, 2024

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
		<i>Payroll & HR Connect: TAPERA untuk siapa?</i> Payroll & HR Connect: Who is TAPERA for?	GASI	10 Juli 2024 July 10, 2024
		<i>Grab the Attention</i>	Giokni / eLevasi	23 Juli 2024 July 23, 2024
		<i>Build the Structure</i>	Giokni / eLevasi	29 Juli 2024 July 29, 2024
		<i>Impactful Visual Aids</i>	Giokni / eLevasi	30 Juli 2024 July 30, 2024
		Pembentukan Kader Hubungan Industrial Pancasila Formation of Pancasila Industrial Relations Cadres	Disnakertrans DKI Jakarta	31 Juli - 1 Agustus 2024 July 31 - August 1, 2024
		Pengkinian Materi Skema Sertifikasi Manajemen Risiko J4 Update on the Risk Management Certification Scheme J4	PT Arfaidhams Secret	22-23 Agustus 2024 August 22 - 23, 2024
		Uji Kompetensi Manajemen Risiko Perbankan J4 Banking Risk Management Competency Test J4	LSPP	30 Agustus 2024 August 30, 2024
		<i>Payroll & HR Connect: Apa Manfaat Program</i> Selaras BPJS Kesehatan Payroll & HR Connect: What are the Benefits of the BPJS Kesehatan Program?	GASI	4 September 2024 September 4, 2024
		Konvensi Nasional Rancangan Kerangka Nasional Indonesia (RKKNI) Bidang Audit Intern Bank National Convention on the Draft National Framework of Indonesia (RKKNI) in the Field of Internal Bank Audit	OJK	2 Oktober 2024 October 2, 2024
		Pelatihan APU PPT & PPPSPM Training on AML CTF & PFWMD	PPATK	23 Oktober 2024 October 23, 2024
		<i>Scary life: Face Your Fear</i>	Tanadi Santoso	31 Oktober 2024 October 31, 2024
		<i>Performance Booster & KPI</i>	F Project	16 November 2024 November 16, 2024
		Forum Sinergi BCA Leader+ BCA Leader+ Synergy Forum	BCA	21 November 2024 November 21, 2024
		Kelas Intensif Key Performance Indicator (KPI) Intensive Class on Key Performance Indikator (KPI)	PT Solusi Akselerasi Misi	19 Desember 2024 December 19, 2024
Marketing Communication				
		<i>Online to Offline Marketing Strategy</i>	Revou	23 Januari 2024 January 23, 2024
		<i>Becoming Good Leader</i>	Armand Hartono	26 Februari 2024 February 26, 2024

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Program dan/atau Kegiatan Pengembangan Kompetensi Type of Competency Development Program and/or Activity	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
		<i>Growth Hacking Summit 2024</i>	Aviary Academy	28 Februari 2024 February 28, 2024
		<i>Sustainable Finance Seminar</i>	Bloomberg	23 April 2024 April 23, 2024
		<i>The Role of Women Leadership in Digital Era</i>	LPPI	23 April 2024 April 23, 2024
		<i>Crafting a World Class</i>	BCA Learning Service	31 Mei 2024 May 31, 2024
		<i>Kaizen 5R & Kaizen Process</i>	Lanny Budiati	8 Juni 2024 June 8, 2024
		<i>Appsflyer Masterclass</i>	Appsflyer	11 Juni 2024 June 11, 2024
		<i>Transform Your Workday at The MarTech Summit</i>	The Martceh Summit	26 Juni 2024 June 26, 2024
		<i>Kepalan Gatotkaca</i>	Lanny Budiati	6 Juli 2024 July 6, 2024
		<i>AI for Digital Marketing</i>	Revou	8 Juli 2024 - 12 Juli 2024 July 8, 2024 - July 12, 2024
		<i>Pengkinian Materi Skema Sertifikasi Manajemen Risiko J4 Update on the Risk Management Certification Scheme J4</i>	PT Arfaidhams Secret	22-23 Agustus 2024 August 22 - 23, 2024
		<i>Uji Kompetensi Manajemen Risiko Perbankan J4 Banking Risk Management Competency Test J4</i>	LSPP	3 September 2024 September 3, 2024
		<i>Leading Digital Bank</i>	Intellectual Business Community	17 Oktober 2024 October 17, 2024
		<i>Pelatihan APU PPT & PPPSPM Training on AML CTF & PFWMD</i>	PPATK	23 Oktober 2024 October 23, 2024
		<i>Scary life: Face Your Fear</i>	Tanadi Santoso	31 Oktober 2024 October 31, 2024
		<i>Evolving Beyond Attention Fatigue: Transforming Digital Marketing in the Data- Filled World</i>	Digital Marketing Asia	20-21 November 2024 November 20 - 21, 2024
		<i>Forum Sinergi BCA Leader+ BCA Leader+ Synergy Forum</i>	BCA	21 November 2024 November 21, 2024
		<i>Data Analytics menggunakan SQL & Tableau Data Analytics using SQL & Tableau</i>	Digital Skola	28-29 November 2024 November 28 - 29, 2024
		<i>BWI Strengths Coaching Certification</i>	Business Wisdom Institute	3-6 Desember 2024 December 3 - 6, 2024

Mekanisme Pemantauan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

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

BCA Digital menerapkan mekanisme pemantauan keuangan berkelanjutan secara sistematis untuk memastikan bahwa prinsip keberlanjutan terintegrasi dalam operasional dan strategi bisnis. Pemantauan ini dilakukan oleh Direksi dengan dukungan *Task Force* Keuangan Berkelanjutan, yang bertanggung jawab dalam mengawasi implementasi kebijakan serta pemenuhan aspek keberlanjutan sesuai dengan regulasi dan standar ESG.

Evaluasi dilakukan secara berkala melalui pengukuran kinerja keberlanjutan, pelaporan internal, serta pelaksanaan audit dan asesmen terhadap program yang dijalankan. Pemantauan mencakup identifikasi risiko dan peluang keberlanjutan guna memastikan keberlanjutan bisnis jangka panjang. Bank juga telah mengidentifikasi risiko-risiko yang dihadapi dan mengambil langkah mitigasi yang dinilai tepat, yaitu antara lain sebagai berikut:

MANAJEMEN RISIKO TERHADAP KEUANGAN BERKELANJUTAN [E.3]

BCA Digital implements a systematic monitoring mechanism for sustainable finance to ensure that sustainability principles are integrated into operations and business strategies. This monitoring is executed by the Board of Directors with the support of the Sustainable Finance Task Force, which is responsible for monitoring the implementation of policies and ensuring compliance with sustainability aspects in accordance with regulations and ESG standards.

Evaluations are conducted periodically through performance measurements of sustainability, internal reporting, as well as audits and assessments of the programs being implemented. Monitoring includes identifying sustainability risks and opportunities to ensure long-term business sustainability. The Bank has also identified the risks it faces and taken appropriate mitigation steps as follows:

RISK MANAGEMENT FOR SUSTAINABLE FINANCE [E.3]

Jenis Risiko Risk Type	Mitigasi Risiko Risk Mitigation
Risiko Kredit Credit Risk	Risiko ini dapat dimitigasi dengan pemantauan terhadap seluruh aspek kredit Bank, di mana penyaluran kredit dilakukan secara berhati-hati disertai strategi pemilihan debitur/<i>issuer</i> yang selektif dan mengkaji alternatif penyaluran dana. This risk can be mitigated by closely monitoring all aspects of the Bank's credit operations, ensuring that loan disbursement is done carefully, with a strategy of selectively choosing debtors/<i>issuers</i> and assessing alternative options for fund distribution.
Risiko Pasar Market Risk	Risiko ini dapat dimitigasi dengan melakukan kajian <i>sensitivity to market risk</i> dan/atau kebijakan pengelolaan Risiko Pasar untuk mendukung penerapan manajemen Risiko Pasar yang efektif. This risk can be mitigated by conducting a sensitivity study to market risk and/or implementing a market risk management policy to support the effective implementation of market risk management.
Risiko Likuiditas Liquidity Risk	Risiko ini dapat dimitigasi dengan menganalisa arus kas, <i>maturity profiling</i>, dan pelaksanaan <i>stress testing</i>. Selain itu Bank memiliki sejumlah kebijakan pengelolaan Risiko Likuiditas untuk mendukung penerapan manajemen Risiko Likuiditas yang efektif. This risk can be mitigated by analyzing cash flows, maturity profiling, and conducting stress testing. Additionally, the Bank has several liquidity risk management policies to support the effective implementation of liquidity risk management.

Jenis Risiko Risk Type	Mitigasi Risiko Risk Mitigation
Risiko Operasional Operational Risk	Risiko ini dapat dimitigasi dengan menerapkan proses identifikasi dan pengukuran risiko sesuai frekuensi serta mengelola dampaknya, antara lain melalui penerapan <i>Risk Control Self-Assessment (RCSA)</i> , <i>IT Risk Register</i> dan <i>Loss Event Database (LED)</i> . This risk can be mitigated by implementing a risk identification and measurement process according to frequency, as well as managing its impact through the implementation of Risk Control Self-Assessment (RCSA), IT Risk Register, and Loss Event Database (LED).
Risiko Reputasi Reputation Risk	Risiko ini dapat dimitigasi dengan penanganan keluhan nasabah dan mencatat setiap kejadian terkait reputasi Bank. Bank telah memiliki beberapa kebijakan terkait pengelolaan Risiko Reputasi yang memadai. This risk can be mitigated by handling customer complaints and documenting any incidents related to the Bank's reputation. The Bank has established several policies related to the management of Reputation Risk that are considered adequate.
Risiko Hukum Legal Risk	Risiko ini dapat dimitigasi dengan melakukan <i>review</i> berkala terhadap dokumen perjanjian/kontrak yang dimiliki dan Manajemen berupaya menjaga posisi Bank selalu berada pada posisi yang kuat secara yuridis. This risk can be mitigated by conducting regular reviews of the agreements/contracts held, and Management strives to ensure the Bank maintains a strong legal position.
Risiko Strategik Strategic Risk	Risiko ini dapat dimitigasi dengan pemantauan yang memperhatikan penyimpangan pada pelaksanaan Rencana Bisnis Bank dan mengukur Risiko Strategik. Bank juga telah memiliki kebijakan mengenai pengelolaan Risiko Strategik. This risk can be mitigated through monitoring that focuses on deviations in the implementation of the Bank's Business Plan and measuring Strategic Risk. The bank also has policies in place for managing Strategic Risk.
Risiko Kepatuhan Compliance Risk	Risiko ini dapat dimitigasi dengan menjalankan proses identifikasi risiko yang mungkin timbul seiring dengan pengembangan model bisnis bank umum berbasis layanan digital, melakukan kaji ulang terhadap peluncuran produk-produk baru, dan penguatan mekanisme sistem kontrol. This risk can be mitigated by implementing a risk identification process that may arise with the development of digital serviced-bank business model, conducting a review of the launch of new products, and strengthening the control system mechanisms.
Risiko Transaksi Intra-Grup Intra-Group Transaction Risk	Risiko ini dapat dimitigasi dengan pemantauan dan pengendalian atas Risiko Transaksi Intra-Grup yang dihadapi sesuai dengan kebijakan yang telah dimiliki. This risk can be mitigated by monitoring and controlling intra-group transaction risks in accordance with the policies that have been established.

Keberagaman dan Independensi Penanggung Jawab Keberlanjutan

Diversity and Independence of the Party Responsible for Sustainability

BCA Digital memastikan bahwa penanggung jawab keberlanjutan terdiri dari tim yang beragam dan memiliki keahlian lintas disiplin untuk mengoptimalkan implementasi keuangan berkelanjutan yang berkontribusi dalam merancang dan menjalankan strategi keberlanjutan secara komprehensif. Selain itu, independensi dalam pengelolaan keberlanjutan dijaga melalui pemisahan peran yang jelas antara perumus kebijakan, pelaksana, dan pengawas.

BCA Digital ensures that those responsible for sustainability consist of a diverse team with cross-disciplinary expertise to optimize the implementation of sustainable finance, contributing to the design and execution of a comprehensive sustainability strategy. Furthermore, independence in sustainability management is maintained through a clear separation of roles between policy makers, implementers, and supervisors.

Organ Penanggung Jawab Keberlanjutan Organs Responsible for Sustainability	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Pihak Independen Number of Independent Parties
Dewan Komisaris Board of Commissioners	1	2	3
Direksi Board of Directors	2	1	3

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Stakeholder Engagement [E.4]

Keterlibatan pemangku kepentingan merupakan faktor kunci dalam memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan jangka panjang BCA Digital. Dengan membangun komunikasi yang transparan dan kolaboratif, BCA Digital dapat memahami kebutuhan serta ekspektasi berbagai pihak, termasuk regulator, nasabah, mitra bisnis, karyawan, dan masyarakat.

Melalui dialog yang aktif dan partisipatif, Bank dapat mengidentifikasi peluang inovasi, meningkatkan layanan, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar keberlanjutan. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan tetapi juga mendukung pencapaian visi BCA Digital sebagai institusi keuangan digital yang inklusif, inovatif, dan bertanggung jawab. Adapun metode pendekatan yang telah disusun dan ditinjau oleh pihak manajemen adalah sebagai berikut:

Stakeholder engagement is a key factor in ensuring the sustainability and long-term growth of BCA Digital. By fostering transparent and collaborative communication, BCA Digital can understand the needs and expectations of various parties, including regulators, customers, business partners, employees, and the community.

Active and participatory dialogue allows the Bank to identify innovation opportunities, enhance services, and ensure compliance with regulations and sustainability standards. This approach not only strengthens relationships with stakeholders but also supports the achievement of BCA Digital's vision as an inclusive, innovative, and responsible digital financial institution. The following approaches have been developed and reviewed by management:

Pemangku Kepentingan dan Metode Pelibatan Stakeholders and Engagement Method	Topik/Isu Signifikan Significant Topics/Issues	Respons Responses
Regulator Regulators Laporan rutin dan insidentil	- Kepatuhan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan tata kelola - Anti-fraud dan anti-penyuapan - Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (APU, PPT, dan PPPSPM) - Pembayaran pajak dan kewajiban lainnya - Pelaporan rutin dan insidentil kepada Regulator	- Mematuhi ketentuan perbankan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, memastikan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan implementasi tata kelola perusahaan dijalankan dengan baik - Mendorong penerapan budaya anti-fraud, serta menerapkan Sistem Manajemen Anti Penyuapan pada lingkungan Bank - Memastikan pelaksanaan pemantauan dan analisis transaksi nasabah, serta melakukan evaluasi atas pelaksanaannya - Membayar pajak sesuai ketentuan dan tepat waktu - Menyampaikan laporan sesuai ketentuan dan tepat waktu kepada Regulator.

