



## **BANK PILIHAN UNTUK TRANSAKSI PERBANKAN**

THE TRANSACTION BANK OF CHOICE

### **MEMPERKOKOH BISNIS INTI KAMI**

Sepanjang tahun 2002, kami terus memperkokoh bisnis inti kami dengan memperkuat posisi sebagai bank pilihan dalam layanan transaksi perbankan. Hal ini kami lakukan dengan memperluas infrastruktur penyelesaian pembayaran, mengelompokkan nasabah ke dalam empat

### **STRENGTHENING OUR CORE BUSINESS**

*Throughout 2002, we continued to enhance our core business by strengthening our position as the transaction bank of choice in transaction banking services. Specifically, we focused on expanding our payment settlement infrastructure by grouping individual customers*

***Sepanjang tahun 2002, kami terus memperkokoh bisnis inti kami dengan memperkuat posisi sebagai bank pilihan dalam layanan transaksi perbankan.***

***Throughout 2002, we continued to enhance our core business by strengthening our position as the transaction bank of choice.***

segmen agar kami dapat melayani masing-masing kelompok dengan lebih baik. Kami juga mengembangkan layanan-layanan BCA Prioritas untuk nasabah premium, dan memfokuskan upaya memenuhi kebutuhan nasabah dari kelompok UKM dengan memperkenalkan produk-produk baru yang kami yakin akan sangat menarik bagi mereka.

*into four main customer segments in order to provide them with better and more tailored services. In addition, we enhanced BCA Prioritas services for our premium customers and sharpened our focus on serving the needs of SME clients by introducing new products that we believe will be very attractive to them.*



#### **MENGEMBANGKAN INFRASTRUKTUR KAMI**

##### **Paspor BCA**

Kartu multi fungsi Paspor BCA yang kami berikan kepada nasabah memungkinkan mereka menggunakan ATM, melakukan pembayaran Debit BCA di *merchant-merchant* yang telah bergabung dan mengambil uang tunai dari *merchant-merchant* yang memiliki terminal Tunai BCA. Kartu ini juga berfungsi untuk memberikan tambahan keamanan transaksi nasabah di *teller*, di mana setiap nasabah diminta untuk menggesekkan kartu ini dan memasukkan nomor PIN-nya ke *PIN pad* yang telah tersedia.

#### **EXPANDING OUR INFRASTRUCTURE**

##### **Paspor BCA**

*Paspor BCA multipurpose cards enable our customers to use ATMs, pay for purchases directly from their account at participating merchants' Debit BCA terminals or to withdraw cash from Tunai BCA participating merchants. The cards also give additional protection for transactions at the teller counters, where customers are required to swipe the cards and enter their PIN numbers on the provided PIN pads prior to completing any transaction.*



### ATM BCA

Rangkaian fitur serta kenyamanan yang ditawarkan oleh jaringan ATM BCA yang tersedia di mana-mana telah menjadi salah satu alasan nasabah menggunakan BCA sebagai bank transaksi mereka. Setiap tahun, kami menambahkan sekitar 10% mesin ATM baru di lokasi-lokasi strategis dan secara bertahap memperbaharui mesin-mesin lama.

Di akhir tahun 2002, kami telah memiliki 2.340 terminal ATM BCA di seluruh Indonesia, dan telah mengganti kurang lebih 300 ATM lama kami. Saat ini 73 fasilitas pembayaran tersedia di ATM kami. Di samping itu, kami juga melakukan otomatisasi beberapa fitur, seperti kupon isi ulang ponsel yang secara otomatis ditambahkan ke rekening ponsel nasabah.

Untuk mengurangi antrian di ATM, kami mulai menambahkan ATM non-tunai di beberapa lokasi yang ramai.

