



MENINGKATKAN TEKNOLOGI INFORMASI KAMI

ENHANCING OUR INFORMATION TECHNOLOGY

Kami sangat selektif dalam mengadopsi teknologi meskipun pada umumnya kami dipandang sebagai pemimpin dalam pemakaian teknologi informasi terutama dengan ketersediaan ATM yang tersebar luas dan kehandalan jaringan di cabang-cabang. Kami harus mengandalkan teknologi mengingat jumlah transaksi yang kami proses telah mencapai 2,5 juta per hari.

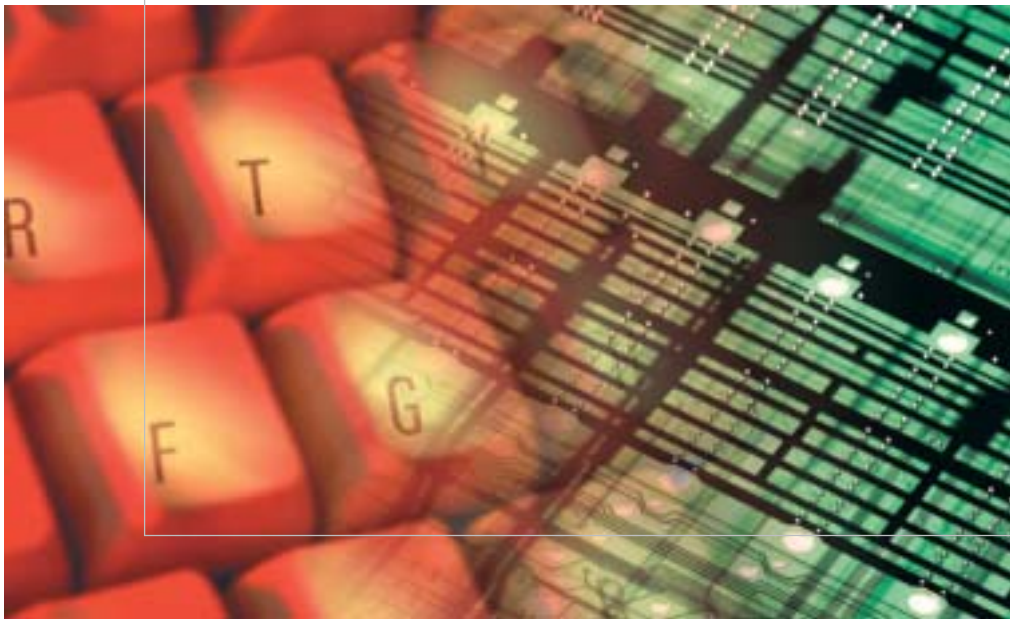
Di tahun 2002, proyek-proyek teknologi informasi BCA merupakan kelanjutan dari apa yang telah dimulai di tahun sebelumnya. Untuk meningkatkan *fault tolerance* dari komputer tandem, yang digunakan untuk menangani 1,2 juta transaksi elektronik per hari, kami memasang tandem ke dua untuk meningkatkan fleksibilitas dalam merawat dan mem'backup' mesin pertama. Tujuan utamanya adalah untuk mengurangi kemungkinan *downtime* pada jaringan transaksi.

Kelangsungan bisnis tetap menjadi prioritas utama kami di tahun 2002, dan sejalan dengan ini kami melaksanakan pengujian rutin atas *Disaster Recovery Center* dengan hasil yang baik.

Although we are generally viewed as a leading information technology user due to the widespread availability of our ATMs and the reliability of our data network in our branches we are, in fact, very selective in our adoption of technology. Selectivity is a must as we rely heavily on technology to process our 2.5 million transactions per day.

In 2002, information technology projects were mainly continuations of projects begun in previous years. To reinforce the fault tolerance of our Tandem computer, which handles 1.2 million electronic transactions per day, we installed a second Tandem computer to enhance flexibility in maintaining and in providing a back up for the first machine. The installation of the second computer reduces potential downtime in our transaction network.

Installation of the second Tandem computer supports our focus on maintaining business continuity as our highest priority in 2002. In line with this goal, we also continue to perform regular tests on our Disaster Recovery Center, with consistently good results.



Isu penting lainnya bagi kami adalah pengamanan sistem. Kami terus menggunakan jasa para konsultan TruSecure Corporation, dengan mengikuti rekomendasi mereka dalam tindakan sekuriti secara ketat untuk memastikan proteksi yang optimal atas sistem-sistem berbasis IP yang kami miliki.

Untuk meningkatkan pengamanan terhadap transaksi, kami mulai mewajibkan penggunaan sebuah *token* yang dinamakan KeyBCA di setiap transaksi melalui layanan internet KlikBCA. Dalam rangka menekan kemungkinan terjadinya penipuan di *counter teller*, kami juga telah menambahkan *PIN pad* di *counter* dan mewajibkan para pelanggan menggesek kartu Paspor BCA serta memasukkan *PIN* sebelum transaksi dapat diselesaikan.