Pemangku Kepentingan dan Metode Pelibatan Stakeholders and Engagment Method	Topik/Isu Signifikan Significant Topics/Issues	Respons Responses
Regular and incidental reports	- Compliance and implementation of prudential principles and governance - Anti-fraud and anti-bribery. - Anti-Money Laundering, Countering of Terrorism Financing, and Financing of Proliferation of Weapons of Mass Destruction (AML, CTF, and PFWMD). - Tax payments and other obligations - Regular and incidental reporting to Regulators	- Comply with banking regulations and applicable laws, ensure the implementation of prudential principles and corporate governance is carried out properly - Encourage the implementation of an anti-fraud culture and apply an Anti-Bribery Management System within the Bank environment. - Ensure the execution of customer transaction monitoring and analysis, as well as evaluate its implementation. - Pay taxes in accordance with the provisions and on time - Submit reports in compliance with regulations and on time to Regulators
Investor dan Pemegang Saham Investors and Shareholders - Laporan Kinerja - RUPS	- Kinerja Keuangan dan Non-keuangan - Kinerja Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola	- Menyediakan informasi kinerja secara berkala - Melakukan audit atas Laporan Keuangan - Membuat Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan, dan Laporan Penerapan Tata Kelola Perusahaan
- Performance Statements - GMS	- Financial and Non-financial Performance - Environmental, Social, and Governance Performance	- Provide performance information periodically - Conduct audits of the Financial Statements - Prepare the Annual Report and Sustainability, as well as Corporate Governance Report
Karyawan Employees - Acara Kebersamaan - Rapat Internal - Whistleblowing System	- Employee Engagement - Pelatihan dan pengembangan kompetensi - Jenjang karier - Kesejahteraan, kesetaraan, kesehatan, keselamatan, dan keamanan karyawan	- Menyelenggarakan acara kebersamaan (bluNar festival, blukber, bluDay, bluJoeang45, habluWeen, bluFit, Happy bluYear) - Menyediakan bluAppreciation Wall - Memberikan pelatihan internal bluStrengths dan e-learning - Memberikan pelatihan dan sertifikasi dari pihak eksternal - Melakukan penilaian kinerja dan promosi - Menyediakan fasilitas kerja yang memadai - Menyediakan layanan konseling dengan pihak eksternal (bluHealing) - Menyediakan whistleblowing system
- Team-building Events - Internal Meetings - Whistleblowing System	- Employee Engagement - Training and competency development - Career advancement - Employee welfare, equality, health, safety, and security	- Organize team-building events (bluNar festival, blukber, bluDay, bluJoeang45, habluWeen, bluFit, Happy bluYear) - Provide bluAppreciation Wall - Offer internal bluStrengths training and e-learning - Provide training and certification from external parties - Conduct performance assessments and promotions - Provide adequate work facilities - Offer counseling services through external partners (bluHealing) - Provide a whistleblowing system

Pemangku Kepentingan dan Metode Pelibatan Stakeholders and Engagament Method	Topik/Isu Signifikan Significant Topics/Issues	Respons Responses
Nasabah Customers • Call center (Haloblu) • Media sosial (Instagram, Facebook, X, Tiktok, YouTube) • Website	• Informasi produk dan layanan perbankan • Inovasi produk • Kerahasiaan data dan privasi nasabah	• Memberikan informasi produk dan layanan terkini yang jelas dan mudah dipahami, serta memberikan edukasi keuangan • Menyediakan produk dan layanan perbankan sesuai kebutuhan nasabah dan perkembangan teknologi • Menjaga kerahasiaan data dan privasi nasabah • Memberikan edukasi #JagaDataJagaHarta melalui media sosial • Melakukan sosialisasi terkait <i>security awareness</i> kepada seluruh karyawan
• Call Center (Haloblu) • Social Media (Instagram, Facebook, X, TikTok, YouTube) • Website	• Banking products and services information • Product innovation • Customer data confidentiality and privacy	• Provide clear and easily understandable information on current products and services, along with financial education. • Offer banking products and services that align with customer needs and technological advancements. • Ensure the confidentiality of customer data and privacy. • Educate the public on #JagaDataJagaHarta (Protect Data Protect Wealth) through social media. • Conduct security awareness training for all employees.
Mitra bisnis/Vendor Partners/Vendors • Pertemuan/Rapat	• Pembayaran tepat waktu • Kelancaran komunikasi	• Melakukan pembayaran tepat waktu sesuai perjanjian • Pemberian informasi yang dibutuhkan
• Meetings/Discussions	• Timely payments • Smooth communication	• Make timely payments according to the agreement • Provide the necessary information
Masyarakat Community • Seminar/Workshop	• Literasi dan inklusi keuangan	• Melakukan program edukasi dan inklusi keuangan
• Seminars/Workshops	• Financial literacy and inclusion	• Conduct financial education and inclusion programs
Media Media • Informasi perbankan • Liputan Media	• Jadwal pertemuan saat konferensi pers • Kejelasan materi yang akan diberitakan melalui siaran pers	• Memberikan materi kepada media untuk siaran pers • Pengembangan sarana komunikasi antara lain jumpa pers, mengirim materi siaran pers, menyediakan kanal rilis media pada situs web https://bcadigital.co.id, dan surel corpcomm@bcadigital.co.id • Pemutakhiran informasi terkait solusi perbankan atau kinerja perusahaan yang disampaikan dalam situs web https://bcadigital.co.id dan https://blubybcadigital.id

Pemangku Kepentingan dan Metode Pelibatan Stakeholders and Engagement Method	Topik/Isu Signifikan Significant Topics/Issues	Respons Responses
- Banking information - Media coverage	- Meeting schedule during press conferences - Clarity of materials to be reported through press releases	- Provide materials to the media for press releases - Develop communication channels such as press conferences, sending press release materials, providing a media release channel on the website https://bcadigital.co.id, and the email corpcomm@bcadigital.co.id - Update information related to banking solutions or company performance presented on the websites https://bcadigital.co.id and https://blubybcadigital.id

Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Challenges of the Implementation of Sustainable Finance [E.5]

Sepanjang tahun 2024, BCA Digital menghadapi berbagai tantangan, seperti penghimpunan dan penyaluran dana, persaingan ketat antarbank, serta ancaman serangan siber. Untuk menghadapinya, BCA Digital terus berinovasi dan berkolaborasi dengan mitra guna menawarkan solusi finansial yang komprehensif dan menjangkau nasabah baru. Penyaluran kredit tetap tumbuh, baik secara langsung maupun melalui mitra yang dipilih sesuai dengan profil risiko dan peraturan yang berlaku. Di sisi keamanan, sistem TI diperkuat dengan proteksi berlapis. Meski menghadapi tantangan, BCA Digital mencatat pertumbuhan kuat: DPK naik 30,7% YoY, kredit naik 40,5% YoY, laba bersih naik 134,5% YoY, dengan gross NPL di 1,2% dan net NPL di 0,3%.

Throughout 2024, BCA Digital encountered various challenges, such as funding and loan disbursement, intense interbank competition, and the threat of cyberattacks. To address these, BCA Digital continued to innovate and collaborate with partners to offer comprehensive financial solutions and reach new customers. Loan disbursement continued to grow, both directly and through selected partners aligned with risk profiles and applicable regulations. In terms of security, the IT system has been strengthened with multi-layered protection. Despite the challenges, BCA Digital recorded strong growth: third-party funds (TPF) increased by 30.7% YoY, credit increased by 40.5% YoY, net profit surged by 134.5% YoY, with a gross NPL of 1.2% and net NPL of 0.3%.

KINERJA EKONOMI

Economic Performance

- 54 **Kinerja Bisnis**
Business Performance
- 58 **Capaian Kinerja terhadap Target**
Performance Achievements Compared to Targets
- 59 **Tanggung Jawab Produk dan Jasa**
Product and Service Responsibility
- 60 **Mekanisme Pengaduan Nasabah dan Masyarakat**
Customer and Public Complaint Mechanism
- 61 **Kepuasan Pelanggan**
Customer Satisfaction



Kinerja Ekonomi

Economic Performance

Tahun 2024 menjadi periode yang dinamis bagi BCA Digital dalam menghadapi perubahan lanskap ekonomi dan industri perbankan digital. Dengan pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang, pergeseran perilaku nasabah, serta percepatan inovasi teknologi, BCA Digital terus beradaptasi dan memperkuat strategi bisnisnya. Melalui optimalisasi layanan digital, penguatan ekosistem keuangan berbasis data, serta inovasi produk yang lebih inklusif, BCA Digital berupaya menjaga daya saing sekaligus mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan. Pembahasan berikut akan mengulas kinerja ekonomi BCA Digital sepanjang tahun 2024, termasuk pencapaian utama, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan untuk terus berkembang di era digital.

The year 2024 was such a dynamic period for BCA Digital in navigating the changing landscape of the economy and the digital banking industry. With ongoing economic growth, shifting customer behavior, and accelerated technological innovation, BCA Digital has continued to adapt and strengthen its business strategy. Through the optimization of digital services, the enhancement of data-based financial ecosystems, and the development of more inclusive product innovations, BCA Digital strives to maintain competitiveness while driving sustainable growth. The following discussion reviews BCA Digital's economic performance throughout 2024, including key achievements, challenges, and strategies implemented to continue growing in the digital era.

Kinerja Bisnis

Business Performance

Sepanjang tahun 2024, BCA Digital aktif melakukan kegiatan usaha meliputi: [C.4]

Throughout 2024, BCA Digital was actively engaged in various business activities, as follows: [C.4]

1. Penghimpunan Dana

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

- Giro
- Tabungan
- Deposito Berjangka

2. Penyaluran Dana/Pemberian Kredit (Lending)

Penyaluran dana BCA Digital menyasar segmen individu, UMKM dan korporasi. Berdasarkan tujuan dari penyaluran dana, berikut ini adalah jenis kredit yang dikururkan BCA Digital di tahun 2024, antara lain:

- Kredit Usaha/Modal Kerja
- Kredit Investasi
- Kredit Konsumtif

3. Jasa Perbankan Lainnya

Selain kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana,

1. Funding

BCA Digital launched several products aimed at raising public funds, including:

- Current Account
- Savings
- Time Deposit

2. Loan Disbursement

BCA Digital's loan disbursement targets individuals, MSMEs, and corporations. Based on the purpose of the loan disbursement, the following types of loans were provided by BCA Digital in 2024:

- Working Capital Loan
- Investment Loan
- Consumer Loan

3. Other Banking Services

In addition to funding and loan disbursement

BCA Digital memiliki beberapa jasa perbankan lainnya, yaitu:

- a. Transfer *online*, RTGS, LLG, dan BI-Fast;
- b. Pembayaran tagihan (BPJS, PBB, PLN, PDAM, angsuran kredit, kartu kredit, internet, TV kabel, dan *e-commerce*);
- c. Pembelian *voucher* digital dan internet/pulsa;
- d. Penambahan dana *e-money*;
- e. Pembayaran menggunakan QRIS;
- f. Tarik dan setor tunai tanpa kartu via ATM BCA;
- g. Transfer *Virtual Account* BCA;
- h. Pengiriman dana berbentuk hadiah (*bluGift*);
- i. Kartu debit virtual (*bluVirtual Card*) dan kartu debit fisik (*bluDebit Card* dan Garuda x *bluDebit Card*);
- j. Layanan BCA Digital pada Aplikasi Mitra (pembukaan rekening, pembayaran transaksi *online*, dan lain-lain);
- k. Penambahan dana kartu Flazz;
- l. Keranjang transaksi;
- m. *Split bill*;
- n. Request For Payment (RFP);
- o. Transaksi tanpa PIN (untuk transaksi QRIS dan penambahan dana *e-money*);
- p. *bluInvest*;
- q. *bluInsurance*.

BCA Digital terus memperkuat kemitraan strategis dengan berbagai mitra digital, perusahaan *multi finance*, serta platform *fintech peer-to-peer* (P2P). Langkah ini diharapkan dapat memperluas akses masyarakat terhadap layanan kredit, mendukung inklusi keuangan, dan memperkuat posisi Bank di industri keuangan digital.

Sepanjang tahun 2024, BCA Digital memiliki dua misi yang menjadi fokus kami:

1. Mengukuhkan eksistensi dan posisi BCA Digital sebagai bank dengan produk dan layanan yang *fully digital* milik grup BCA kepada publik;
2. Memperkenalkan dan meyakinkan masyarakat Indonesia untuk menjadikan *blu by BCA Digital* sebagai aplikasi bank umum berbasis layanan digital pilihan utama untuk menemani perjalanan meraih *#KedewasaanFinansial*.

activities, BCA Digital offers several other banking services, as follows:

- a. Online transfer, RTGS, LLG, and BI-Fast;
- b. Bill payments (BPJS insurance, property taxes(PBB), electricity bills (PLN), water bills (PDAM), credit installments, credit cards, internet, cable TV, and *e-commerce*);
- c. Purchase of digital vouchers and internet/credits;
- d. E-money top-up;
- e. QRIS Payment;
- f. Cardless cash withdrawals and deposits via BCA ATMs;
- g. BCA Virtual Account Transfer;
- h. Transfer of funds in the form of gifts (*bluGift*);
- i. Virtual debit cards (*bluVirtual Card*) and physical debit cards (*bluDebit Card* and Garuda x *bluDebit Card*);
- j. BCA Digital services on Partner Applications (account opening, online transaction payments, etc.);
- k. Flazz card top-up;
- l. Transaction cart;
- m. Split bill;
- n. Request for Payment (RFP);
- o. Transactions without PIN (for QRIS transactions and *e-money* top-ups);
- p. *bluInvest*;
- q. *bluInsurance*.

BCA Digital consistently strengthens strategic partnerships with various digital partners, multi finance companies, and peer-to-peer fintech platforms. This initiative is expected to broaden public access to credit services, support financial inclusion, and solidify the Bank's position in the digital financial industry.

Throughout 2024, BCA Digital focused on two key missions:

1. Strengthening BCA Digital's presence and position as the bank offering fully digital products and services within the BCA group to the public;
2. Introducing and convincing the Indonesian citizens to make *blu by BCA Digital* their primary digital banking app to support them on their journey to *#FinancialMaturity*.

Dalam implementasi kedua misi di atas, BCA Digital memiliki rencana strategis pemasaran dan komunikasi yang dioptimalisasi pemanfaatan dan distribusinya secara terintegrasi lewat 4 komponen eksekutor di antaranya:

1. **Activation**

- Berperan untuk mendorong pengguna untuk aktif bertransaksi berbasis pengalaman yang disesuaikan dengan kebutuhan, edukasi, hingga gamifikasi.
- Berkontribusi pada bisnis dalam meningkatkan volume transaksi melalui *user engagement* secara rutin, mendorong adopsi lintas produk yang memperpanjang *Customer Lifetime Value* (CLV), hingga memperbaiki retensi pengguna melalui interaksi dan kampanye yang berkelanjutan.

2. **Brand**

- Berperan untuk memastikan pesan dan identitas *brand* (produk) yang konsisten di semua saluran komunikasi serta membangun hubungan emosional dan kepercayaan dengan pengguna.
- Berkontribusi pada bisnis dalam meningkatkan loyalitas pengguna terhadap *brand* yang lebih kuat sehingga turut berpengaruh terhadap peningkatan retensi, *Customer Lifetime Value* (CLV), serta memfasilitasi akuisisi pengguna melalui *brand recognition* yang kuat.

3. **Corporate Communication & PR**

- Berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap reputasi *corporate brand* yang positif melalui *media relations* dan *thought leaderships*, serta memupuk kredibilitas dan kepercayaan di antara para pemangku kepentingan.
- Berkontribusi pada bisnis melalui peningkatan citra, kepercayaan, visibilitas, hingga reputasi positif korporasi yang akan berdampak pada pertumbuhan pengguna secara organik hingga penguatan kemitraan perusahaan untuk nilai jangka panjang.

4. **Data, Performance, Media & CRM**

- Berperan dalam memanfaatkan wawasan berbasis data untuk membuat kampanye

In implementing the two missions above, BCA Digital has a strategic marketing and communication plan that optimizes the use and distribution of its efforts through an integrated approach across four execution components, including:

1. **Activation**

- Plays a role in encouraging users to engage in transactions by providing personalized experiences, education, and gamification.
- Contributes to the business by increasing transaction volumes through regular user engagement, by promoting cross-product adoption to extend Customer Lifetime Value (CLV), and by improving user retention through ongoing interactions and campaigns.

2. **Brand**

- Focuses on ensuring consistent messaging and product brand identity across all communication channels while building emotional connections and trust with users.
- Contributes to business growth by enhancing user loyalty to the brand, which in turn positively impacts retention, Customer Lifetime Value (CLV), and facilitates user acquisition through strong brand recognition.

3. **Corporate Communication & PR**

- Plays a key role in shaping the public's view of the corporate brand by handling media relations and promoting thought leadership, while establishing credibility and trust with stakeholders.
- Contributes to the business by enhancing the corporation's image, trust, visibility, and positive reputation, which will lead to organic user growth and strengthen long-term corporate partnerships.

4. **Data, Performance, Media & CRM**

- Plays a role in leveraging data-driven insights to create targeted and personalized campaigns, while

yang tepat sasaran dan berbasis personalisasi, sekaligus mengoptimalkan *media spending* dan strategi.

- Berkontribusi pada bisnis dengan menghasilkan tingkat konversi yang lebih tinggi melalui upaya pemasaran yang dipersonalisasi, meningkatkan penggunaan lintas produk dengan penargetan yang didukung data, hingga mendorong pertumbuhan yang hemat biaya melalui *optimization marketing performance* dan integrasi *Credit Risk Management (CRM)*.

Sepanjang 2024, BCA Digital telah meluncurkan *signature campaign, initiative*, dan program, di antaranya adalah:

- **bluAcademy** — Program Literasi dan Inklusi Finansial untuk publik.
- **bluXperience “Adulthood 101: Survive and Thrive”** — Kegiatan edukasi yang imersif dan interaktif untuk sobatblu yang disiarkan *on-air* melalui TikTok LIVE dan hadir secara *off-air* di Bandung, Yogyakarta, dan Jakarta.
- **#SepanjangJalanPegangan (feat. Kunto Aji)** — Kolaborasi inovatif dengan musisi ternama, Kunto Aji, yang bertujuan untuk mengedukasi dan meningkatkan awareness tentang kedewasaan finansial melalui pendekatan kreatif lewat musik dan teknologi AI.
- **@serubarengblu** — Akun Instagram pendamping @blubyBCADigital yang menawarkan pilihan dan benefit lebih bagi sobatblu.
- **blu #BuatBaik Waste Station** — Inisiatif keberlanjutan dibawah pilar ‘Planet’ yang fokus dalam mendorong praktik *circular economy* melalui *waste management* yang baik dan bijak.
- **bluForce #BuatBaik BCA Digital Volunteer Program** — Inisiatif keberlanjutan dibawah pilar ‘People’ di mana para relawan bluForce melakukan kebaikan berupa edukasi kebiasaan baik dan memberikan bantuan operasional kepada teman-teman di Rumah Harapan Indonesia.
- **Optimisasi akuisisi calon nasabah blu** — Strategi peningkatan akuisisi dan retensi melalui media digital.
- **Optimisasi channel media digital** — Strategi peningkatan performa bisnis digital, kartu, dan pinjaman.

optimizing media spending and user engagement strategies.