Bisnis *switching* ATM kami terus memperlihatkan peningkatan. Di akhir tahun 2002, jumlah transaksi melalui saluran *switching* mencapai Rp 3,3 miliar, meningkat sebesar 94% dari Rp 1,7 miliar di tahun 2001. Di akhir tahun 2002, daftar bank yang menggunakan jaringan *switching* ATM kami mencakup Bank Bumi Arta, Bank Permata, Bank Ekonomi, Bank Jabar, Bank Mega, Bank Mayapada, Bank of Tokyo-Mitsubishi, Bank Bukopin dan American Express Bank.

**Rangkaian fitur serta kenyamanan yang ditawarkan oleh jaringan ATM BCA yang tersedia di mana-mana telah menjadi salah satu alasan nasabah menggunakan BCA sebagai bank transaksi mereka.**

*The range of features and the convenience of a nationwide and reliable ATM network has been one of the reasons customers use BCA as their transaction bank of choice.*

### ATM BCA

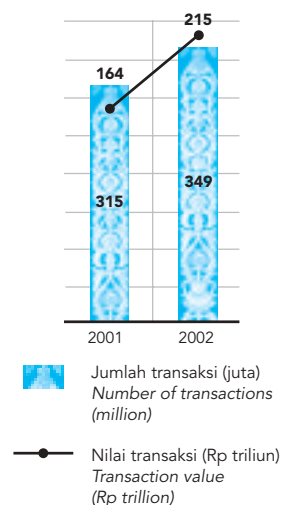
*The range of features and the convenience of a nationwide and reliable ATM network has been one of the reasons customers use BCA as their transaction bank of choice. Every year we increase the number of ATM machines by approximately 10% by placing new machines in strategic locations and replacing older units.*

*At year-end 2002, we had a total of 2,340 ATM BCA terminals across Indonesia and had replaced approximately 300 of our old ATMs. Our ATM network now offers 73 different payment facilities. We have also automated a number of features including, cellular phone refill vouchers that are now automatically uploaded to the customer's account.*

*To reduce queues at our ATMs, we have begun installing non-cash ATMs in several high-traffic locations.*

*Our ATM switching business showed continued progress. By year-end 2002, the total number of transactions over our switching channel reached Rp 3.3 billion, up by 94% from the Rp 1.7 billion figure of 2001. At year-end 2002, the list of banks using our ATM switching network included Bank Bumi Arta, Bank Permata, Bank Ekonomi, Bank Jabar, Bank Mega, Bank Mayapada, Bank of Tokyo-Mitsubishi, Bank Bukopin and American Express Bank.*

**Transaksi ATM BCA  
ATM BCA Transaction**





Daftar Fitur ATM BCA List of ATM BCA Features	
Fitur Features	Perusahaan Rekanan Company Partners
<b>Pembelian Purchase</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pulsa Isi Ulang Refill Vouchers</li> <li>Saham Stocks</li> <li>Reksadana Mutual Funds</li> <li>Tiket Tickets</li> </ul>	Simpati, ProXL, Mentari, Kring 12000, IM3 Smart Indosat, Hallo Phone Trimegah Securities  Nikko Securities, Danareksa, Trimegah Securities  PT Expert, Garuda, Mail Order
<b>Pembayaran Payment</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kartu Kredit Credit Cards</li> <li>Internet</li> <li>Rekening Telepon Telephone Bills</li> <li>Handphone Cellular Phones</li> <li>Radio panggil Pager</li> <li>Pendidikan Education</li> <li>Lainnya Others</li> </ul>	BCA/JCB, HSBC, ANZ Panin, Amex, Citibank, GE Finance Indonesia, Standard Chartered, BNI, Universal CBN, Centrin-Internet, Indosat, Radnet, M-Web, Indonet, Linknet Telkom online, Ratelindo  Komselindo, Telkomsel, GSM-XL Postpaid, Metrosel, Satelindo, Mobisel, IM3 Bright Indosat Nusapage, Starko, Starpage  AMIK-BSI, BINUS, Petra, YPPI  Astra Credit Company, Columbia, Courts, Gramedia-Cyber, Indovision, Standard Chartered PL, Central Sari Finance, Sumber Kredit, KabelVision, Indolife Pensionsama, Federal International Finance
<b>Asuransi Insurance</b>	Asuransi Central Asia, AIG Lippo, Allstate, Manulife Indonesia, Prudential BancBali, Sewu New York Life, Sunlife Indonesia, Central Asia Raya, Allianz Life Indonesia, Astra CMG Life, AXA Life
<b>Pembayaran Pajak Tax Payment</b>	Pajak Bumi dan Bangunan
<b>Cicilan kredit Loan installment</b>	Citibank Ready Cash, Citibank Personal Loan
<b>Listrik dan Air Electricity and Water</b>	PLN, Thames PAM Jaya, PAM Lyonnaise Jaya

