

Kebijakan Pelaksanaan Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan

Pernyataan

Dokumen ini merupakan rangkuman “Kebijakan Pelaksanaan Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan” PT Bank Central Asia Tbk yang disusun sesuai dengan proses bisnis Perusahaan dan mengacu pada regulasi serta standar yang relevan terkait inklusi keuangan. Kebijakan ini menjadi payung besar inklusi keuangan PT Bank Central Asia Tbk melalui peningkatan pengetahuan, pemahaman, serta ketersediaan dan perluasan akses bagi pelanggan dan masyarakat terhadap Perusahaan, produk dan/atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pelanggan/masyarakat.

Pendahuluan

PT Bank Central Asia Tbk, untuk selanjutnya disebut sebagai “BCA”, telah menetapkan komitmennya sebagai perusahaan yang bertanggung jawab dan menjalankan bisnis yang berkelanjutan. Dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan, BCA berkomitmen untuk mendukung terciptanya inklusi keuangan yang berkeadilan dengan menyediakan akses layanan keuangan yang luas, aman, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan belum terlayani. Upaya ini dilakukan secara bertanggung jawab dan berkelanjutan untuk mendorong pemberdayaan ekonomi, peningkatan kesejahteraan, serta memperkuat ketahanan sosial-ekonomi masyarakat. BCA selalu memberikan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif (tidak membedakan warna kulit, golongan, suku, ekonomi, dan agama) dan bertanggung jawab kepada nasabah.

Referensi

Rujukan yang digunakan dalam kebijakan inklusi keuangan BCA antara lain:

- Peraturan OJK No. 5 Tahun 2016 tentang Rencana Bisnis Bank.
- Surat Edaran OJK No. 12 Tahun 2021 tentang Rencana Bisnis Bank Umum.
- Peraturan OJK No. 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat.
- Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- Panduan Kerja - Pelaksanaan Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan
- Panduan Kerja - Perlindungan Konsumen.
- Panduan Kerja - Tata Kelola Perusahaan.

Ruang Lingkup dan Konteks

Kebijakan Pelaksanaan Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan BCA bertujuan untuk mendukung perluasan akses keuangan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan, penyandang disabilitas, serta pelaku usaha mikro dan kecil. Kebijakan ini menegaskan bahwa inklusi keuangan merupakan bagian dari tanggung jawab sosial dan implementasi prinsip keberlanjutan yang dijunjung oleh BCA, serta menjadi dasar dalam pengembangan produk, layanan, dan strategi literasi keuangan bagi BCA. Selain itu, kebijakan ini memberikan panduan dalam pelaksanaan program untuk

mempercepat pencapaian target inklusi keuangan nasional. Kebijakan ini berlaku dalam seluruh aktivitas operasional BCA, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang berkaitan dengan upaya perluasan akses keuangan yang bertanggung jawab.

Kebijakan Inklusi Keuangan

1. Perluasan Layanan Keuangan bagi Kelompok yang Kurang Terlayani

BCA berkomitmen memperluas jangkauan terhadap Lembaga, produk, layanan jasa keuangan pada kelompok yang kurang terlayani, termasuk penyandang disabilitas melalui inovasi layanan dengan metode yang terencana, terukur, tepat sasaran, dan penyampaian yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi dari kelompok yang kurang terlayani. Beberapa layanan khusus bagi nasabah yang kurang terlayani diantaranya :

- Inovasi layanan bagi nasabah disabilitas : ATM layanan wicara bagi nasabah tuna netra, dan aplikasi penerjemah dan interpretasi Bahasa Isyarat Indonesia 'Hear Me' sebagai akses informasi dan komunikasi bagi teman Tuli.
- Kredit Usaha Rakyat (KUR), program dengan mekanisme pembiayaan bersubsidi dari pemerintah untuk usaha kecil yang belum memenuhi kriteria "bankable". Melalui mekanisme KUR, BCA berupaya untuk mencegah hutang yang berlebihan dari pelaku usaha kecil.
- Program literasi keuangan, dukungan nonfinansial untuk mempromosikan kesejahteraan finansial melalui pelatihan keuangan kemampuan digital terhadap kelompok yang kurang terlayani, termasuk generasi muda, masyarakat berpenghasilan rendah dan masyarakat yang berdomisili di wilayah remote.

2. Peningkatan Kapasitas dalam Pemberian Pelayanan

BCA memiliki panduan SMART SOLUTION sebagai acuan dasar dalam memberikan layanan kepada seluruh nasabah, termasuk nasabah dengan ragam disabilitas dengan kesetaraan dan saling menghormati. Panduan ini merupakan materi wajib yang dibagikan pada modul pelatihan karyawan. Setiap pekerja yang berkaitan langsung dengan Nasabah akan mendapatkan pelatihan tentang pelayanan yang prima secara berkelanjutan untuk memastikan layanan dan teknik penjualan yang saling menghormati dan menjunjung aspek kesetaraan kepada seluruh nasabah.

3. Sarana Pengaduan

BCA memiliki beragam sarana pengaduan untuk memudahkan akses bagi para nasabah sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya. Adapun pengaduan dapat disampaikan melalui:

- Kantor Cabang BCA terdekat
- Halo BCA di 1500888
- Aplikasi mobile Halo BCA
- Surel halobca@bca.co.id
- Layanan chatting melalui aplikasi WhatsApp Bank BCA di nomor resmi 08111500998
- Media sosial resmi BCA (kanal Instagram dan X @GoodlifeBCA)
- Surat

Penyampaian Pelaporan

Pelaksanaan peningkatan literasi dan inklusi keuangan merupakan tanggung jawab bersama, yang dilaporkan kepada dan dipantau oleh Direksi, serta diawasi oleh Dewan Komisaris. Secara berkala, BCA menyusun Laporan Rencana Kegiatan dan Laporan Realisasi Kegiatan inklusi keuangan untuk disampaikan

kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang disampaikan bersamaan dengan Laporan Rencana Bisnis Bank (RBB) setelah mendapatkan persetujuan Direksi.

Penutup

Informasi lebih lanjut mengenai Kebijakan Pelaksanaan Peningkatan Literasi & Inklusi Keuangan dapat diperoleh melalui Environment, Social, Governance (ESG) Subdivision.