



## **KOMUNITAS BCA, KEUNGGULAN KOMPETITIF KAMI**

*BCA COMMUNITY, OUR COMPETITIVE EDGE*

Selama ini, kami dipandang sebagai pemimpin teknologi di industri perbankan dalam negeri. Namun, kami juga menyadari keberadaan basis nasabah sebagai salah satu keunggulan kompetitif yang kami miliki. Berbeda dengan teknologi yang dapat ditiru dengan mudah, membangun sebuah komunitas nasabah seperti yang kami miliki ini membutuhkan waktu bertahun-tahun.

Selain untuk menyimpan dana, sebagian besar nasabah kami menggunakan rekening BCA untuk keperluan transaksi. Kami telah menjadi bank pilihan mereka untuk transaksi perbankan karena jaringan kami yang luas, keunggulan kami dalam menyediakan *delivery channel*, berbagai produk dan layanan kami yang sesuai kebutuhan nasabah, kehandalan kami di mata mereka dan citra *brand* yang sangat kuat.

Nasabah kami melakukan transaksi baik di dalam segmen mereka sendiri maupun lintas segmen yang menciptakan jalinan interrelasi di dalam komunitas BCA. Komunitas yang terdiri atas para nasabah yang saling terhubung ini, menjadi salah satu aset kami yang paling berharga dan tidak dapat dibangun dalam waktu singkat.

*We have been regarded as the technology leader in the local banking industry for many years now. We recognize, however, that our community of customers is our real competitive advantage. Unlike technology, which can be easily replicated, a community of customers such as ours takes years to build.*

*In addition to depositing funds, most of our customers use their BCA accounts for transaction purposes. We have become their transaction bank of choice because of the size of our network, our leadership in creating delivery channels, our broad range of targeted products and services, our reliability, and our strong brand recognition.*

*Our customers conduct transactions both within their own segments and across segments. These cross transfers create an interlinking community of BCA users. Such a community of linked customers, which has become one of our most valuable assets, cannot be created overnight.*



Basis nasabah kami serta interaksi yang kompleks di antara mereka melalui BCA telah menciptakan sebuah komunitas yang merupakan kekuatan kompetitif kami dan menjadikan kami sebagai bank pilihan untuk keperluan transaksi perbankan.

*Our customer base and the intricate interaction through BCA amongst this base has created an interlinking community that is a competitive strength for us, and has made us the transaction bank of choice .*

***Berbeda dengan teknologi yang dapat ditiru dengan mudah, membangun sebuah komunitas nasabah seperti yang kami miliki ini membutuhkan waktu bertahun-tahun.***

***Unlike technology, which can be easily replicated, a community of customers such as ours takes years to build.***

**MENYEDIAKAN LAYANAN TERBAIK BAGI KOMUNITAS KAMI**

Untuk memastikan nasabah premium mendapatkan layanan yang lebih baik, termasuk kenyamanan dan kemudahan, kami terus menyempurnakan layanan-layanan kami di BCA

**PROVIDING EXCELLENT SERVICES TO OUR COMMUNITY**

*To ensure that our premium customers receive the best possible service, including a comfortable and convenient setting, we continue to enhance our premium services at*



Prioritas. Kami mengalokasikan ruang khusus di 108 cabang di mana para teller BCA Prioritas melayani nasabah-nasabah ini dengan layanan yang lebih cepat dan lebih nyaman. Dengan mengunjungi BCA Prioritas, para nasabah premium dapat menyelesaikan berbagai keperluan transaksi perbankan dengan keistimewaan layanan *One Stop Service*. Selain itu, nasabah BCA Prioritas dapat menggunakan fasilitas *executive lounge* di beberapa bandara di Indonesia dan sambungan telepon bebas pulsa ke *call center* Halo BCA.

Salah satu kelompok nasabah di Indonesia yang terus berkembang terdiri atas para profesional yang berpendidikan tinggi dan sudah tidak canggung lagi menggunakan komputer serta peralatan elektronik. Mereka adalah pemakai utama layanan-layanan *internet banking* KlikBCA dan *mobile banking* m-BCA di samping ATM BCA. Untuk melayani kelompok ini dengan lebih baik, kami akan terus meningkatkan ragam dan ketersediaan *delivery channel* elektronik, termasuk menambahkan mesin-mesin ATM baru dan memperkenalkan fitur-fitur yang memenuhi kebutuhan kelompok nasabah tersebut.