Secara keseluruhan, jumlah transaksi melalui jaringan ATM BCA mengalami peningkatan yang signifikan, menjadi 349 juta di tahun 2002 dari 315 juta di tahun 2001. Nilai transaksi mencapai Rp 215 triliun di tahun 2002, meningkat sebesar 31% dari Rp 164 triliun di tahun 2001.

*Overall, we experienced a significant increase in the number of transactions via the BCA ATM network, which rose to 349 million in 2002 from 315 million in 2001. Our transaction value stood at Rp 215 trillion in 2002, up by 31% from Rp 164 trillion in 2001.*



### Debit BCA

Sepanjang tahun, kami meningkatkan jumlah merchant Debit BCA menjadi 9.792 di bulan Desember 2002 dari 6.775 di bulan Desember 2001, sementara jumlah unit *Electronic Data Capture (EDC)* meningkat menjadi 20.429 dari 16.511. Jumlah transaksi Debit BCA meningkat menjadi 22,3 juta di tahun 2002 dari 20,7 juta di tahun 2001, sementara nilai transaksi tumbuh menjadi Rp 7,5 triliun di tahun 2002 dari Rp 5,9 triliun di tahun 2001.

Kami juga menambahkan fitur-fitur baru pada fasilitas debit kami. Di bulan Juni 2002, kami meluncurkan *Debit Switching*, sebuah fasilitas yang memungkinkan kartu-kartu ATM bank-bank *switching* dapat digunakan di mesin-mesin *EDC* kami untuk melakukan transaksi debit. Di akhir tahun 2002, daftar bank yang bergabung dalam jaringan *debit switching* kami mencakup Bank Ekonomi, Bank Muamalat, Bank Mayapada dan Bank Bumi Arta. Selain itu, sejak Januari 2002 para pemegang kartu *Maestro*, baik lokal maupun internasional, juga dapat memanfaatkan fasilitas debit kami.

### Tunai BCA

Untuk mengurangi antrian di ATM BCA, kami telah mempromosikan pemanfaatan Tunai BCA, sebuah fasilitas penarikan uang tunai yang tersedia bagi nasabah di toko-toko yang berpartisipasi. Fasilitas ini memungkinkan nasabah menarik uang tunai dari rekening mereka sendiri pada waktu melakukan pembayaran. Untuk memaksimalkan penggunaan fasilitas ini, di tahun 2002 kami menambahkan *Electronic Cash Register (ECR)* yang menghubungkan *EDC* ke *cash register* di toko-toko. Fitur ini membantu kasir guna menghindari kesalahan *input* angka karena hanya dibutuhkan *input* angka satu kali saja. Langkah ini

### Debit BCA

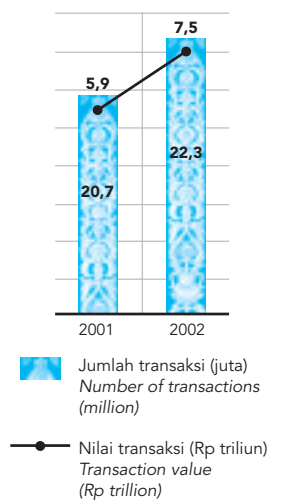
Throughout the year, we increased the number of Debit BCA merchants to 9,792 in December 2002 from 6,775 in December 2001, while the number of *Electronic Data Capture (EDC)* units in use rose to 20,429 from 16,511. The number of Debit BCA transactions rose to 22.3 million in 2002 from 20.7 million in 2001, while transaction value grew to Rp 7.5 trillion in 2002 from Rp 5.9 trillion in 2001.