- Contributes to the business by driving higher conversion rates through personalized marketing efforts, increasing cross-product usage with data-supported targeting, and promoting cost-effective growth through marketing performance optimization and Credit Risk Management (CRM) integration.

Throughout 2024, BCA Digital launched signature campaigns, initiatives, and programs, as follows:

- **bluAcademy** — A Financial Literacy and Inclusion Program for the public.
- **bluXperience “Adulthood 101: Survive and Thrive”** — An immersive and interactive educational activity for sobatblu, broadcasted on TikTok LIVE and held off-air in Bandung, Yogyakarta, and Jakarta.
- **#SepanjangJalanPegangan (feat. Kunto Aji)** — An innovative collaboration with renowned musician Kunto Aji to educate and raise awareness about financial maturity through creative approaches through music and AI technology.
- **@serubarengblu** — An Instagram account that complements @blubyBCADigital, offering more choices and benefits for sobatblu.
- **blu #BuatBaik Waste Station** — A sustainability initiative under the ‘Planet’ pillar, focusing on promoting circular economy practices through effective and responsible waste management.
- **bluForce #BuatBaik BCA Digital Volunteer Program** — A sustainability initiative under the ‘People’ pillar where bluForce volunteers engage in good deeds by promoting good habits and providing operational support to Rumah Harapan Indonesia.
- **Optimization of blu customer acquisition** — A strategy to enhance acquisition and retention through digital media.
- **Optimization of digital media channels** — A strategy to improve the performance of digital products, cards, and loans.

- **Optimisasi infrastruktur *marketing-technology***
— Strategi peningkatan efisiensi dan efektivitas penggunaan media digital.

Dari seluruh rencana strategis yang telah berhasil di implementasi, BCA Digital sukses memenangkan 10 penghargaan dengan kategori *Marketing Campaign & Branding* serta 5 penghargaan dengan kategori *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk BCA Digital di sepanjang tahun 2024.

- **Optimization of *marketing-technology* infrastructure** — A strategy to improve the efficiency and effectiveness of digital media usage.

As a result of all the strategic plans implemented, BCA Digital won 10 awards in the Marketing Campaign & Branding categories, and 5 awards in the Corporate Social Responsibility (CSR) category throughout 2024.

Capaian Kinerja terhadap Target

Performance Achievements Compared to Targets [F.2]

Melalui berbagai strategi dan inisiatif, BCA Digital berhasil membukukan pendapatan operasional tahun 2024 sebesar Rp1,08 triliun, memenuhi 111% dari target yang telah ditetapkan sebesar Rp972,06 miliar. Jumlah ini juga meningkat signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang tercatat sebesar Rp635,33 miliar. Selain itu, Bank juga berhasil mencatatkan laba tahun berjalan sebesar Rp108,0 miliar, melampaui target 2024 sebesar 524% dari yang telah ditargetkan sebelumnya sebesar Rp20,6 miliar.

Adapun kinerja keuangan BCA Digital sepanjang 2 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Through various strategies and initiatives, BCA Digital successfully recorded operational income of Rp1.08 trillion in 2024, achieving 111% of the target set at Rp972.06 billion. This figure also marked a significant increase compared to the previous year of Rp635.33 billion. In addition, the Bank recorded a net profit of Rp108.0 billion, surpassing the 2024 target of Rp20.6 billion by 524%.

The financial performance of BCA Digital over the past 2 years is as follows:

(dalam jutaan Rupiah)			(in million Rupiah)
Uraian	2024	2023	Description
Kredit	6.520.545	4.641.960	Loans
Dana Pihak Ketiga	11.730.040	8.975.738	Third-Party Funds
Pendapatan Operasional	1.079.287	635.333	Operational Income
Laba (Rugi) Bersih Tahun Berjalan	107.972	46.045	Net Profit (Loss) for the Year
Rasio Tingkat pengembalian Aset	0,9%	0,2%	Return on Assets (ROA)
Rasio Tingkat Pengembalian Modal	2,7%	1,2%	Return on Equity (ROE)
Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM)	48,7%	71,5%	Capital Adequacy Ratio (CAR)
Rasio Kredit terhadap Dana Pihak Ketiga	55,6%	51,7%	Loan to Deposit Ratio (LDR)

**PORTOFOLIO PEMBIAYAAN BERDASARKAN
SEKTOR EKONOMI [F.3]**

**FINANCING PORTFOLIO BY ECONOMIC
SECTOR [F.3]**

(dalam jutaan Rupiah)

(in million Rupiah)

Sektor	2024		2023		Sector
	Jumlah Outstanding (Rp juta) Total Outstanding (IDR million)	Komposisi (%) Composition (%)	Jumlah Outstanding (Rp juta) Total Outstanding (IDR million)	Komposisi (%) Composition (%)	
Konstruksi	1.167	0,02%	865.535	18,65%	Construction
Manufaktur	1.301.280	19,96%	549.034	11,83%	Manufacture
Perdagangan, Restoran, dan Hotel	156.428	2,40%	151.192	3,26%	Commerce, Restaurants, and Hotels
Pengangkutan, Pergudangan, dan Komunikasi	750.571	11,51%	410.826	8,85%	Transportation, Warehousing, and Communication
Perantara Keuangan	1.123.711	17,23%	670.340	14,44%	Financial Services
Pertanian dan Sarana Pertanian	22.766	0,35%	6.259	0,13%	Agriculture and Agriculture Equipment
Jasa Bisnis	259	0,004%	175	0,004%	Business Services
Listrik, Gas, dan Air	2.017	0,03%	612	0,01%	Electricity, Gas, and Water
Pertambangan	56	0,001%	89	0,002%	Mining
Lain-lain	3.162.290	48,50%	1.987.898	42,82%	Others
Total	6.520.545	100,00%	4.641.960	100,00%	Total

Tanggung Jawab Produk dan Jasa

Product and Service Responsibility [F.26][F.27]

Untuk membangun hubungan yang harmonis dengan nasabah, setiap program dan inisiatif dalam pengembangan produk serta layanan selalu berorientasi pada kepentingan dan kepuasan nasabah.

BCA Digital berkomitmen untuk terus menghadirkan produk inovatif yang selaras dengan perkembangan teknologi, memberikan solusi bagi berbagai kebutuhan finansial dan nonfinansial para *digital savvy* di Indonesia. Sebagai bank umum yang berbasis layanan digital, BCA Digital berupaya tetap dekat dengan nasabah dengan memastikan seluruh produk dan layanan dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi blu maupun kanal *online* yang tersedia 24/7.

To establish harmonious relationships with customers, every program and initiative in product development and services is always oriented towards the interests and satisfaction of customers.

BCA Digital is committed to continuously delivering innovative products in line with the development of technology, as well as providing solutions for the various financial and non-financial needs of digital-savvy in Indonesia. As a digital service-based bank, BCA Digital strives to remain close to customers by ensuring that all products and services are easily accessible through the blu app and online channels that are available 24/7.

Untuk menjaga keberlangsungan bisnis, Bank turut menerapkan langkah seperti inovasi pada pelayanan dan jasa yang diberikan guna menghadirkan jasa yang semakin beragam dan semakin berkualitas. Inovasi fitur Bank yang dikembangkan selama tahun 2024 di antaranya bluAccount for Teens, bluValas, bluRDN, *split bill*, *Request for Payment* (RFP), dan Garuda x bluDebit Card.

To maintain business sustainability, the Bank also implements measures such as innovations in the services and products to provide a more diverse and higher quality range of services. Some of the Bank's feature innovations developed in 2024 include bluAccount for Teens, bluValas, bluRDN, *split bill*, *Request for Payment* (RFP), and Garuda x bluDebit Card.

Mekanisme Pengaduan Nasabah dan Masyarakat

Customer and Public Complaint Mechanism [F.24]

Bagi BCA Digital, menjaga kualitas layanan dan membangun kepercayaan nasabah merupakan aspek fundamental dalam keberlangsungan bisnis. Bank berkomitmen untuk beroperasi secara transparan, menerapkan prinsip tata kelola yang baik, serta mematuhi regulasi yang berlaku. Kami secara konsisten menyampaikan informasi yang akurat, jujur, dan jelas mengenai produk maupun layanan kepada nasabah serta masyarakat luas melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia. [F.17]

BCA Digital pun menyediakan sarana bagi nasabah dan masyarakat untuk memperoleh informasi dan memberikan saran. Informasi tentang blu dapat diakses dari aplikasi blu dan website resmi blu, yaitu <https://blubybcadigital.id/>. BCA Digital juga menyediakan sarana pengaduan bagi nasabah BCA Digital melalui haloblu maupun aplikasi OJK. [F.28]

For BCA Digital, maintaining service quality and building customer trust is a fundamental aspect of business sustainability. The Bank is committed to operating transparently, applying good governance principles, and complying with applicable regulations. We consistently provide accurate, honest, and clear information about our products and services to customers and the general public through various communication channels available. [F.17]

BCA Digital also provides a means for customers and the public to obtain information and provide suggestions. Information about blu can be accessed from the blu app and the official blu website at <https://blubybcadigital.id/>. BCA Digital also provides a complaint channel for customers through haloblu and the OJK app. [F.28]

Kontak Contact	Kanal Channel	Jam Layanan Operating Hours	Hari Layanan Service Operating Days
Pembukaan Rekening Account Registration	blu Mobile App	06.00-22.00	Setiap Hari Every Day
Telepon Telephone	Haloblu 1500668 HaloBCA App	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day
Email	haloblu@bcadigital.co.id bluenterprise@bcadigital.co.id	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day
X	@haloblu @blubybcadigital	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day
Facebook	@blubybcadigital	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day
Instagram	@blubybcadigital @serubarengblu	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day

Kontak Contact	Kanal Channel	Jam Layanan Operating Hours	Hari Layanan Service Operating Days
Tiktok	@blubybcadigital	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day
Youtube	blu by BCA Digital	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day
Google Play store	blu by BCA Digital	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day
Apple App store	blu by BCA Digital	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day
Whatsapp	blu by BCA Digital	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day
Linked In	PT Bank Digital BCA	24 Jam Hours	Setiap Hari Every Day

Pada tahun 2024, Bank memperoleh 250.682 laporan berupa permintaan informasi, saran, dan keluhan melalui berbagai media, seperti *e-mail*, *Google Play Store*, *Apple Appstore*, X, Instagram, Youtube, Facebook, dan Tiktok. Terdapat 18 staf BCA Digital di layanan media sosial dengan *average handling time* untuk kontak melalui *e-mail* adalah 3 menit 12 detik.

In 2024, the Bank received 250.682 reports in the form of requests for information, suggestions, and complaints through various media channels, such as email, Google Play Store, Apple Appstore, X, Instagram, YouTube, Facebook, and TikTok. There were 18 BCA Digital staff members handling social media services, with the average handling time for email contacts being 3 minutes 12 seconds.

Kepuasan Pelanggan

Customer Satisfaction [F.30]

Dalam rangka mengetahui dan meninjau tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa, BCA Digital secara berkala diadakan survei kepuasan pelanggan setiap tahunnya. Pada bulan Desember 2024, Perusahaan memperoleh skor 4,7 dari 5 atas tingkat kepuasan pelanggan.

To assess and review the level of customer satisfaction in using its services, BCA Digital conducts a customer satisfaction survey periodically every year. In December 2024, the Company received a score of 4.7 out of 5 for customer satisfaction.

KINERJA LINGKUNGAN

Environmental Performance

64 **Biaya Lingkungan Hidup**
Environmental Cost

65 **Penggunaan Bahan Baku Material yang Ramah Lingkungan**
Use of Environmentally Friendly Raw Materials

65 **Penggunaan Energi**
Energy Consumption

66 **Penggunaan Air**
Water Usage

67 **Aspek Keanekaragaman Hayati**
Biodiversity Aspect

67 **Emisi**
Emissions

68 **Limbah**
Waste

69 **Tumpahan yang Terjadi**
Spills

69 **Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup yang Diterima Perusahaan**
Complaints Related to the Environment Received by the Company



Kinerja Lingkungan

Environmental Performance

BCA Digital terus memperkuat komitmennya dalam menjaga keberlanjutan lingkungan melalui berbagai inisiatif yang berorientasi pada efisiensi energi, pengurangan jejak karbon, dan penerapan praktik bisnis ramah lingkungan. Sebagai bank umum berbasis layanan digital, BCA Digital memanfaatkan teknologi untuk mengurangi ketergantungan pada sumber daya fisik, seperti digitalisasi layanan perbankan yang mengurangi penggunaan kertas dan optimalisasi operasional berbasis *cloud* guna meningkatkan efisiensi energi. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan digital, BCA Digital tidak memiliki dampak negatif langsung terhadap lingkungan. Namun demikian, BCA Digital tetap berkomitmen untuk melaksanakan komitmennya di bidang lingkungan dengan berbagai kegiatan di tahun 2024 yang berkaitan dengan aspek kinerja lingkungan. Dalam kegiatan operasionalnya, BCA Digital juga hanya memiliki satu kantor pusat yang berlokasi di gedung The City Tower lantai 11, DKI Jakarta.

BCA Digital juga berkontribusi dalam mendukung program keberlanjutan global dengan memperluas penggunaan energi terbarukan serta mendorong keterlibatan karyawan dan masyarakat dalam berbagai inisiatif lingkungan. Dengan langkah-langkah ini, BCA Digital berupaya menciptakan dampak positif bagi lingkungan sekaligus mendukung transisi menuju ekonomi hijau yang lebih berkelanjutan.

BCA Digital continues to strengthen its commitment to environmental sustainability through various initiatives focused on energy efficiency, carbon footprint reduction, and the implementation of eco-friendly business practices. As a digital service-based bank, BCA Digital utilizes technology to reduce dependence on physical resources, such as digitizing banking services to reduce paper usage and optimizing cloud-based operations to enhance energy efficiency. As a company operating in the digital banking sector, BCA Digital does not have a direct negative impact on the environment. However, BCA Digital remained committed to fulfilling its environmental obligations with various activities in 2024 related to environmental performance aspects. In its operations, BCA Digital only has one head office located on the 11th floor of The City Tower building, DKI Jakarta.

BCA Digital also contributes to supporting global sustainability programs by expanding the use of renewable energy as well as encouraging employee and community engagement in various environmental initiatives. Through the implementation of these measures, BCA Digital aims to make a positive environmental impact while promoting the shift towards a more sustainable green economy.

Biaya Lingkungan Hidup

Environmental Cost [F.4]

Sepanjang tahun 2024, BCA Digital bekerja sama dengan Rekosistem untuk membangun 7 *waste station* sebagai dukungan Bank dalam menjaga lingkungan. Keberadaan *waste station* bertujuan agar masyarakat dapat turut berkontribusi dengan menyetorkan sampah anorganiknya. Program ini merupakan program berkelanjutan yang dijalankan Bank dari tahun sebelumnya sehingga tidak ada penambahan biaya untuk menunjang keberlangsungan program tersebut di tahun ini.

Throughout 2024, BCA Digital collaborated with Rekosistem to build 7 waste stations as part of the Bank's support for environmental conservation. The waste stations are designed to enable the public to actively contribute by depositing their non-organic waste. This program was a continuation of the initiative from the previous year, therefore no additional costs were required to support its sustainability this year.

Penggunaan Bahan Baku Material yang Ramah Lingkungan

Use of Environmentally Friendly Raw Materials [F.5]

BCA Digital secara aktif mengadopsi penggunaan material ramah lingkungan dalam operasionalnya sepanjang 2024. Langkah ini diwujudkan melalui digitalisasi layanan perbankan yang secara signifikan mengurangi penggunaan kertas, serta optimalisasi sistem berbasis *cloud* untuk meminimalkan konsumsi sumber daya fisik.