Selain kelompok di atas, sebagian besar dari basis nasabah kami terdiri atas para nasabah yang baru mulai menggunakan ATM BCA sebagai sarana penting dalam melakukan kegiatan transaksi dan pembayaran. Kami akan terus mendorong para nasabah segmen ini sehingga mereka akan merasa lebih yakin dalam menggunakan saluran-saluran elektronik kami. Kegiatan ini sejalan dengan strategi kami untuk mengurangi nasabah yang biasa melakukan transaksi melalui *counter* di cabang-cabang dan mengarahkannya ke *delivery channel* elektronik alternatif dengan tujuan menekan biaya transaksi dan meningkatkan kenyamanan bertransaksi.

*BCA Prioritas Centers. We now have dedicated specific BCA Prioritas Centers in 108 branches where specially trained BCA Prioritas tellers provide customers with faster and more comfortable service. At our BCA Prioritas Centers, premium customers can settle various banking transaction needs with our exclusive One Stop Service. Our premium customers are also entitled to use the executive lounge facilities in several airports in Indonesia, and enjoy free call facilities to our Halo BCA call center.*

*There is a steadily growing customer segment in Indonesia consisting of professionals and highly-educated people who are already at ease with computers and electronic devices. These customers have been the most active users of our BCA ATM's, KlikBCA Internet banking and m-BCA mobile banking services. To serve this group better, we will continue to improve the variety and availability of our electronic delivery channels, including adding new ATM machines and introducing more features to meet this segment's specific requirements.*

*Excluding the above, a significant portion of our customer base consists of customers who have only just started using BCA ATMs as an important tool for their transaction and payment activities. We will continue to educate and familiarize these customers with our electronic and other alternative delivery channels in line with our overall strategy to minimize the number of customers visiting our branches. Directing customers from our branch counters and towards our alternative electronic delivery channels will reduce overall transaction costs, and increase transaction convenience.*



Mengingat kurang lebih separuh dari transaksi nasabah masih berlangsung di cabang-cabang, kami terus meningkatkan penataan fisik cabang untuk menciptakan lingkungan yang lebih efisien dan nyaman.

Pada tahun 2002 kami mulai membakukan standar layanan kami dalam mengembangkan dan mendukung budaya layanan BCA, yaitu BCA SMART (Sigap, Menarik, Antusias, Ramah dan Teliti). Standar layanan ini didisain untuk meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan konsistensi layanan *frontliners* di seluruh cabang.

Selain penerapan standar layanan, pada tahun 2002 kami juga mulai menerapkan konsep "Service Manager" di beberapa kantor cabang utama di Jakarta. Para *Service Manager* bertanggung jawab untuk memantau kualitas layanan di cabangnya masing-masing, baik kualitas layanan fisik cabang maupun kualitas layanan jajaran *frontliner* cabang.

Untuk memberikan penghargaan kepada prestasi kerja *frontliner* dan kantor cabang yang telah memberikan kualitas layanan terbaik, kami menyelenggarakan SMART Reward Program secara regular.

***Upaya kami dalam mendorong nasabah yang biasa melakukan transaksi di cabang menuju delivery channel elektronik alternatif bertujuan untuk menekan biaya transaksi secara keseluruhan dan meningkatkan kenyamanan bertransaksi.***

***Directing customers from our branch counters towards our alternative electronic delivery channels will reduce overall transaction costs and increase transaction convenience.***

*With approximately half of customer transactions taking place at the branches, we continue to upgrade the branch physical layout to create a more efficient and convenient environment at our branches.*

*In 2002 we started to formulate our service standard in developing and supporting our service culture - BCA SMART (Responsive, Attractive, Enthusiastic, Friendly and Accurate). The service standard is designed to improve the quality and consistency of customer service throughout the branch network.*

*In addition to the implementation of our service standard, in 2002 we began implementation of the "Service Manager" concept at several of our larger branches in Jakarta. The branch Service Manager is responsible for monitoring overall service quality at their branches, including both the physical layout of the branch as well as overall customer' service.*

*We recognize and encourage individual and branch office customer service achievement by conducting regular SMART service reward programs.*