We also added new features on our debit facility. In June 2002, we launched *Debit Switching*, a facility which enables switching bank's ATM cards to be used at our *EDC* machines in making debit transactions. By the end of 2002, the list of participating banks in our debit switching network included Bank Ekonomi, Bank Muamalat, Bank Mayapada and Bank Bumi Arta. Moreover, since January 2002 *Maestro* domestic and international cardholders have been able to use our debit facility.

### Tunai BCA

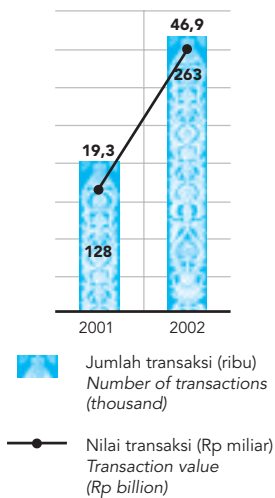
To ease the queues at BCA ATMs, we have promoted the use of Tunai BCA, a cash withdrawal facility made available to customers at participating outlets. This facility enables customers to withdraw cash from their own accounts as they make their payments. To maximize utilization of this facility, in 2002 we installed an *Electronic Cash Register (ECR)* which connects the *EDC* to selected cash registers in the outlets. This feature helps cashiers to avoid double entry errors as they are required to enter the amount only once on the cash registers. This measure is expected

Transaksi Debit BCA  
Debit BCA Transaction





**Transaksi Tunai BCA**  
**Tunai BCA Transaction**



diharapkan akan mengurangi tingkat kesalahan manusia dan mempercepat proses transaksi.

Jumlah transaksi melalui Tunai BCA meningkat menjadi 263 ribu di tahun 2002 dari 128 ribu di tahun 2001, sementara nilai transaksi tumbuh menjadi Rp 46,9 miliar di tahun 2002 dari Rp 19,3 miliar di tahun 2001. Jumlah *merchant* yang berpartisipasi meningkat menjadi 41 di tahun 2002 dari 26 di tahun 2001, dan jumlah mesin EDC meningkat menjadi 4.182 di tahun 2002 dari 3.158 di tahun 2001.

#### **Internet Banking**

Kami menyadari bahwa internet telah menjadi bagian dari kehidupan kita dan dapat digunakan sebagai sebuah *delivery channel* alternatif dengan tingkat kenyamanan yang tinggi dan biaya per transaksi yang jauh lebih rendah.

Untuk melayani nasabah individu, kami telah mengembangkan layanan internet banking KlikBCA. Di akhir tahun 2002, 388.322 nasabah terdaftar sebagai pemakai KlikBCA. Angka ini mencerminkan pangsa pasar sebesar 8,6% dari 4,5 juta orang pengguna internet di Indonesia pada tahun 2002 menurut perkiraan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Jumlah pemakai KlikBCA selama tahun 2002 meningkat sebesar 31,57%.

Untuk memastikan keamanan transaksi, kami mewajibkan pemakai KlikBCA menggunakan token KeyBCA setiap kali melakukan transaksi *online*. Token ini merupakan cara pengamanan yang sangat efektif, sehingga kami dapat meningkatkan batas maksimum untuk setiap transaksi KlikBCA menjadi Rp 50 juta dari Rp 3 juta sebelumnya.