BCA Digital menerapkan prinsip *green office* dengan menggunakan material yang lebih berkelanjutan, seperti kertas daur ulang, peralatan kantor berbahan ramah lingkungan, serta pengurangan plastik sekali pakai. Bank juga memberikan *employee kit* kepada semua karyawan, seperti *tumbler* dan alat makan untuk mengurangi penggunaan barang sekali pakai. Di tahun 2024, Bank juga menggunakan *recycled paper* dalam mencetak *Annual Report*, *Sustainability Report* dan *Good Corporate Governance Report* yang telah dilakukan sejak tahun 2022. Dengan inisiatif ini, BCA Digital tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga berkontribusi dalam upaya pelestarian lingkungan dan pengurangan jejak karbon.

BCA Digital actively incorporated environmentally friendly materials into its operations throughout 2024. This was realized by digitizing banking services, which significantly reduced paper usage, and by optimizing cloud-based systems to minimize physical resource consumption.

BCA Digital applies the green office principle by using more sustainable materials, such as recycled paper, environmentally friendly office equipment, and by reducing single-use plastics. The Bank also provides employee kits to all employees, such as tumblers and eating utensils, to reduce the use of disposable items. In 2024, the Bank also used recycled paper in printing the Annual Report, Sustainability Report, and Good Corporate Governance Report, which had been implemented since 2022. With this initiative, BCA Digital not only improves operational efficiency but also contributes to environmental preservation efforts and carbon footprint reduction.

Penggunaan Energi

Energy Consumption [F.6] [F.7]

Sepanjang tahun 2024, BCA Digital terus meningkatkan efisiensi energi dalam operasionalnya sebagai bagian dari komitmen terhadap keberlanjutan. Sebagai bank umum berbasis layanan digital, BCA Digital mengandalkan infrastruktur berbasis *cloud* yang memungkinkan pengurangan konsumsi energi dibandingkan dengan sistem perbankan konvensional. Optimalisasi teknologi ini mendukung efisiensi operasional sekaligus meminimalkan jejak karbon.

Throughout 2024, BCA Digital continued to improve energy efficiency in its operations as part of its commitment to sustainability. As a digital service-based bank, BCA Digital relies on cloud-based infrastructure, which enables a reduction in energy consumption compared to conventional banking systems. The optimization of this technology supports operational efficiency while minimizing the carbon footprint.

JUMLAH DAN INTENSITAS ENERGI YANG DIGUNAKAN

Penggunaan Listrik

No.	Uraian Description	2024	2023
1.	Penggunaan Listrik (kWh) Electricity Consumption (kWh)	429.989	447.958
2.	Total Penggunaan Energi Listrik (Gigajoule) Total Electricity Consumption (Gigajoule)	1.548	1.613

AMOUNT AND INTENSITY OF ENERGY CONSUMPTION

Electricity Consumption

Penggunaan BBM

No.	Uraian Description	2024	2023
1.	Penggunaan BBM (Liter) Fuel Consumption (Liters)	1.260	1.936

Fuel Consumption

UPAYA DAN PENCAPAIAN EFISIENSI ENERGI DAN PENGGUNAAN ENERGI TERBARUKAN

BCA Digital menerapkan langkah-langkah penghematan energi di lingkungan kerja, seperti penggunaan perangkat hemat energi, penerangan LED, serta sistem otomatisasi untuk mengoptimalkan konsumsi listrik. Bank juga senantiasa mematikan lampu ketika istirahat makan siang dan hanya membuka gorden jendela. Pada pagi-siang hari, ruangan-ruangan kantor mengandalkan sinar matahari yang masuk melalui jendela dan lampu baru dinyalakan menjelang sore. Lampu dan televisi ruang rapat di Bank juga selalu dimatikan ketika tidak digunakan.

EFFORTS AND ACHIEVEMENTS IN ENERGY EFFICIENCY AND USE OF RENEWABLE ENERGY

BCA Digital implements energy-saving measures in the workplace, such as using energy-efficient devices, LED lighting, and automation systems to optimize electricity consumption. The Bank also ensures that lights are turned off during lunch breaks, and only window curtains are opened. During the day, office rooms rely on sunlight entering through the windows, and lights are only turned on in the late afternoon. The lights and televisions in the Bank's meeting rooms are also always turned off when not in use.

Penggunaan Air

Water Usage [F.8]

Sepanjang tahun 2024, BCA Digital terus mengoptimalkan penggunaan air sebagai bagian dari komitmen terhadap keberlanjutan. Penggunaan keran air otomatis merupakan langkah Bank untuk memastikan efisiensi dalam penggunaan air. Selain itu, BCA Digital terus mengevaluasi dan menerapkan praktik ramah lingkungan guna mendukung pelestarian sumber daya air dalam jangka panjang.

Sepanjang tahun 2024, penggunaan air di Bank tercatat meningkat dari jumlah tahun 2023, dengan rincian sebagai berikut:

Throughout 2024, BCA Digital continued to optimize water usage as part of its commitment to sustainability. The use of automatic water taps is the Bank's initiative to ensure efficiency in water usage. In addition, BCA Digital continues to evaluate and implement environmentally friendly practices to support the long-term preservation of water resources.

Throughout 2024, the Bank's water usage was recorded as having increased from the amount in 2023, with the following details:

No.	Uraian Description	2024	2023
1.	Penggunaan Air (L) Water Usage (L)	3.713	3.680

*dengan asumsi tarif air sebesar Rp12.550/m³

*assuming the water tariff is Rp12,550/m³

Aspek Keanekaragaman Hayati

Biodiversity Aspect [F.9] [F.10]

Sebagai perusahaan yang berkomitmen terhadap keberlanjutan, BCA Digital turut mendukung pelestarian keanekaragaman hayati melalui berbagai inisiatif ramah lingkungan sepanjang 2024. Upaya ini diwujudkan melalui inisiatif penggunaan material ramah lingkungan, pengurangan limbah, serta dukungan terhadap kegiatan penghijauan di sekitar lingkungan operasional. Selain itu, BCA Digital juga berpartisipasi dalam inisiatif pelestarian lingkungan bersama komunitas dan mitra strategis guna mendorong perlindungan ekosistem secara lebih luas.

As a company committed to sustainability, BCA Digital supported biodiversity preservation through various eco-friendly initiatives throughout 2024. This effort is realized through initiatives such as the use of eco-friendly materials, waste reduction, and support for greening activities around its operational environment. In addition, BCA Digital participates in environmental conservation initiatives alongside communities and strategic partners to promote broader ecosystem conservation.

Emisi

Emissions [F.11] [F.12]

Untuk menjaga kualitas lingkungan, emisi gas rumah kaca (GRK) juga harus dikendalikan. BCA Digital terus berupaya menekan jejak karbon dalam operasionalnya. Namun demikian, Bank turut menghasilkan emisi dari penggunaan BBM untuk kendaraan operasional yang digunakan. Untuk itu, Bank melakukan upaya untuk menekan jumlah emisi yang dihasilkan dengan memanfaatkan bahan bakar seefisien mungkin.

To maintain environmental quality, greenhouse gas (GHG) emissions must also be controlled. BCA Digital continuously strives to reduce its carbon footprint in its operations. However, the Bank still generates emissions from the use of fuel for its operational vehicle. Therefore, the Bank takes action to reduce emissions by optimizing fuel consumption for maximum efficiency.

Emisi gas rumah kaca (GRK) Cakupan 1 yang dihasilkan dari penggunaan bahan bakar langsung tergambar pada jumlah yang digunakan di tahun 2024 dibandingkan tahun 2023, yang terangkum dalam tabel berikut:

Greenhouse gas (GHG) emissions Scope 1 generated from direct fuel consumption are reflected in the amount used in 2024 compared to 2023, as summarized in the following table:

No.	Uraian Description	Konsumsi Energi (Liter) Energy Consumption (Liters)		Emisi GRK yang Dihasilkan (ton CO ₂) GHG Emissions Generated (ton CO ₂)	
		2024	2023	2024	2023
1.	BBM Fuel	1.260	1.936	2,91	4,47

UPAYA DAN PENCAPAIAN PENGURANGAN EMISI YANG DILAKUKAN

Sepanjang tahun 2024, BCA Digital terus mengimplementasikan berbagai inisiatif untuk mengurangi emisi sebagai bagian dari komitmen terhadap keberlanjutan. Adapun beberapa upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan sepanjang 2024 di antaranya dengan mengganti mobil operasional berbahan bakar bensin menjadi mobil *hybrid*.

EFFORTS AND ACHIEVEMENTS IN EMISSIONS REDUCTION

Throughout 2024, BCA Digital continued to implement various initiatives to reduce emissions as part of its commitment to sustainability. Some of the initiatives and achievements in emissions reduction carried out throughout 2024 include replacing gasoline-powered operational vehicles with hybrid vehicles.

Limbah

Waste [F.13] [F.14]

JUMLAH LIMBAH DAN EFLUEN YANG DIHASILKAN BERDASARKAN JENISNYA

Sebagai sebuah bank umum berbasis layanan digital, BCA Digital tidak memiliki limbah. Sampah yang dihasilkan hanyalah sampah dari kegiatan operasional bank dan dari karyawan, seperti sampah makanan, kertas, tisu, dan lain sebagainya sehingga tidak terdapat data mengenai jumlah dan efluen yang dihasilkan baik jenis B3 maupun non-B3.

AMOUNT OF WASTE AND EFFLUENT GENERATED BY TYPE

As a digital service-based bank, BCA Digital does not generate waste. The waste generated is limited to operational waste from the Bank and its employees, such as food waste, paper, tissues, and other similar items. Hence, there is no data regarding the amount of waste or effluent generated, either hazardous (B3) or non-hazardous (non-B3).

PENGELOLAAN SAMPAH

BCA Digital menerapkan sistem pengelolaan sampah (*waste management*) yang terstruktur dan bertanggung jawab di seluruh lingkungan kantor. Untuk mendukung praktik ini, Bank menyediakan tempat sampah terpilah di setiap sudut kantor yang terdiri dari tiga kategori utama yaitu organik, anorganik, dan residu.

WASTE MANAGEMENT

BCA Digital implements a structured and responsible waste management system across its office environment. To support this practice, the Bank provides segregated waste bins at every corner of the office, divided into three main categories, namely organic, non-organic, and residue.

Sampah yang sudah terpilah kemudian dikelola oleh mitra bernama Rekosistem yang merupakan *Climate Technology Start Up*, yang mana akan didaur ulang seluruhnya sehingga menjadikan kantor BCA Digital menjadi *Zero Waste Office*. [F. 14]

The sorted waste is then handled by a partner named Rekosistem, a Climate Technology Start-Up, which recycles all the waste, transforming the BCA Digital office into a Zero Waste Office. [F. 14]

Program ini merupakan perwujudan BCA Digital dalam berkontribusi secara langsung terhadap lingkungan dengan mengikutsertakan karyawan Bank di dalam pelaksanaannya. BCA Digital berhasil mendorong karyawan untuk membuang sampah sesuai jenisnya.

This program represents BCA Digital's direct contribution to the environment by involving employees in its implementation. BCA Digital has successfully encouraged employees to dispose of waste according to its type.

Pada tahun 2024, Bank berhasil mengumpulkan sampah yang telah terpilih sebanyak 3.204,75 kg. Bank berhasil mendaur ulang sampah tersebut yang berdampak mengurangi potensi emisi karbon setara emisi dari pembakaran 783,22 kg batu bara. [F.13]

Sampah-sampah jenis anorganik yang dikumpulkan juga kemudian diolah dan digunakan kembali melalui program kerja sama dengan Rekosistem. Sampah organik diolah oleh Black Soldier Fly (BSF) yang memiliki kemampuan untuk mengubah senyawa organik menjadi biomassa larva yang digunakan sebagai pakan ternak. Sementara untuk sampah residu, BCA Digital bekerja sama dengan Sampangan yang memiliki “*Magic Box*” untuk mengolah semua jenis sampah. Mereka menggunakan teknologi karbonisasi yang merupakan kombinasi proses *pyrolysis* dan gasifikasi.

In 2024, the Bank successfully collected 3,204.75 kg of sorted waste. This waste was effectively recycled, leading to a reduction in potential carbon emissions equivalent to the combustion of 783.22 kg of coal. [F.13]

The non-organic waste collected is also processed and reused through a collaboration program with Rekosistem. Organic waste is converted by Black Soldier Fly (BSF), which has the ability to turn organic compounds into biomass larvae that are used as animal feed. Meanwhile, for the residue waste, BCA Digital collaborates with Sampangan, which uses the “*Magic Box*” to process all types of waste. They use carbonization technology, a combination of *pyrolysis* and gasification processes.

Tumpahan yang Terjadi

Spills [F.15]

Bank tidak memiliki limbah, sehingga tidak terjadi tumpahan dari limbah B3 maupun Non-B3 yang dihasilkan Perseroan yang dapat mencemari maupun membahayakan lingkungan.

The Bank does not generate waste, so there were no spills from either hazardous (B3) or non-hazardous waste that could pollute or harm the environment.

Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup yang Diterima Perusahaan

Complaints Related to the Environment Received by the Company [F.16]

Hingga akhir tahun 2024, tidak ada pengaduan yang berkaitan dengan lingkungan hidup yang diterima oleh Perusahaan dari masyarakat akibat aktivitas operasional PT Bank Digital BCA.

By the end of 2024, there were no environmental-related complaints received by the Company from the public regarding the operational activities of PT Bank Digital BCA.

KINERJA PENGEMBANGAN SDM

HR Development Performance

72 **Demografi Karyawan**
Employee Demographics

74 **Kesetaraan Kesempatan Bekerja**
Equal Employment Opportunity

75 **Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa**
Child Labor and Forced Labor

75 **Menjaring Talenta-Talenta Berbakat**
Attracting Talents

76 **Mengembangkan Kualitas SDM Melalui Program Pelatihan yang Berkelanjutan**
HR Competency Development through Sustainable Training Programs

77 **Pengembangan SDM sebagai Fondasi Utama bagi Kelangsungan Usaha**
HR Development as the Foundation for Business Sustainability

79 **Kesehatan dan Keselamatan Kerja**
Occupational Health and Safety



Kinerja Pengembangan SDM

HR Development Performance

Pada tahun 2024, BCA Digital terus berkomitmen dalam mengembangkan sumber daya manusia (SDM) sebagai pilar utama pertumbuhan Perusahaan. Dengan semangat inovasi dan adaptasi terhadap perubahan era digital, BCA Digital menghadirkan berbagai program pelatihan berbasis teknologi dan pengembangan kompetensi, baik teknis maupun kepemimpinan.

Strategi pengembangan SDM BCA Digital berfokus pada peningkatan keahlian digital, kolaborasi lintas fungsi, serta budaya kerja yang *agile* dan *customer-centric*. Melalui pelatihan intensif, *mentoring*, dan ekosistem pembelajaran berkelanjutan, BCA Digital memastikan setiap karyawan memiliki kapabilitas yang selaras dengan dinamika industri keuangan digital.

In 2024, BCA Digital remained committed to developing human resources (HR) as the key pillar of the Company's growth. With a commitment to innovation and a proactive approach to adapting to the digital era, BCA Digital delivers a range of technology-driven training programs and competency development initiatives, encompassing both technical expertise and leadership capabilities.

BCA Digital's HR development strategy focuses on enhancing digital skills, cross-functional collaboration, and an agile, customer-centric work culture. Through intensive training, mentoring, and a sustainable learning ecosystem, BCA Digital ensures that every employee has the capabilities that align with the dynamics of the digital financial industry.

Demografi Karyawan

Employee Demographics [C.3]

Hingga 31 Desember 2024, BCA Digital memiliki 400 orang karyawan, bertumbuh sebesar 7,2% dari tahun sebelumnya yang tercatat sebesar 373 orang. Dengan adanya pertumbuhan jumlah karyawan dari tahun ke tahun, membuktinya adanya pertumbuhan kapasitas bisnis BCA Digital secara berkelanjutan. Secara persentase, karyawan BCA Digital didominasi oleh karyawan rentang usia 20-29 tahun, yakni sebanyak 52% atau sekitar 209 orang.

As of December 31, 2024, BCA Digital has 400 employees, increasing by 7.2% from the number of employees in the previous year of 373 employees. The year-over-year increase in the number of employees reflects the continued growth of BCA Digital's business capacity. In terms of percentage, the majority of BCA Digital employees are within the age range of 20-29 years, accounting for 52% or approximately 209 individuals.

JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin*	2024		2023		2022		Gender*
	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	
Laki-laki	242	61%	225	60%	189	58%	Male
Perempuan	158	39%	148	40%	136	42%	Female
Jumlah	400	100%	373	100%	325	100%	Total*

* Tidak termasuk BOD, BOC, dan Komite

*The figures do not include members of the BOD, the BOC, and the BOC Committees

TOTAL EMPLOYEES BY GENDER

JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN
LEVEL JABATAN

TOTAL EMPLOYEES BY POSITION

Jabatan	2024		2023		2022		Position
	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	
BOC BOD	6	1%	6	1%	6	1%	BOC BOD
Anggota Komite	2	1%	2	1%	2	1%	Committee Member
Head Unit	25	6%	23	6%	22	7%	Head Unit
Team Member	375	92%	350	92%	303	91%	Team Member
Jumlah	408	100%	381	100%	333	100%	Total

JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN USIA

TOTAL EMPLOYEES BY AGE

Kelompok Usia*	2024		2023		2022		Age Group*
	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	
20-29 tahun	209	52%	212	57%	188	58%	20-29 years old
30-39 tahun	143	36%	117	31%	103	32%	30-39 years old
40-49 tahun	28	7%	23	6%	17	5%	40-49 years old
>50 tahun	20	5%	21	6%	17	5%	>50 years old
Jumlah	400	100%	373	100%	325	100%	Total

* Tidak termasuk BOD, BOC, dan Komite

*The figures do not include members of the BOD, the BOC, and the BOC Committees

JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN
PENDIDIKAN

TOTAL EMPLOYEES BY EDUCATION LEVEL

Pendidikan*	2024		2023		2022		Education Level*
	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	
Pascasarjana	43	11%	43	11%	33	10%	Postgraduate
Sarjana	345	86%	317	85%	274	84%	Undergraduate
Diploma	9	2%	10	3%	12	4%	Diploma
Non Akademi	3	1%	3	1%	6	2%	Non-Academics
Jumlah	400	100%	373	100%	325	100%	Total

* Tidak termasuk BOD, BOC, dan Komite

*The figures do not include members of the BOD, the BOC, and the BOC Committees

JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN STATUS KEPEGAWAIAN

TOTAL EMPLOYEES BY EMPLOYMENT STATUS

Status Pegawai	2024		2023		2022		Employment Status
	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	
PKWT	79	20%	66	11%	111	35%	Non-Permanent
Tetap	321	80%	307	85%	214	65%	Permanent
Jumlah*	400	100%	373	100	325	100%	Total*

* Tidak termasuk BOD, BOC, dan Komite

*The figures do not include members of the BOD, the BOC, and the BOC Committees

Kesetaraan Kesempatan Bekerja

Equal Employment Opportunity [F.18]

BCA Digital berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang adil dan inklusif, di mana setiap individu mendapatkan kesempatan yang setara tanpa diskriminasi. Dalam seluruh proses rekrutmen, pengembangan karier, dan pemberian kompensasi, BCA Digital menerapkan prinsip keadilan berdasarkan keahlian, kapabilitas, dan kompetensi karyawan, tanpa membedakan gender, suku, agama, ras, atau faktor lain yang tidak berkaitan dengan profesionalisme. [F.20]

Sejalan dengan nilai Perusahaan “*Stand Up for Integrity*”, BCA Digital memastikan bahwa seluruh karyawan bertindak sesuai dengan aturan dan etika, serta memiliki keberanian untuk menegakkan integritas. Bank juga menegaskan tidak ada toleransi terhadap perundungan, pelecehan, dan diskriminasi di lingkungan kerja, menciptakan tempat kerja yang aman dan mendukung bagi semua karyawan.

Selain itu, BCA Digital menjamin kesetaraan dalam pengupahan bagi karyawan pria dan wanita, serta memberikan akses yang sama terhadap program pelatihan dan jenjang karier yang lebih tinggi. Dengan menerapkan prinsip kesetaraan ini, BCA Digital turut mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) nomor 5 mengenai kesetaraan gender.

BCA Digital is committed to establishing a fair and inclusive work environment, where every individual has equal opportunities without discrimination. In all recruitment processes, career development, and compensation, BCA Digital applies the principle of fairness based on expertise, capabilities, and competencies of employees, without distinguishing gender, ethnicity, religion, race, or any other factors unrelated to professionalism. [F.20]

In alignment with the Company’s value of “*Stand Up for Integrity*”, BCA Digital ensures that all employees adhere to established rules and ethical standards, and possess the courage to uphold integrity. The Bank also enforces a zero-tolerance policy towards bullying, harassment, and discrimination in the workplace, fostering a safe and supportive environment for all employees.

Furthermore, BCA Digital guarantees equal pay for male and female employees and provides equal access to training programs and higher career opportunities. By implementing this principle of equality, BCA Digital supports Sustainable Development Goal (SDG) number 5 on gender equality.

Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa

Child Labor and Forced Labor [F.19]

BCA Digital berkomitmen untuk sepenuhnya mematuhi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, khususnya dalam memastikan tidak adanya tenaga kerja anak dan tenaga kerja paksa di seluruh operasional perusahaan. BCA Digital hanya merekrut karyawan yang telah memenuhi usia kerja sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan menerapkan proses rekrutmen yang transparan serta berbasis pada prinsip keadilan dan kesetaraan.

Selain itu, BCA Digital menjunjung tinggi hak-hak tenaga kerja dengan memastikan bahwa seluruh karyawan bekerja secara sukarela tanpa tekanan atau paksaan dalam bentuk apa pun. Perusahaan juga menerapkan kebijakan ketenagakerjaan yang mendukung kesejahteraan karyawan serta menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan beretika. Dengan komitmen ini, BCA Digital berkontribusi dalam membangun praktik ketenagakerjaan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Sepanjang tahun 2024, tidak terdapat panggilan, sanksi dan denda dari regulator terkait dan juga pengaduan masyarakat terhadap isu pekerja anak, diskriminasi dan kerja paksa.

BCA Digital is committed to fully complying with Law No. 13 of 2003 on Employment, with a particular focus on ensuring that child labor and forced labor are strictly prohibited across all of the company's operations. BCA Digital only recruits employees who meet the legal working age requirements and implements a transparent recruitment process based on the principles of fairness and equality.

In addition, BCA Digital upholds labor rights by ensuring that all employees work voluntarily without any form of pressure or coercion. The Company also enforces employment policies that support employee well-being and create a safe, healthy, and ethical work environment. With this commitment, BCA Digital contributes to building responsible and sustainable labor practices.

Throughout 2024, there were no calls, sanctions, or fines from regulators, nor complaints from the public regarding issues of child labor, discrimination, or forced labor.

Menjaring Talenta-Talenta Berbakat

Attracting Talents

BCA Digital secara proaktif menjaring talenta-talenta terbaik yang adaptif terhadap perubahan, memiliki kecakapan di bidang digital, serta berpengalaman dalam teknologi. Dalam menghadapi dinamika industri keuangan digital yang terus berkembang, BCA Digital mencari individu yang tidak hanya unggul dalam keterampilan teknis, tetapi juga mampu berinovasi dan berkolaborasi dalam lingkungan yang *agile*.

BCA Digital proactively recruits the best talents who are adaptable to change, possess digital expertise, and have experience in technology. In facing the evolving dynamics of the digital financial industry, BCA Digital seeks individuals who excel not only in technical skills but also in innovation and collaboration within an agile environment.

Melalui proses rekrutmen yang selektif dan program pengembangan berkelanjutan, BCA Digital memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kapabilitas yang relevan dengan kebutuhan industri serta mampu memberikan solusi keuangan digital yang inovatif. Dengan membangun tim yang kompeten dan berorientasi masa depan, BCA Digital terus memperkuat posisinya sebagai pemain utama dalam ekosistem perbankan digital di Indonesia. Pada tahun 2024, Bank telah merekrut 78 karyawan baru untuk mengisi sejumlah posisi yang kosong. Jumlah ini telah disesuaikan dengan kebutuhan internal Bank.

Through a selective recruitment process and continuous development programs, BCA Digital ensures that every employee has the capabilities relevant to the industry's needs and can provide innovative digital financial solutions. By building a competent and future-oriented team, BCA Digital continues to strengthen its position as a key player in Indonesia's digital banking ecosystem. In 2024, the Bank recruited 78 new employees to fill several vacant positions. This number has been adjusted to align with the Bank's internal needs.

Mengembangkan Kualitas SDM Melalui Program Pelatihan yang Berkelanjutan

HR Competency Development through Sustainable Training Programs

BCA Digital secara konsisten menyelenggarakan program pelatihan bagi seluruh karyawan di berbagai fungsi dan tingkat organisasi. Program ini tidak hanya bertujuan untuk memperkuat kompetensi digital karyawan, tetapi juga untuk memupuk semangat inovasi yang mendukung keberhasilan Bank. Selain itu, BCA Digital juga berkomitmen untuk memastikan karyawan memperoleh sertifikasi yang diwajibkan, khususnya di sektor *Treasury*, Kepatuhan, Manajemen Risiko, dan SPPUR (Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah). Pengembangan kapabilitas karyawan semakin didorong dengan adanya *platform e-Learning* yang memungkinkan akses pelatihan secara daring, memudahkan seluruh karyawan untuk belajar kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu.

Hingga akhir tahun 2024, BCA Digital telah meluncurkan 48 modul *e-Learning* yang aktif dan telah menyelenggarakan 161 sesi pelatihan yang berlangsung selama 148 hari bagi seluruh karyawan. BCA Digital memiliki dua pelatihan internal andalan yang wajib diikuti oleh seluruh karyawannya. Yang pertama adalah pelatihan Kepalan Gatot Kaca yang membahas etos kerja sebagai fondasi menuju kesuksesan. Yang kedua adalah Kaizen yang mempromosikan semangat *continuous improvement* dari hal-hal yang kecil.

BCA Digital consistently organizes training programs for employees across various functions and organizational levels. These programs not only aim to strengthen employees' digital competencies but also foster an innovation spirit that supports the Bank's success. Additionally, BCA Digital is committed to ensuring that employees obtain the required certifications, particularly in the *Treasury*, Compliance, Risk Management, and SPPUR (Payment Systems and Rupiah Currency Management) sectors. The development of employee capabilities is further encouraged by the *e-Learning* platform, which enables online training access, allowing employees to learn anytime and anywhere without time constraints.

By the end of 2024, BCA Digital launched 48 active *e-Learning* modules and held 161 training sessions over 148 days for all employees. BCA Digital also has two key internal training programs that all employees must attend. The first is the "Kepalan Gatot Kaca" training, which discusses work ethics as the foundation for success. The second is "Kaizen", which promotes the spirit of continuous improvement in small things.

Pada tahun 2024, pelatihan Kepala Gatot Kaca diikuti oleh 101 karyawan dan pelatihan Kaizen diikuti oleh 366 karyawan. Melalui dua pelatihan wajib yang dijalankan secara konsisten, diharapkan karyawan memiliki pemahaman yang sama dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, profesional, dan saling mendukung.

In 2024, the Kepalan Gatot Kaca training was attended by 101 employees, and the Kaizen training was attended by 366 employees. Through the consistent implementation of these two mandatory training programs, the goal is to ensure that employees develop a shared understanding of fostering a more productive, professional, and collaborative work environment.

Pengembangan SDM sebagai Fondasi Utama bagi Kelangsungan Usaha

HR Development as the Foundation for Business Sustainability [F.22]

BCA Digital meyakini bahwa keberhasilan dalam menjalankan usaha dan berkompetisi di pasar perbankan digital sangat bergantung pada sistem proses digital yang *solid*, infrastruktur teknologi yang canggih, serta sumber daya manusia (SDM) yang berpengalaman di bidang perbankan dan teknologi informasi. Ketiga faktor ini menjadi fondasi yang kokoh bagi BCA Digital untuk berkembang dan meraih keunggulan kompetitif.

BCA Digital believes that success in running a business and competing in the digital banking market heavily relies on a solid digital process system, advanced technology infrastructure, and experienced human resources (HR) in banking and information technology. These three factors form a strong foundation for BCA Digital to grow and gain a competitive edge.

Untuk memperkuat fondasi ini, BCA Digital terus mengembangkan berbagai program peningkatan kualitas dan kapabilitas SDM yang dirancang dengan cermat, sejalan dengan tren industri perbankan digital yang terus berkembang di Indonesia. Dalam upaya pengembangan SDM, BCA Digital telah merumuskan sejumlah strategi utama, yakni:

To strengthen this foundation, BCA Digital continues to develop various programs to enhance the quality and capabilities of its HR, carefully designed in line with the evolving digital banking industry trends in Indonesia. In its HR development efforts, BCA Digital has formulated several key strategies, as follows:

1. Bank secara berkala akan melakukan evaluasi dan jika diperlukan, mengatur ulang struktur organisasinya sesuai dengan model bisnis dan kebutuhan yang ada di organisasi.
2. Bank secara bertahap memperbarui kebijakan dan sistem rekrutmen yang terstruktur, serta menambahkan *recruitment tools* untuk menjaring lebih banyak talenta.
3. Bank secara berkesinambungan menginternalisasi nilai-nilai (*values*) Bank sejalan dengan model bisnis Bank yang mengedepankan *agility*, kedinamisan, inovasi, dan pemanfaatan teknologi digital, sambil mengembangkan team engagement yang kuat.

1. The Bank periodically evaluates and, if necessary, reorganizes its organizational structure in accordance with the business model and the needs of the organization.
2. The Bank gradually improves its policies and recruitment system, and adds recruitment tools to attract more talents.
3. The Bank continuously internalizes corporate values to align with a business model that emphasizes speed, adaptation, innovation and use of digital technology, while strengthening solid team involvement.

4. Bank telah melaksanakan serangkaian program pendidikan dan pengembangan untuk karyawan di berbagai bidang, termasuk bisnis, operasional, dan bagian pendukung.
5. Meninjau serta mengembangkan prosedur operasional dalam aspek sumber daya manusia untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (*Human Resources Information System*).

4. The Bank implements a series of education and development programs for employees in various fields, including business, operations and support departments.
5. The Bank reviews and develops operational procedures in the human resources aspect to increase efficiency and effectiveness, by utilizing information technology, such as the Human Resources Information System.

Jenis Type	Jumlah Topik Number of Topics	Jumlah Karyawan Number of Employees
Sertifikasi Certification	26	131
Softskill	28	462
Hardskill	125	393
bluStrengths	44	442

BLUSTRENGTH [F.1]

Sebagai bagian dari *Employee Development Program*, Departemen People and Culture secara rutin mengadakan bluStrength yang bertujuan untuk membantu setiap karyawan mengenali talenta unik yang ada dalam diri mereka agar mampu mengubah potensi menjadi kekuatan yang mendukung pertumbuhan pribadi dan meningkatkan produktivitas tim.

bluStrengths juga membahas topik-topik pengembangan diri lain yang mendorong agar karyawan mendapatkan pengetahuan dan inspirasi berkaitan dengan topik kesehatan, keuangan, dan lainnya. Melalui kegiatan bluStrengths diharapkan mampu meningkatkan kinerja yang baik secara konsisten membantu tujuan Bank

EMPLOYEE DEVELOPMENT GATOT KACA [F.1]

Dalam rangka membangun budaya kerja yang efektif dan efisien, Departemen People and Culture mengadakan pelatihan wajib yaitu Kepalan Gatot Kaca yang membahas etos kerja sebagai fondasi menuju kesuksesan. Pelatihan ini menanamkan nilai-nilai ketekunan, integritas, dan

BLUSTRENGTH [F.1]

As a key component of the *Employee Development Program*, the People and Culture Department regularly conducts bluStrength, a program designed to help employees identify and harness their unique talents. This initiative empowers individuals to transform their potential into strengths that contribute to personal growth and enhance team productivity.

In addition to talent development, bluStrengths addresses a variety of personal development topics, providing employees with valuable insights and inspiration in areas such as health, finance, and more. Through these activities, bluStrengths aims to foster sustained high performance that supports the achievement of the Bank's strategic objectives.

GATOT KACA EMPLOYEE DEVELOPMENT [F.1]

To foster an effective and efficient work culture, the People and Culture Department organizes a mandatory training, Kepalan Gatot Kaca, which focuses on work ethics as the foundation for success. This training instills values of perseverance, integrity, and resilience in the

daya juang tinggi dalam menghadapi tantangan, sejalan dengan semangat Gatot Kaca yang dikenal kuat, tangguh, dan pantang menyerah.

Melalui sesi *sharing* inspiratif dan praktik langsung, peserta dibekali dengan *mindset* positif, disiplin, kolaborasi yang efektif serta kemampuan adaptasi dalam menghadapi perubahan. Dengan etos kerja yang kuat, setiap individu di BCA Digital diharapkan mampu memberikan kontribusi optimal bagi perusahaan serta berkembang sebagai profesional yang unggul di industri keuangan digital.