*to reduce human error as well as to speed up the transaction process.*

*Total number of transactions through Tunai BCA rose to 263 thousand in 2002 from 128 thousand in 2001, while transaction value grew to Rp 46.9 billions in 2002 from Rp 19.3 billions in 2001. The number of participating merchants increased to 41 in 2002 from 26 in 2001 and the number of EDC machines rose to 4,182 in 2002 from 3,158 in 2001.*

#### **Internet Banking**

*We recognize the fact that the internet increasingly influences our way of life and is a highly convenient, low cost alternative delivery channel for BCA products and services.*

*To serve our individual customers, we have developed the KlikBCA internet banking service. By year-end 2002, 388,322 registered customers used KlikBCA. This figure reflects an 8.6% share of the 4.5 million internet users in Indonesia as estimated by the Indonesian Association of ISPs. The number of KlikBCA users rose by 31.57 % in 2002.*

*To ensure transaction security, we require KlikBCA users to use KeyBCA tokens when making online transactions. The use of the token has proven to be a very effective security measure and has enabled us to raise the maximum limit per KlikBCA transaction from Rp 3 million to Rp 50 million.*



Kami terus menambahkan fitur-fitur dan fasilitas-fasilitas baru di KlikBCA, termasuk sejumlah fasilitas pembayaran dan pembelian. Di akhir tahun 2002, 41% dari semua fitur yang tersedia di ATM BCA telah direplikasi di KlikBCA. Jumlah transaksi KlikBCA di tahun 2002 mencapai 10,25 juta transaksi dengan nilai transaksi Rp 4,56 triliun.

*We are continuously adding new features and facilities to KlikBCA, including several new payment and purchase facilities. By year-end 2002, we have replicated 41% of all features available on BCA ATMs on KlikBCA. The number of transactions over KlikBCA in 2002 reached 10.25 million transactions with Rp 4.56 trillion transaction value.*

***Kami menyadari bahwa internet telah menjadi bagian dari kehidupan kita dan dapat digunakan sebagai sebuah delivery channel alternatif dengan tingkat kenyamanan yang tinggi dan biaya per transaksi yang jauh lebih rendah.***

***We recognize the fact that the internet increasingly influences our way of life, and can be used as a highly convenient, low cost alternative delivery channel.***

Di bulan Desember tahun 2002, kami mulai memfokuskan diri pada kebutuhan nasabah UKM dengan memperkenalkan layanan-layanan berbasis internet khusus untuk segmen ini.

*In December 2002, we began a new initiative to address the needs of our SME customers by introducing a dedicated Internet-based service using secure Virtual Private Network*



Dengan menggunakan teknologi *Virtual Private Network (VPN)* yang sangat aman, nasabah UKM kami dapat memeriksa saldo mereka, memastikan bahwa transfer telah diterima, melakukan pembayaran ke sejumlah rekening lain sesuai jadwal dan lain sebagainya, tanpa harus meninggalkan tempat usaha mereka.

Ke depan, kami akan terus mengembangkan internet banking untuk melayani segmen-segmen lain dari basis nasabah kami, termasuk nasabah korporasi.

#### **Mobile Banking**

Kami merintis kerja sama dengan ketiga operator GSM terbesar di Indonesia guna menyediakan layanan-layanan *mobile banking* m-BCA. Saat ini, m-BCA sudah dapat diakses oleh pelanggan ProXL, dan segera akan tersedia di jaringan operator ponsel lainnya. Kami terus

*(VPN) technology. With this service, our SME customers will be able to check their balance, ensure transfers have been received, and make scheduled payments to multiple accounts, amongst other conveniences, without having to leave their place of business.*

*Going forward, we will develop our internet banking to serve other segments of our customer base, including our corporate customers.*

#### **Mobile Banking**

*We initiated cooperation with the three largest GSM operators in Indonesia for providing mobile banking services m-BCA through their GSM networks. m-BCA is now accessible to ProXL customers and will soon be available over the networks of other mobile operators*



menambahkan fitur-fitur baru pada layanan m-BCA, dan menjelang akhir tahun 2002 kami telah mereplikasi 59% dari semua fitur yang terdapat di ATM BCA ke layanan m-BCA.

Di akhir tahun 2002, 70.894 atau 1,25% dari semua nasabah kami telah menggunakan layanan-layanan m-BCA. Angka ini mencerminkan peningkatan sebesar 116,6% dari angka 32.731 di tahun 2001.