PELATIHAN KAIZEN [F.1]

BCA Digital mengadakan pelatihan Kaizen untuk menanamkan semangat *continuous improvement* dalam setiap aspek pekerjaan, dimulai dari perubahan kecil yang berdampak besar. Dengan pendekatan bertahap dan berkelanjutan, pelatihan ini mendorong karyawan untuk selalu mencari cara lebih efisien, inovatif, dan produktif dalam menjalankan tugas sehari-hari. Melalui prinsip Kaizen, BCA Digital menumbuhkan budaya kerja yang proaktif, di mana setiap individu berkontribusi dalam menciptakan perbaikan berkelanjutan yang selaras dengan nilai inti perusahaan (*core values*), yaitu *Mind for Excellent & Impact*.

face of challenges, in line with the spirit of Gatot Kaca, who is known for being strong, tough, and relentless.

Through inspiring sharing sessions and practical exercises, participants are equipped with a positive mindset, discipline, effective collaboration, and the ability to adapt to changes. With a strong work ethic, each individual at BCA Digital is expected to make optimal contributions to the Company and grow as a top professional in the digital financial industry.

KAIZEN TRAINING [F.1]

BCA Digital conducts Kaizen training to foster a culture of continuous improvement across all aspects of work, beginning with small changes that lead to significant impact. With a gradual and ongoing approach, this training encourages employees to always look for more efficient, innovative, and productive ways to carry out their daily tasks. Through the Kaizen principle, BCA Digital cultivates a proactive work culture where every individual contributes to creating sustainable improvements that align with the company's core values, namely *Mind for Excellence & Impact*.

Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Occupational Health and Safety [F.21]

BCA Digital berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan nyaman bagi seluruh karyawan. Melalui berbagai inisiatif, seperti program kesehatan, pelatihan keselamatan kerja, serta kebijakan fleksibel yang mendukung keseimbangan kehidupan dan pekerjaan, BCA Digital membangun budaya kerja yang peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Untuk itu, kami telah merumuskan kebijakan K3 Perusahaan sebagai berikut:

- **Business Continuity Plan (BCP)**
Bank menerapkan kebijakan BCP dalam rangka mengantisipasi kejadian-kejadian darurat demi

BCA Digital is committed to creating a safe, healthy, and comfortable work environment for all employees. Through various initiatives such as health programs, workplace safety training, and flexible policies that support work-life balance, BCA Digital fosters a work culture that cares about employee well-being. To this end, we have formulated the Corporate OHS policies as follow:

- **Business Continuity Plan (BCP)**
The Bank implements a BCP policy to anticipate emergency situations to maintain the continuity

mempertahankan kelangsungan seluruh aktivitas bisnis dan operasional, menjamin kesehatan dan keselamatan karyawan, nasabah dan aset Bank, termasuk pemangku kepentingan lain yang berada di area operasional Bank. Kantor BCA Digital telah dilengkapi dengan perangkat keselamatan kerja, seperti APAR, alat pendeteksi asap dan tangga darurat.

- **Simulasi Kebakaran dan Gempa Bumi**

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

- **Jaminan Pemeliharaan Kesehatan**

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

- **Pola Kerja Setelah Pandemi COVID-19**

BCA Digital menerapkan sistem kerja WFO dan WFH (*hybrid*) dengan tetap memperhatikan produktivitas dan efektivitas kerja.

of all business and operational activities, ensuring the health and safety of employees, customers, and the Bank's assets, including other stakeholders within the Bank's operational areas. The BCA Digital office is equipped with safety devices, such as fire extinguishers (APAR), smoke detectors, and emergency ladders.

- **Fire and Earthquake Simulation**

In collaboration with building management, BCA Digital organizes safety initiatives, including fire drills and evacuation training, and designates employees as floor captains to ensure a secure environment for all.

- **Health Care Insurance**

The Bank provides Health Care Insurance through both BPJS Kesehatan scheme and additional health insurance in collaboration with third parties covering inpatient, outpatient, dental care and glasses protection. In addition, the Bank provides Work Accident Insurance by BPJS Ketenagakerjaan to cover the risk of work accidents that may be experienced by employees.

- **Work Transition Patterns Post COVID-19 Pandemic**

BCA Digital implements a hybrid work system, combining both WFO (Work From Office) and WFH (Work From Home), while ensuring productivity and work effectiveness are maintained.

Halaman ini sengaja dikosongkan.
This page is left blank on purpose.

KINERJA SOSIAL MASYARAKAT

Community Social Performance



84 **Dampak Operasional**
Operational Impact

85 **Inisiatif Keberlanjutan Perusahaan**
Corporate Sustainability Initiatives

87 **Pilar 'People'**
People Pillar

89 **Pilar 'Planet'**
Planet Pillar

92 **Pilar 'Prosperity'**
Prosperity Pillar

95 **Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen**

Commitment to Provide Equal Services for Consumers' Products and/or Services

96 **Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan**
Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services

96 **Jasa yang Telah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan**
Services Evaluated for Customer Security

97 **Dampak Jasa bagi Pelanggan**
Service Impacts on Customers



97 **Produk yang Ditarik Kembali**
Recalled Products

97 **Survei Kepuasan Pelanggan**
Customer Satisfaction Survey

Kinerja Sosial Masyarakat

Community Social Performance

Sebagai bank umum berbasis layanan digital yang terus berkembang, BCA Digital tidak hanya berfokus pada inovasi layanan keuangan tetapi juga pada dampak sosial yang positif bagi masyarakat. Melalui berbagai program tanggung jawab sosial, BCA Digital berkontribusi dalam peningkatan literasi keuangan, pemberdayaan UMKM, serta penguatan inklusi keuangan bagi masyarakat yang belum terjangkau layanan perbankan.

Di tahun 2024, BCA Digital semakin memperluas jangkauan program edukasi keuangan digital, bekerja sama dengan komunitas dan institusi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pengelolaan keuangan yang lebih cerdas dan berkelanjutan. Selain itu, BCA Digital juga mendukung ekosistem UMKM melalui akses pembiayaan yang mudah dan solusi digital yang inovatif, membantu para pelaku usaha kecil berkembang di era digital.

As a continuously growing digital service-based bank, BCA Digital not only focuses on financial service innovations but also on creating a positive social impact for the community. Through various social responsibility programs, BCA Digital contributes to improving financial literacy, empowering MSMEs (Micro, Small, and Medium Enterprises), and strengthening financial inclusion for communities that have not yet accessed banking services.

In 2024, BCA Digital was further expanding the reach of its digital financial education programs, collaborating with communities and institutions to enhance public understanding of smarter and more sustainable financial management. Additionally, BCA Digital has supported the MSME ecosystem through easy access to financing and innovative digital solutions, helping small business owners thrive in the digital era.

Dampak Operasional

Operational Impact [F.23]

Sesuai dengan core bisnis BCA Digital yang menjalankan bisnis secara digital, aktivitas operasional kami tidak memberikan dampak negatif secara langsung kepada masyarakat.

Beberapa dampak operasional yang mungkin muncul dalam kegiatan bisnis operasional di Bank di antaranya:

Dampak Positif

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

Aligned with BCA Digital's core business of digital operations, our activities are structured to avoid any direct negative impact on society.

Some operational impacts that may arise from our business activities include:

Positive Impacts

- Drive the economy and assist the community in conducting financial activities digitally.
- Contribute to economic growth and foster national financial inclusion.
- Increase job opportunities by opening positions for Indonesian citizens without exception.
- Provide office-free services that contribute to minimizing environmental impacts, with a particular emphasis on reducing carbon footprints.

Dampak Negatif

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

Negative Impacts

- Dependence on internet connections, especially for customers living in areas with poor signal, making online transactions difficult.
- Risk of cyberattacks through application hacking. To address this, BCA Digital has formed an IT team to secure banking applications from hacking attempts.

Inisiatif Keberlanjutan Perusahaan

Corporate Sustainability Initiatives [F.25]

BCA Digital senantiasa berupaya untuk menjadi layanan perbankan *fully-digital* yang *relevant* dan *reliable* bagi seluruh nasabahnya, atau sobatblu. Melalui inovasi dalam transformasi digital ini, BCA Digital tidak hanya memudahkan akses ke layanan perbankan untuk masyarakat yang lebih inklusif, tetapi juga membuka kesempatan bagi Bank untuk memastikan dampak positif yang nyata dalam setiap langkah bagi para pemangku kepentingan.

Dengan semangat *purpose-driven*, BCA Digital telah menjalankan komitmen Perusahaan melalui program *Corporate Sustainability Initiatives* sejak aplikasi *mobile banking* blu diluncurkan pada tahun 2021 yang selalu sejalan dengan Rencana Bisnis Bank (RBB). BCA Digital ingin menjadi lebih dari sekadar lembaga keuangan, namun juga sebagai salah satu pihak yang menaruh kepedulian terhadap isu-isu seputar sosial (*people*), lingkungan (*planet*), dan ekonomi (*prosperity*) yang kerap terjadi di sekitar kita dalam beberapa waktu ke belakang. Kami percaya, dunia yang berkelanjutan dapat dicapai apabila keseimbangan antara *people-planet-prosperity* terjaga dengan baik.

Di tahun 2024, sebagai entitas aktif di sektor jasa keuangan, BCA Digital terus memastikan kewajiban pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) telah dilakukan sesuai prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang bertujuan untuk berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi nasional yang stabil, inklusif, dan berkelanjutan. Dalam operasionalnya, BCA Digital mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)

BCA Digital consistently strives to be a relevant and reliable digital service-based bank for all of its customers, or sobatblu. Through innovations in digital transformation, BCA Digital not only makes banking services more accessible for a more inclusive community, but also creates opportunities for the Bank to ensure a positive, tangible impact at every step for its stakeholders.

With a purpose-driven spirit, BCA Digital has been committed to Corporate Sustainability Initiatives since the launch of the blu mobile banking application in 2021, always aligning with the Bank's Business Plan (RBB). BCA Digital aims to be more than just a financial institution but also one that cares about social (people), environmental (planet), and economic (prosperity) issues that have emerged around us in recent times. We believe a sustainable world can be achieved when the balance between people, planet, and prosperity is well-maintained.

In 2024, as an active entity in the financial services sector, BCA Digital continues to ensure that its Corporate Social Responsibility (CSR) obligations are implemented in accordance with sustainable finance principles, contributing to stable, inclusive, and sustainable national economic growth. In its operations, BCA Digital refers to the Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 51/POJK.03/2017 on

No. 51/POJK.03/2017 tentang Implementasi Keuangan Berkelanjutan untuk Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta Undang-undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, khususnya pada aspek tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL).

Dalam perencanaan dan pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, BCA Digital turut mendukung Tujuan-tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) yang terfokus pada tujuan berikut:

- Tujuan 4: Pendidikan Berkualitas
- Tujuan 11: Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan
- Tujuan 12: Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab
- Tujuan 13: Penanganan Perubahan Iklim.

Sustainable Finance Implementation for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies, as well as Law Number 40 of 2007 on Limited Liability Companies, particularly in aspects of corporate social responsibility.

In implementing Corporate Social Responsibility, BCA Digital supports the Sustainable Development Goals (SDGs), focusing on the following goals:

- Goal 4: Quality Education
- Goal 11: Sustainable Cities and Communities
- Goal 12: Responsible Consumption and Production
- Goal 13: Climate Action



Sepanjang tahun 2024, Bank mengeluarkan total anggaran sebesar Rp680,97 juta untuk melaksanakan rangkaian program inisiatif keberlanjutan yang merupakan bagian dari anggaran CSR dan marketing. Adapun pelaksana Tanggung Jawab Sosial Perusahaan BCA Digital berada di bawah Divisi Marketing Communication, di bawah koordinasi Departemen Corporate Communication yang melaporkan kinerja kepada manajemen. Keseluruhan penerapan tata kelola keberlanjutan menjadi tanggung jawab seluruh karyawan BCA Digital.

Throughout 2024, the Bank allocated a total budget of Rp680.97 million to carry out a series of sustainability initiative programs, which are part of the CSR and marketing budget. The implementation of BCA Digital's CSR is managed by the Marketing Communication Division, under the coordination of the Corporate Communication Department, which reports performance to the management. The overall application of sustainability governance is the responsibility of all BCA Digital employees.

Dilandasi semangat untuk ‘Tumbuh Bareng Kamu’, BCA Digital yang pada tahun 2024 telah menginjakkan usia 4 tahun terus berdedikasi dalam merangkul sobatblu dan masyarakat, serta mendorong keterlibatan aktif pemangku kepentingan, seperti mitra dan pemerintah, melalui kampanye #BuatBaik, inisiatif *Corporate Social Responsibility* (CSR), dan kegiatan Literasi Inklusi Keuangan (LIK) untuk bertumbuh bersama secara berkelanjutan dan bertanggung jawab.

Driven by the spirit of ‘At Your Side, At Your Phase’, BCA Digital, which celebrated its 4th anniversary in 2024, continues to dedicate itself to engaging with sobatblu and the community, as well as encouraging active engagement from stakeholders such as partners and the government through the #BuatBaik campaign, Corporate Social Responsibility (CSR) initiatives, and Financial Inclusion Literacy activities to grow together in a sustainable and responsible way.

Pilar ‘People’

People Pillar

BCA DIGITAL VOLUNTEER PROGRAM ‘BLUFORCE #BUATBAIK’

BCA Digital Volunteer Program ‘bluForce #BuatBaik’ merupakan inisiatif sosial yang melibatkan partisipasi aktif karyawan BCA Digital untuk menjadi relawan selama satu hari untuk melakukan kebaikan kepada masyarakat atau komunitas. Program ini merupakan komitmen Bank untuk menjadi lebih dari sekadar lembaga keuangan, namun juga sebagai institusi yang menaruh kepedulian terhadap pemberdayaan sosial. Melalui pilar ‘people’, BCA Digital ingin memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat, khususnya dengan menciptakan program-program yang membawa manfaat langsung bagi komunitas.

Pada tahun 2024, bluForce #BuatBaik terlaksana sebanyak satu kali pada 12 Desember 2024 di Rumah Harapan Indonesia (RHI), sebuah rumah singgah gratis untuk anak-anak usia 0-17 tahun yang sedang menjalani pengobatan di Jakarta. RHI mengusung visi untuk memberikan harapan baru bagi anak-anak yang sakit atau dalam proses pengobatan yang membutuhkan dukungan. RHI Shelter berfungsi sebagai rumah sementara yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung bagi pasien dan pendampingnya selama proses perawatan. Pasien di RHI umumnya berasal dari keluarga kurang mampu yang berasal dari luar kota besar di Indonesia. Mereka dirujuk ke rumah sakit di Jakarta untuk berobat, karena kelengkapan dan kecanggihan peralatan di RS Jakarta mendukung penanganan yang lebih baik. RHI berkomitmen untuk memastikan bahwa semua pasien menerima hak mereka untuk sehat, bermain, dan belajar.

BCA DIGITAL VOLUNTEER PROGRAM ‘BLUFORCE #BUATBAIK’

The BCA Digital Volunteer Program ‘bluForce #BuatBaik’ is a social initiative that involves active participation from BCA Digital employees, who volunteer for one day to do good for the community or local groups. This program is part of the Bank’s commitment to being more than just a financial institution, but also an organization that cares about social empowerment. Through the people pillar, BCA Digital aims to create a lasting positive impact for society, especially by creating programs that directly benefit communities.

In 2024, bluForce #BuatBaik was held once on December 12, 2024, at Rumah Harapan Indonesia (RHI), a free shelter for children aged 0-17 years who are undergoing medical treatment in Jakarta. RHI has a vision to provide new hope for children who are ill or undergoing treatment and need support. The RHI Shelter serves as a temporary home, equipped with supporting facilities for patients and their companions during the treatment process. RHI patients generally come from underprivileged families from outside major cities in Indonesia. They are referred to hospitals in Jakarta for treatment due to the advanced medical equipment available at Jakarta’s hospitals that supports better care. RHI is dedicated to ensuring that all patients have access to their fundamental right to health, play, and education.

Dalam kesempatan ini, sebanyak 30 bluForce yang berpartisipasi menjadi relawan turut melakukan kebaikan saat berkunjung ke RHI untuk memberikan edukasi kebiasaan baik, salah satu di antaranya mensosialisasikan kebiasaan menabung dan mengelola uang dengan baik dan bijak kepada teman-teman yang berada di rumah singgah tersebut. RHI bukan hanya menyediakan tempat tinggal sementara, tetapi juga menjadi ruang untuk menumbuhkan semangat dan harapan bagi mereka yang sedang berjuang melawan penyakit. Saat kunjungan bluForce #BuatBaik, tercatat sekitar 30 orang jumlah pasien di RHI yang menjadi penerima manfaat dari BCA Digital.

During this event, 30 bluForce volunteers participated in the visit to RHI, providing education on good habits, including teaching the children about saving and managing money wisely. RHI not only provides temporary housing but also serves as a space to foster hope and spirit for those battling illness. During the bluForce #BuatBaik visit, around 30 RHI patients benefited from BCA Digital's efforts.