#### **Call Center**

Call Center kami menyediakan dua jenis layanan, BCA by Phone dan Halo BCA. BCA by Phone memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui telepon. Fasilitas ini didukung oleh teknologi *Interactive Voice Response (IVR)* untuk mengoptimalkan efisiensi layanan ini.

*as well. We continue to add more features to our m-BCA channel, and by the end of 2002 we had replicated 59% of all the features available at BCA ATMs on m-BCA.*

*By the end of 2002, 70,894 or 1.25 % of our customers utilized m-BCA services. This represents an increase of 116.6% from 32,731 customers in 2001.*

#### **Call Center**

*Our call center provides two types of services: BCA by Phone, and Halo BCA. BCA by Phone enables customers to undertake bank transactions by phone. This facility is supported by Interactive Voice Response (IVR) technology to optimize the efficiency of this service.*



Halo BCA merupakan layanan yang memungkinkan nasabah menelepon kami dan mengakses semua informasi mengenai produk dan layanan BCA. Di tahun 2002, kami terus melakukan penyempurnaan pada Call Center kami.

#### **Payment Products Center**

Payment Products Center kami menawarkan uang tunai dalam berbagai mata uang asing utama serta menjadi perantara yang efektif antara pembeli dan penjual uang baik institusional maupun pembeli dalam jumlah besar di pasar lokal. Bermodalkan pengalaman dan harga yang kompetitif, kami telah memposisikan diri sebagai salah satu pemain utama di layanan uang asing di pasar lokal.

Di samping itu, Payment Products Center juga memasarkan produk-produk pembayaran yang berhubungan dengan perjalanan, seperti Traveller's Cheques, dalam berbagai mata uang asing.

#### **BISNIS KARTU KREDIT**

Divisi Kartu Kredit kami menawarkan BCA Card, BCA MasterCard, BCA VISA dan JCB. Upaya-upaya kami dalam mendorong bisnis ini di tahun-tahun sebelumnya telah memperlihatkan pertumbuhan yang positif di tahun 2002.

Di sisi penerbitan kartu, jumlah outstanding kartu kredit BCA meningkat 10% menjadi 586.740 di tahun 2002 dari 533.429 di tahun 2001.

Bisnis penerbitan kartu kredit tumbuh terutama melalui strategi-strategi berikut:

- Kami berpartisipasi dalam program MasterCard's 2002 FIFA World Cup dengan menerbitkan BCA MasterCard Special Edition.

Halo BCA is a service that allows customers to call in and access information on BCA's products and services. In 2002, we continued to add enhancements to our Call Center.

#### **Payment Products Center**

Our Payment Products Center offers banknotes in a wide range of major foreign currencies and plays an effective intermediary role between both institutional and wholesale banknote buyers and sellers in the local market. With our experience and competitive pricing, we have positioned ourselves as one of the leading players for foreign banknote services in the local market.

In addition, our Payment Products Center markets travel-related payment products, such as Traveller's Cheques in various foreign currencies.

#### **CREDIT CARD BUSINESS**

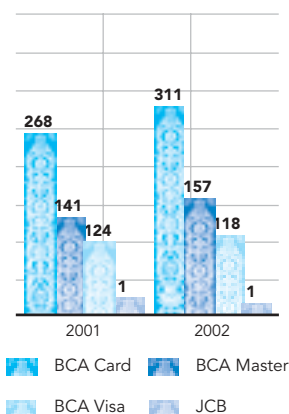
Our Credit Card Division offers BCA Card, BCA MasterCard, BCA VISA and JCB. Our efforts in developing this business in previous years led to positive growth in 2002.

The number of outstanding BCA Credit Cards rose by 10% to 586,740 in 2002 from 533,429 in 2001.