BCA DIGITAL VOLUNTEER PROGRAM BLUFORCE #BUATBAIK DI RUMAH HARAPAN INDONESIA, 12 DESEMBER 2024

BCA DIGITAL VOLUNTEER PROGRAM BLUFORCE #BUATBAIK AT RUMAH HARAPAN INDONESIA, DECEMBER 12, 2024

Key Indicator	Aktivitas Activity	Outcome
Dukungan Emosional Emotional Support	Aktivitas Menyenangkan dan Menghibur Fun and Entertaining Activities	- Mewarnai gambar bersama - Sesi yang menarik dan menyenangkan yang dirancang bagi pasien dan pendamping pasien sebagai upaya meningkatkan semangat serta menumbuhkan suasana yang positif. - Colouring activity together - Engaging and enjoyable sessions designed for patients and their companions to boost morale and foster a positive atmosphere.

Key Indicator	Aktivitas Activity	Outcome
Kesejahteraan Mental Mental Well-Being	Kelompok Dukungan oleh bluForce Support Group by bluForce	• <i>Storytelling</i> kisah Gatot Kaca yang bermuatan nilai keberanian, pengorbanan, kesetiaan, kepatuhan, keadilan, keseimbangan, cinta, dan kasih sayang. • Kelompok dukungan khusus dari bluForce untuk dukungan emosional dan hubungan bagi pasien dan pendamping mereka. • Storytelling of the Gatot Kaca legend, highlighting values of courage, sacrifice, loyalty, obedience, justice, balance, love, and compassion. • Special support group by bluForce offering emotional support and building connections for patients and their companions.
Bantuan Material Material Support	Donasi untuk Pasien dan Yayasan Donations for Patients and the Foundation	• Paket nutrisi untuk mendukung kesehatan dan pemulihan pasien. • Bantuan finansial untuk pasien dan pendamping mereka untuk meringankan biaya terkait perawatan. • Bantuan operasional untuk yayasan guna mempertahankan kegiatan dan fasilitasnya. • Nutritional packages to support the health and recovery of patients. • Financial assistance for patients and their companions to help alleviate care-related costs. • Operational support for the foundation to sustain its activities and facilities.

Pilar ‘Planet’

Planet Pillar

#BLUBUATBAIK X REKOSISTEM

Di tahun 2024, BCA Digital terus menggencarkan kampanye #bluBuatBaik yang berfokus pada pengelolaan sampah yang bijak khususnya pengelolaan sampah anorganik yang sulit diurai sehingga menimbulkan banyak dampak negatif pada lingkungan dan keberlangsungan makhluk hidup di planet bumi ini. Adapun objektif utama kampanye ini adalah mengubah *mindset* dan *habit* masyarakat Indonesia di level individu menuju praktik *reduce, reuse, recycle* dalam keseharian kita semua mulai dari lingkup keseharian yang paling kecil seperti rumah tangga, kantor, maupun kampus.

Dalam aspek pengelolaan sampah, BCA Digital meyakini bahwa hal ini menjadi tanggung jawab bersama. Hal ini sejalan dengan upaya Bank untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang berkelanjutan, yang tidak hanya memperhatikan aspek keuangan, namun juga memperhatikan tanggung jawab sosial lingkungan.

Sebagai *impact-oriented technology company*, inisiatif #bluBuatBaik dalam misi menjaga keberlanjutan planet bumi turut didukung melalui pengembangan ekosistem digital blu dengan menggandeng *climate-tech startup* Rekosistem. BCA Digital pun turut memfasilitasi dengan membangun sarana seperti *Waste Station* dan mengintegrasikan aplikasi Rekosistem x blu untuk

#BLUBUATBAIK X REKOSISTEM

In 2024, BCA Digital intensified its #bluBuatBaik campaign, focusing on responsible waste management, especially the management of non-organic waste, which is difficult to decompose and causes many negative environmental impacts, affecting the sustainability of life on Earth. The main objective of this campaign is to change the mindset and habits of Indonesian citizens at the individual level toward practices of reduce, reuse, and recycle in everyday life, starting from the smallest areas such as households, offices, and campuses.

In terms of waste management, BCA Digital believes that this is a shared responsibility. This aligns with the Bank’s efforts to implement sustainable corporate governance, which not only takes into account financial aspects but also social and environmental responsibility.

As an *impact-oriented technology company*, the #bluBuatBaik initiative in its mission to protect the sustainability of planet Earth is supported through the development of the blu’s digital ecosystem by partnering with *climate-tech startup* Rekosistem. BCA Digital also facilitates this by building facilities like *Waste Stations* and integrating the Rekosistem x blu app to encourage a



mendorong perubahan kebiasaan dalam mengelola sampah dengan lebih bijak. *Waste Station* merupakan tempat bagi masyarakat yang ingin menyetorkan sampah anorganiknya dan membantu efisiensi pengelolaan sampah untuk didaur ulang. Adapun partisipasi dari setiap individu dalam mengelola sampah tentunya penting dalam menjaga lingkungan dan alam planet bumi ini.

Pelaksanaan operasional *Waste Station* sepenuhnya dilakukan oleh tim Rekossistem. Proses setor sampahnya terintegrasi lewat aplikasi di *smartphone* yang memberikan laporan detail jenis dan jumlah sampah anorganik yang telah disetorkan pada *Waste Station*, serta perhitungan kontribusi masing-masing individual dalam mengurangi emisi karbon lewat proses *waste management* yang telah dilakukan.

Kolaborasi bersama Rekossistem ini merupakan program lanjutan dalam mengoperasikan penyediaan 7 #bluBuatBaik *Waste Station* (WS) yang telah berdiri di Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Barat, Tangerang, Bandung, dan Surabaya sejak tahun 2023. Inisiatif #bluBuatBaik juga akan terus dikembangkan untuk memberikan dampak positif yang lebih luas. Upaya ini juga diharapkan dapat berkontribusi dalam mendorong praktik ekonomi sirkular yang berdampak positif pada kelestarian lingkungan serta dalam menjaga keberlanjutan planet ini.

change in habits regarding smarter waste management. The *Waste Station* serves as a place for the public to drop off non-organic waste, helping streamline waste management for recycling. Individual participation in waste management is key in preserving the environment and the Earth's ecosystems.

The operational execution of the *Waste Station* is fully managed by the Rekossistem team. The waste deposit process is integrated through a *smartphone* app that provides detailed reports on the type and amount of non-organic waste deposited at the *Waste Station*, as well as an individual's contribution to reducing carbon emissions through the waste management process.

This collaboration with Rekossistem is a continuation of the operation of 7 #bluBuatBaik *Waste Stations* (WS) that have been operating in Central Jakarta, East Jakarta, West Jakarta, Tangerang, Bandung, and Surabaya since 2023. The #bluBuatBaik initiative will continue to develop to create a broader positive impact. This effort is also expected to contribute to promoting circular economy practices, positively impacting environmental sustainability and the continuity of the planet.

REKOSISTEM X BLU #BLUBUATBAIK WASTE STATION 1 JANUARI-31 DESEMBER 2024

REKOSISTEM X BLU #BLUBUATBAIK WASTE STATION JANUARY 1–DECEMBER 31, 2024



#BLUBUATBAIK X BLUCARD

BCA Digital terus konsisten mengembangkan solusi keuangan yang relevan, serta menghadirkan inovasi untuk mendampingi masyarakat dalam mencapai kedewasaan finansial. Peluncuran bluDebit Card pada Oktober 2023, yang disusul dengan peluncuran Garuda x bluDebit Card pada Desember 2024 melalui kolaborasi strategis dengan Garuda Indonesia merupakan bagian dari upaya blu by BCA Digital untuk mendukung peningkatan inklusi keuangan di penjuru Indonesia.

#BLUBUATBAIK X BLUCARD

BCA Digital continues to consistently develop relevant financial solutions and present innovations to assist the public in achieving financial maturity. The launch of the bluDebit Card in October 2023, followed by the Garuda x bluDebit Card in December 2024 through a strategic collaboration with Garuda Indonesia, is part of blu by BCA Digital's efforts to support financial inclusion across Indonesia.

Kartu bluDebit Card merupakan kartu fisik pertama dari bank umum digital yang didesain dan diproduksi dari daur ulang sampah plastik. Adapun kartu Garuda x bluDebit Card merupakan kartu debit *co-brand* antara perbankan digital pertama di Indonesia dengan maskapai penerbangan yang juga didesain dan diproduksi secara *eco-friendly* melalui penggunaan material PVC daur ulang.

Jumlah *raw material* daur ulang yang digunakan mencapai $\geq 85\%$ dari seluruh bahan baku pembuatan kartu. Pemilihan bahan ini sejalan dengan komitmen BCA Digital untuk mendukung pelestarian lingkungan dan menerapkan praktik bisnis yang bertanggung jawab sesuai dengan konsep *environmental, social, and governance* (ESG), serta konsisten digaungkan lewat kampanye #bluBuatBaik.

The bluDebit Card is the first physical card from a digital bank designed and produced from recycled plastic waste. The Garuda x bluDebit Card is a co-branded debit card between the first digital bank in Indonesia and an airline, also designed and produced in an *eco-friendly* manner using recycled PVC material.

The amount of recycled raw materials used in the card production has reached $\geq 85\%$ of the total materials used. This choice of materials aligns with BCA Digital's commitment to supporting environmental conservation and implementing responsible business practices in line with environmental, social, and governance (ESG) concepts, which are consistently promoted through the #bluBuatBaik campaign.

Dampak Program

Program Impact

#bluBuatBaik x bluCard
1 Januari - 31 Desember 2024



bluDebit Card

Produksi Berdasarkan Permintaan
Production by request

268.039 kartu

Pengurangan Karbon
Carbon saving

1.876 Kg CO₂



Garuda x bluDebit Card

Produksi Berdasarkan Permintaan
Production by request

26.061 kartu

Pengurangan Karbon
Carbon saving

196 Kg CO₂

Pilar 'Prosperity'

Prosperity Pillar

BLUACADEMY

Sehubungan dengan ditetapkannya POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang peningkatan literasi dan inklusi keuangan di sektor jasa keuangan bagi konsumen dan masyarakat, sekaligus POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, Bank berkomitmen untuk melakukan literasi dan inklusi kepada masyarakat Indonesia melalui rangkaian program bluAcademy yang berkelanjutan.

BLUACADEMY

In line with the enactment of POJK Number 3 of 2023 regarding the enhancement of financial literacy and inclusion in the financial services sector for consumers and the public, as well as POJK Number 22 of 2023 regarding consumer and public protection in the financial services sector, the Bank is committed to conducting literacy and inclusion programs for the Indonesian public through the ongoing bluAcademy program series.

bluAcademy merupakan program literasi finansial yang bertujuan memberikan pelatihan dan pembelajaran tentang pengelolaan keuangan, akses produk serta layanan finansial, hingga instrumen keuangan yang aplikatif dalam keseharian demi mencapai kedewasaan finansial. Program bluAcademy dilakukan per *batch* dengan bentuk rangkaian kegiatannya meliputi webinar dengan memanfaatkan platform Zoom, kuliah *WhatsApp* (kulwap), serta konsultasi pendampingan sesuai dengan jadwal dan silabus pelajaran yang telah ditentukan. Pada sesi khusus, bluAcademy juga dimungkinkan untuk dilaksanakan secara *offline* dalam bentuk *workshop*.

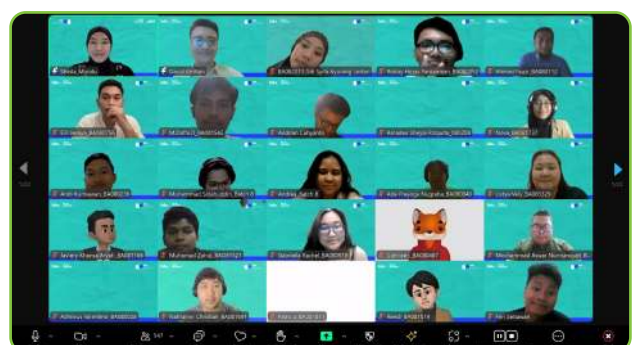
Sepanjang 2024, telah terlaksana 8 *batch* bluAcademy dengan total peserta sebanyak 4.719 orang. Rangkaian program untuk 8 *batch* tersebut berjalan pada tanggal 13 Maret-3 April; 1-20 Mei; 5-26 Juni; 19-28 Agustus; 16-27 September; 22-30 Oktober; 20-29 November; dan 18-27 Desember 2024. Berdasarkan hasil survei dan kuesioner yang didapat, rata-rata 94% peserta merasakan peningkatan literasi finansial setelah mengikuti rangkaian program bluAcademy.

Dalam pelaksanaan program bluAcademy 2024, BCA Digital menggandeng SATU PERSEN Indonesian Life School sebagai mitra kolaborator. Adapun peran yang dijalankan oleh mitra bluAcademy antara lain; bertindak sebagai fasilitator program, menghadirkan *financial*

bluAcademy is a financial literacy program aimed at providing training and learning about financial management, access to financial products and services, and practical financial instruments for everyday life in order to achieve financial maturity. The bluAcademy program is conducted in batches, with a series of activities including webinars via Zoom, WhatsApp lectures, and mentoring consultations according to the predetermined schedule and syllabus. Special sessions may also be held offline in the form of workshops.

Throughout 2024, 8 batches of bluAcademy were held, with a total of 4,719 participants. The program for these 8 batches took place on March 13–April 3 2024, May 1–20 2024; June 5–26 2024, August 19–28 2024, September 16–27 2024, October 22–30 2024, November 20–29 2024, December 18–27 2024. Based on survey results and questionnaires, an average of 94% of participants reported an increase in financial literacy after attending the bluAcademy program series.

For the implementation of the bluAcademy program in 2024, BCA Digital collaborated with SATU PERSEN Indonesian Life School as a program partner. The role of the bluAcademy partner includes acting as the program facilitator, bringing in financial planners as mentors,



Dampak Program

Program Impact



#bluBuatBaik x Satu Persen
Indonesia Life School
Januari - Desember 2024



4.700+

Total peserta bluAcademy
bluAcademy participants



92%

Rata-rata peningkatan pengetahuan literasi finansial yang dirasakan peserta
Average increase in financial literacy knowledge perceived by the participants

planner sebagai mentor, bersama-sama mempersiapkan materi edukasi, menyediakan jasa konsultasi dan ruang diskusi terkait pengelolaan keuangan kepada para peserta bluAcademy. Para peserta akan disuguhkan materi pengelolaan keuangan yang akan membahas terkait; identifikasi kesehatan keuangan pribadi/perusahaan, tujuan pengelolaan keuangan, tahapan dalam pengelolaan keuangan, pencatatan aset/harta yang dimiliki, pencatatan pemasukan dan pengeluaran (*budgeting*), identifikasi pendapatan dan pengeluaran rutin/nonrutin bulanan/tahunan, perencanaan program untuk tujuan keuangan di masa depan. Bank juga akan memberikan informasi tentang *product knowledge* dan layanan jasa keuangan yang tersedia, yang dapat menjadi *tools* untuk mengelola keuangan dengan baik dan bijak.

Sebagai tambahan, bluAcademy juga turut mempublikasikan 4 *blog* pada website blubybcadigital.id selama 2024 yang mengulas edukasi finansial dengan topik:

- “Paylater: Musuh atau Teman?” pada 4 September 2024
- “Mengatasi Impulsif Buying: Cara Mengatur Keuangan Pribadi” pada 15 Oktober 2024
- “Rumah Idaman: Strategi Cerdas Memilih Antara Beli, Nyicil, atau Sewa?” pada 13 November 2024
- “Strategi Cerdas Mengatur Keuangan untuk Pajak” pada 2 Desember 2024

Adapun fokus peserta (namun tidak terbatas) dari rangkaian program literasi dan inklusi keuangan yang dilaksanakan oleh Bank adalah Gen Z (18-26 tahun) dan Gen Y (27-42 tahun) yang diasumsikan memiliki status

preparing educational materials together, and providing consultation services and discussion spaces related to financial management for bluAcademy participants. Participants will be provided with financial management materials, which cover topics such as identifying personal or business financial health, financial management goals, stages of financial management, asset recording, income and expense recording (*budgeting*), identifying regular and irregular income/expenses, and planning for future financial goals. The Bank will also provide information on financial products and services available that can be used as tools for managing finances wisely and well.

Additionally, bluAcademy published 4 blogs on the blubybcadigital.id website throughout 2024, covering financial education topics:

- “Paylater: Enemy or Friend?” on September 4, 2024
- “Overcoming Impulsive Buying: How to Manage Personal Finances” on October 15, 2024
- “Dream House: Smart Strategies for Choosing Between Buying, Financing, or Renting?” on November 13, 2024
- “Smart Strategies for Managing Finances for Taxes” on December 2, 2024

The focus of the participants (though not limited to) in the financial literacy and inclusion program carried out by the Bank includes Gen Z (18-26 years old) and Gen Y (27-42 years old), assumed to have the status of students,

mahasiswa, *first-jobber*, karyawan *entry-level* hingga *medium-level*, dan ibu-ibu muda karena merupakan segmentasi utama Bank.