Our credit card business grew primarily through the following strategies:

- We participated in MasterCard's 2002 FIFA World Cup program by issuing a special edition BCA MasterCard. Taking advantage

**Kartu Kredit BCA (ribuan)  
BCA Credit Cards (thousand)**





Memanfaatkan momen ini, kami menawarkan kepada pemegang kartu MasterCard sejumlah hadiah undian seperti *home theater* dan ratusan pesawat TV saku yang memungkinkan para pemenang menonton pertandingan di manapun berada.

- Dalam upaya meningkatkan bisnis ini, kami meluncurkan program promosi bersama *VISA International* dan menawarkan hadiah sebuah tas perjalanan merek *Benetton* bagi penerbitan kartu *BCA Visa* baru, di samping kesempatan membeli seperangkat *DVD Home Theater* dengan cara pembayaran 14 kali angsuran bulanan tanpa bunga.

Di sisi transaksi atau bisnis *acquiring*, selama tahun 2002 kami berhasil mencapai 19,5 juta total transaksi dengan nilai sebesar Rp 9 triliun. Pertumbuhan ini adalah hasil dari strategi-strategi berikut:

- Kami terus meningkatkan jaringan *merchant* yang aktif menjadi 74% di tahun 2002 dari 65%

*of the event, we offered lucky draw prizes such as home theatre sets and hundreds of pocket TVs to MasterCard cardmembers to enable winners to watch the game anywhere.*

- *In order to increase this business, we launched promotional campaigns with VISA International and offered Benetton Travelling Bags to new BCA VISA card members in addition to the opportunity to buy a DVD Home Theater System on an interest-free, 14 month-installment payment scheme.*

*In terms of transaction or acquiring business, during 2002 we were able to achieve 19.5 million transactions with Rp 9 trillion total transaction value. This growth was the result of the following strategies:*

- *We continued to increase our network of active merchants to 74% in 2002 from 65%*



di tahun 2001. Di akhir tahun 2002, kami memiliki 21.822 merchant di jaringan kami.

- Kami juga meningkatkan program promosi Reward BCA dengan memperluas jaringan merchant yang berpartisipasi dari Jakarta ke Bandung dan Surabaya dan menawarkan lebih banyak insentif hadiah baik bagi pemegang kartu kredit maupun merchant guna meningkatkan pemakaian kartu.
- Dalam rangka memanfaatkan momen World Cup, bersama-sama MasterCard International kami mempromosikan pemakaian kartu dengan menawarkan berbagai hadiah kepada pemenang, mulai dari hadiah uang tunai hingga perjalanan ke Korea untuk menyaksikan pertandingan tersebut.

Strategi kami untuk meningkatkan penerimaan bunga dari bisnis kartu kredit adalah sebagai berikut:

- Kami mengintensifkan dan menargetkan program promosi kartu kami ke kalangan profesional, karena kelompok nasabah ini cenderung melakukan roll-over kredit ke bulan berikutnya.
- Kami menawarkan fasilitas pembayaran dengan angsuran untuk pembelian mulai dari peralatan elektronika hingga peralatan rumah tangga. Sebagai hasil dari promosi ini, penerimaan dari bisnis merchandise meningkat sebesar 42%, menjadi Rp 6,1 miliar di tahun 2002 dari Rp 4,3 miliar di tahun 2001.

*in 2001. By year-end 2002, we had 21,822 merchants in our network.*

- *We intensified our Reward BCA promotion program by expanding our network of participating merchants from Jakarta to Bandung and Surabaya and by offering more prize incentives both for our cardholders and our merchants to increase card usage.*
- *Taking advantage of the World Cup event, together with MasterCard International, we promoted card usage by offering customers the opportunity to win various prizes, ranging from cash to trips to Korea to watch the games.*

*We developed the following strategies to boost interest revenues from our credit card business:*

- *We intensified and targeted our card promotion campaigns to professionals, as this group of customers tends to let their credit balance roll over from month to month.*
- *We offered installment plans for purchases of goods ranging from electronics to household appliances. As a result of our promotion drive, our merchandise business revenues rose by 42% to Rp. 6.1 billion in 2002 from Rp 4.3 billion in 2001.*