BLUNION [F.26]

blUnion adalah program yang bertujuan mengembangkan ekosistem digital dengan mengintegrasikan platform perbankan digital blu ke dalam aplikasi mitra. Melalui layanan *Bank-as-a-Service*, BCA Digital memperluas jangkauan produk dan layanannya dengan menjalin kemitraan strategis dan membangun ekosistem digital yang lebih inklusif.

first-jobbers, entry-level to medium-level employees, and young mothers, as these are the Bank's primary target segments.

BLUNION [F.26]

blUnion is a program aimed at developing a digital ecosystem by integrating the blu digital banking platform into partner applications. Through the *Bank-as-a-Service* model, BCA Digital expands its product and service reach by forming strategic partnerships and building a more inclusive digital ecosystem.

22 

mitra aktif blUnion per 31 Desember 2024 dari sektor *e-commerce*, *entertainment*, pendidikan, transportasi, investasi, hingga telekomunikasi.

active blUnion partners as of December 31, 2024, from *e-commerce*, *entertainment*, education, transportation, investment, and telecommunications sectors.



92.626

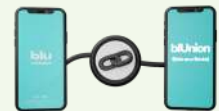
total nasabah blu yang melakukan pembukaan rekening melalui aplikasi mitra blUnion.

blu customers who opened accounts through blUnion partner applications.



1,12 juta kali

Total jumlah transaksi melalui seluruh aplikasi mitra blUnion sepanjang 2024.
Transactions done through all blUnion partner applications throughout 2024.



Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen

Commitment to Provide Equal Services for Consumers' Products and/or Services [F.17]

BCA Digital berkomitmen untuk menyediakan layanan dan produk perbankan yang setara bagi seluruh konsumen, tanpa terkecuali. Dengan mengusung prinsip inklusivitas, BCA Digital memastikan bahwa setiap individu, tanpa

BCA Digital is committed to providing equal banking services and products for all consumers, without exception. By upholding the principle of inclusivity, BCA Digital ensures that every individual, regardless

memandang latar belakang atau kondisi mereka, dapat mengakses layanan perbankan secara mudah, aman, dan nyaman.

Melalui ekosistem digital yang inovatif, BCA Digital menghadirkan produk dan layanan yang dapat diakses secara luas, termasuk oleh masyarakat yang belum terjangkau layanan perbankan konvensional. Dengan teknologi yang terus dikembangkan, kami berupaya memberikan pengalaman perbankan yang adil dan merata bagi seluruh nasabah, sejalan dengan visi untuk mendukung inklusi keuangan di Indonesia.

of background or condition, can easily, securely, and comfortably access banking services.

Through an innovative digital ecosystem, BCA Digital presents products and services that are widely accessible, including to those who have not been reached by conventional banking services. With continuously developed technology, we strive to provide fair and equal banking experiences for all customers, aligned with our vision to support financial inclusion in Indonesia

Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan

Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services [F.26]

Sepanjang tahun 2024, BCA Digital terus mendorong inovasi dalam pengembangan produk keuangan berkelanjutan sebagai bagian dari komitmennya terhadap pertumbuhan inklusif dan ramah lingkungan. Inovasi pengembangan produk dilakukan berdasarkan pada kebutuhan nasabah dan masyarakat. Dengan layanan yang terdigitalisasi, nasabah tidak perlu datang ke kantor Bank untuk memperoleh layanan perbankan sehingga tidak menghasilkan jejak karbon dari perjalanan itu.

Throughout 2024, BCA Digital continued to drive innovation in the development of sustainable financial products as part of its commitment to inclusive and environmentally friendly growth. Product development innovation is driven by the needs of customers and society. With digitized services, customers no longer need to visit the Bank's physical branches to access banking services, thereby eliminating the carbon footprint associated with travel.

Jasa yang Telah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan

Services Evaluated for Customer Security [F.27]

BCA Digital senantiasa berkomitmen penuh untuk menghadirkan layanan berkualitas yang terjamin keamanannya bagi nasabah. Keamanan menjadi aspek krusial, mengingat operasional Bank berfokus pada layanan keuangan, sehingga diperlukan perlindungan tingkat tinggi untuk menjaga dana dan data nasabah tetap aman. Untuk memastikan hal tersebut, seluruh produk Bank secara berkala dievaluasi keamanannya

BCA Digital is fully committed to providing high-quality services that are guaranteed to be secure for customers. Security is a key aspect, as the Bank's operations focus on financial services, requiring high levels of protection to ensure that customer funds and data remain safe. To ensure this, all of the Bank's products are regularly evaluated for security through testing standards based

melalui standar pengujian yang mengacu pada sistem manajemen keamanan informasi ISO 27001.

on the ISO 27001 information security management system.

Dampak Jasa bagi Pelanggan

Service Impacts on Customers [F.28]

Secara rutin, BCA Digital melakukan pemeriksaan dan evaluasi pada produk keuangan yang dijual kepada nasabah untuk memastikan dampak negatif yang seminimal mungkin. Bank juga memiliki sistem manajemen mutu yang ketat untuk memastikan bahwa operasional produksi BCA Digital berdampak positif bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan.

BCA Digital regularly conducts assessments and evaluations of financial products offered to customers to ensure that any negative impacts are minimized. The Bank also has a strict quality management system in place to ensure that the operational production of BCA Digital has a positive impact on customers and all stakeholders.

Produk yang Ditarik Kembali

Recalled Products [F.29]

Selama Bank menjalankan aktivitas operasionalnya di tahun 2024, tidak ada produk/jasa yang ditarik kembali dari peredaran. Seluruh produk dan layanan yang telah ditawarkan kepada nasabah dipastikan aman dan sesuai dengan kebutuhan, serta mampu memberikan manfaat bagi nasabah.

During the Bank's operations in 2024, no products or services were recalled. All products and services offered to customers are ensured to be safe and meet the needs of the customers, as well as provide benefits to them.

Survei Kepuasan Pelanggan

Customer Satisfaction Survey [F.30]

Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan, BCA Digital melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin. Pada Desember 2024, tercatat Bank memperoleh indeks kepuasan 4,7 dari skala 5.

As part of its commitment to improving service quality, BCA Digital regularly conducts customer satisfaction surveys. In December 2024, the Bank achieved a satisfaction index of 4.7 on a scale of 5.

Lembar Umpan Balik

Feedback Sheet [G.2]

Terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah berkenan membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Digital BCA Tahun 2024. Untuk meningkatkan isi Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang, kami berharap Bapak/Ibu/Saudara bersedia untuk mengisi Lembar Umpan Balik ini dengan melingkari salah satu jawaban dan mengisi titik-titik yang tersedia, kemudian mengirimkannya kepada kami.

Thank you for reading the 2024 Sustainability Report of PT Bank Digital BCA. For the improvement of the content of the Sustainability Report in the future, we hope that you are willing to fill out this Feedback Sheet by circling one answer and filling in the available blanks, and subsequently send it to us.

1. Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan PT Bank Digital BCA / This Sustainability Report provides clear information regarding the economic, social and environmental performances of PT Bank Digital BCA:
 - a. Setuju / I Agree
 - b. Tidak Setuju / I Disagree
 - c. Tidak tahu / I Do Not Know
2. Laporan Keberlanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai pemenuhan tanggung jawab sosial dan lingkungan PT Bank Digital BCA / This Sustainability Report provides clear information regarding the fulfillment of PT Bank Digital BCA's social and environmental responsibilities:
 - a. Setuju / I Agree
 - b. Tidak Setuju / I Disagree
 - c. Tidak tahu / I Do Not Know
3. Materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini mudah dimengerti dan dipahami / The material and data in this Sustainability Report are easy to understand and comprehend:
 - a. Setuju / I Agree
 - b. Tidak Setuju / I Disagree
 - c. Tidak tahu / I Do Not Know
4. Materi dan data dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah cukup lengkap / The material and data in this Sustainability Report are quite complete:
 - a. Setuju / I Agree
 - b. Tidak Setuju / I Disagree
 - c. Tidak tahu / I Do Not Know
5. Apakah desain, tata letak, grafis dan foto-foto dalam Laporan Keberlanjutan ini sudah bagus? / Are the design, layout, graphics and photos in this Sustainability Report adequately good?
 - a. Setuju / I Agree
 - b. Tidak Setuju / I Disagree
 - c. Tidak tahu / I Do Not Know
6. Informasi apa yang paling bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini? / What information is most useful from this Sustainability Report?

7. Informasi apa yang dinilai kurang bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini? / What information is considered less useful in this Sustainability Report?

8. Informasi apa yang dinilai masih kurang dari Laporan Keberlanjutan ini dan perlu ditambahkan pada Laporan Keberlanjutan mendatang? / What information is considered lacking in this Sustainability Report and needs to be added to the next Sustainability Report?

IDENTITAS PENGIRIM
SENDER'S IDENTITY

Nama / Name

Email / Email

No. Telp / Telephone Number

IDENTIFIKASI MENURUT KATEGORI PEMANGKU KEPENTINGAN
STAKEHOLDER CATEGORY

- a. Pelanggan / Customer
- b. Pegawai/Organisasi Pegawai / Employee/Employee Organization
- c. Pemegang saham / Shareholder
- d. Pemerintah, Regulator, Legislatif / Government, Regulator, Legislature
- e. Mitra kerja / Work partner
- f. Media massa / Mass media
- g. Masyarakat / Community
- h. Lain-lain, sebutkan / Others, please specify _____

Mohon lembar umpan balik ini dikirimkan ke:
Please kindly send this feedback sheet to:

PT Bank Digital BCA

The City Tower Lantai 11

Jl. M. H. Thamrin No. 81

Jakarta Pusat, Indonesia 10310

contact.us@bcadigital.co.id

tel: (021) 50848010

Feedback atas Umpan Balik Laporan Sebelumnya

Feedback on the Previous Report's Feedback [G.3]

Hingga Desember 2024, tidak terdapat umpan balik atas Laporan Keberlanjutan tahun sebelumnya dari seluruh Pemangku Kepentingan

As of December 2024, there was no feedback on the previous year's Sustainability Report from all stakeholders.

Daftar Indeks POJK 51/POJK.03/2017

Index List of POJK 51/POJK.03/2017 [G.4]

POJK 51/ POJK.03/2017	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page
1. Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy		
A.1	Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	10
2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Overview of Sustainability Performance		
B.1 Aspek Ekonomi Economic Aspect	Kuantitas produksi atau jasa yang dijual Quantity of production or services sold	6
	Pendapatan atau penjualan Revenue or sales	
	Laba atau rugi bersih Net profit or loss	
	Produk ramah lingkungan Environmentally friendly product	
B.2 Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspect	Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan Involvement of local parties related to Sustainable Finance business processes	8
	Penggunaan energi (listrik dan air) Energy consumption (electricity and water)	
	Pengurangan emisi yang dihasilkan Emission reduction	
	Pengurangan limbah dan efluen yang dihasilkan Waste and effluent reduction	
B.3 Aspek Sosial Social Aspect	Pelestarian keanekaragaman hayati Biodiversity Conservation	7
	Dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan Positive and negative impacts of Sustainable Finance Implementation	
	Pengeluaran biaya untuk masyarakat Expenditures for community	
3. Profil Perseroan Company Profile		
C.1	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan Perusahaan Corporate Vision, Mission, Sustainable Values	10
C.2	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimile, email, dan situs resmi Name, address, telephone number, fax number, email and official website	18
C.3	Skala Usaha (total aset atau kapitalisasi aset, total kewajiban, jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan), Persentase Kepemilikan Saham (publik dan pemerintah), Wilayah Operasional Business Scale (total assets or asset capitalization, total liabilities, number of employees by gender, position, age, education and employment status), Percentage of Share Ownership (public and government), Operational Area	

POJK 51/ POJK.03/2017	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page
C.4	Produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan Products, services and business activities carried out	18
C.5	Keanggotaan pada asosiasi Association membership	20
C.6	Perubahan Perseroan yang bersifat signifikan Significant Company changes	18
4. Penjelasan Direksi Elaboration of the Board of Directors		
D.1	Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan Policies to respond to challenges in fulfilling sustainability strategies	27
	Penerapan Keuangan Berkelanjutan Implementation of Sustainable Finance	28
	Strategi Pencapaian Target Target Achievement Strategy	
5. Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Party in Charge of Sustainable Finance	32
E.2	Pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan Competency development for members of the Board of Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officials and/or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance	34
E.3	Penilaian risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk assessment of Sustainable Finance Implementation	46
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Stakeholder Relations	48
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Keberlanjutan Problems with Sustainable Finance Implementation	51
6. Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan Publik Activities to build a culture of sustainability in Public Companies	80
F.2	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi Comparison of production targets and performance, portfolio, financing or investment targets, income and profit and loss	58
F.3	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan Comparison of production targets and performance, portfolio, financing targets, or investment in financial instruments or projects that are in line with Sustainable Finance Implementation	59
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs	64
F.5	Penggunaan Material yang ramah lingkungan Use of environmentally friendly materials	65
F.6	Jumlah dan intensitas energi yang digunakan The amount and intensity of energy used	65
F.7	Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan Energy efficiency initiatives and achievements, including the use of renewable energy sources	
F.8	Penggunaan Air Water Usage	66
F.9	Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi Impacts from operational areas that are close to or located in conservation areas	67
F.10	Upaya konservasi keanekaragaman hayati Biodiversity conservation initiatives	
F.11	Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya The amount and intensity of emissions produced based on type	
F.12	Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan Efforts and achievements to reduce emissions	68,69
F.13	Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenisnya The amount of waste and effluent based on type	

POJK 51/ POJK.03/2017	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page
F.14	Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen Waste and effluent management mechanisms	68
F.15	Tumpahan yang terjadi (jika ada) Spills (if any)	70
F.16	Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan Number and material of environmental complaints received and resolved	97
F.17	Komitmen untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen Commitment to providing equivalent products and/or services to consumers	76
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Employment Opportunities	77
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	76
F.20	Upah Minimum Regional Regional minimum wage	81
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Work Environment	79
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Training and Competency Development	86
F.23	Dampak operasi terhadap masyarakat sekitar Operational impacts on surrounding communities	60
F.24	Pengaduan masyarakat Public complaints	87
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Corporate Social Responsibility (CSR)	59
F.26	Inovasi dan pengembangan produk berkelanjutan Continuous product innovation and development	59,98
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Products/Services that have been evaluated for safety for customers	60,99
F.28	Dampak Produk/Jasa Product/Service Impact	99
F.29	Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya Number of products recalled and the reasons	61,99
F.30	Survei kepuasan pelanggan Customer satisfaction survey	
7. Lain-lain Others		
G.1	Verifikasi tertulis dari pihak independen (jika ada) Written verification from an independent party (if any)	N/A
G.2	Lembar Umpan Balik Feedback Sheet	100
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya Feedback on Previous Year's Sustainability Report	102
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. List of Disclosures in Accordance with FSA Regulation Number 51/POJK.03/2017 concerning Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies.	102

Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris dan Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2024 PT Bank Digital BCA

Statement of Members of the Board of Commissioners and the Board of Directors on the Responsibility for the 2024 PT Bank Digital BCA Sustainability Report

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Digital BCA tahun 2024 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Bank.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.
Jakarta, April 2025

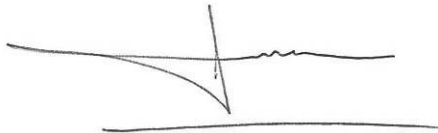
We, the undersigned, hereby state that all information contained in the 2024 Sustainability Report of PT Bank Digital BCA has been comprehensively presented and that we are fully accountable for the accuracy of the contents of the Bank's Sustainability Report.

This statement is made truthfully.
Jakarta, April 2025

DEWAN KOMISARIS BOARD OF COMMISSIONERS



Dr. Th. Endang Ratnawati
Utama | President Commissioner



Ina Suwandi
Komisaris Independen | Independent Commissioner

Daniel Gunawan
Komisaris Independen | Independent Commissioner

DIREKSI BOARD OF DIRECTORS



Lanny Budiati
Direktur Utama | President Director



Iman Sentosa
Direktur IT dan Operasi | IT and Operations Director

Nugroho Budiman S.H.
Direktur Kepatuhan | Compliance Director

ENDURING SYNERGY

2024 LAPORAN KEBERLANJUTAN
SUSTAINABILITY REPORT



PT Bank Digital BCA

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