System Security is always a top priority issue for the bank. We continue to use the consulting services of TruSecure Corporation and closely follow their recommendations for developing security measures to ensure optimal protection of our IP-based systems.

To further improve transaction security, we introduced the KeyBCA verification token required for every transaction using the KlikBCA internet banking service. To help reduce fraud at the teller counters, we now require our customers to use their Paspor BCA cards and enter their PIN number on pin pads installed at the counter before their transaction can be completed.



Untuk mendukung strategi perluasan hubungan bisnis dengan nasabah UKM, kami mengembangkan layanan-layanan *internet banking* yang didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan bisnis mereka. Jasa-jasa khusus yang mengandalkan *Virtual Private Network (VPN)* antara komputer-komputer nasabah dan sistem kami, telah diperkenalkan di bulan Desember 2002 untuk menguji respon target.

To support our strategy to expand our business relationship with SME customers, we developed specific Internet banking services tailored to meet their business requirements. These dedicated services, which rely on Virtual Private Networks (VPNs) between the customers' computers and our system, were soft-launched in December 2002 to test reception by our target market.

Kami harus mengandalkan teknologi karena jumlah transaksi yang kami proses telah mencapai 2,5 juta per hari.

We have to rely on technology as the number of our transactions has reached 2.5 million per day.

Selanjutnya, untuk memanfaatkan keragaman data nasabah, kami terus mengimplementasikan alat-alat bantu untuk memungkinkan dilakukannya analisa atas data yang diambil dari *data warehouse* kami. Informasi ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan, termasuk *cross-selling* serta kustomisasi produk dan layanan. Kami menggunakan *Knowledge Engineering* untuk analisa *data warehouse*.

To capitalize on our wealth of customer data, we continue to implement tools to enable us to analyze data stored in our data warehouse. This information can be used for a variety of purposes, including cross-selling and developing customized products and services. We use Knowledge Engineering in analyzing data stored in our data warehouse.

Proyek-proyek lainnya di Divisi Teknologi Informasi mencakup pengembangan aplikasi *InfoFlow* untuk mendukung pemrosesan persetujuan kredit konsumen dan penambahan fitur-fitur baru di *delivery channel elektronik*.

Other projects in the Information Technology Division include the development of the InfoFlow application to support the approval processing of consumer credits and the addition of new features in our electronic delivery channels.



SUMBER DAYA MANUSIA

HUMAN RESOURCES

Karyawan adalah faktor kunci dari sukses kami. Kami menyadari bahwa karyawan yang termotivasi dan terampil merupakan faktor penting, terutama dalam mengantisipasi globalisasi dan persaingan. Lingkungan kerja di seluruh BCA dirancang untuk dapat menstimulus kinerja, akuntabilitas dan sikap yang proaktif. Kami berusaha menghargai dan memenuhi aspirasi karyawan dengan mendorong terciptanya pendelegasian tugas dan tanggung jawab kepada karyawan berkinerja baik, dengan target kinerja yang lebih tinggi serta remunerasi yang lebih baik.

Perjanjian Kerja Bersama pertama yang berlaku selama dua tahun telah ditandatangani oleh serikat pekerja dan manajemen BCA di tahun 2001. Perjanjian ini berisikan sejumlah perbaikan dalam kebijakan-kebijakan bank berkaitan dengan tunjangan medis, struktur gaji dan tunjangan-tunjangan lainnya, pinjaman bagi karyawan dan lain sebagainya. Perjanjian ini akan berakhir pada tahun 2003.

Our employees are the key to our success. We recognize that well trained and motivated employees are crucial to maintaining our position, especially in anticipating globalization and increased competition. The work environment throughout BCA has been designed to stimulate performance, accountability and proactivity. We appreciate and accommodate our employees' aspirations by encouraging delegation of tasks and responsibilities to top performers, accompanied by higher performance criteria and remuneration.

Our first two-year Collective Labor Agreement was signed with our workers' union in 2001. The agreement introduced various improvements in the bank's policies concerning medical benefits, salary structure and other allowances such as employee loans. This Agreement will expire in 2003.



Di tahun 2002, kami mengimplementasikan modul SAP HR di kantor pusat, dan saat ini sistem tersebut sedang dalam proses implementasi di jaringan intranet di seluruh BCA. Dengan sistem pengelolaan sumber daya manusia yang canggih ini, setiap karyawan BCA akan dapat memperbaharui data dan menangani urusan-urusan personalia termasuk permohonan cuti dan lembur, atau mengajukan klaim medis dan perjalanan dinas melalui sistem *Employee Self-Service*.

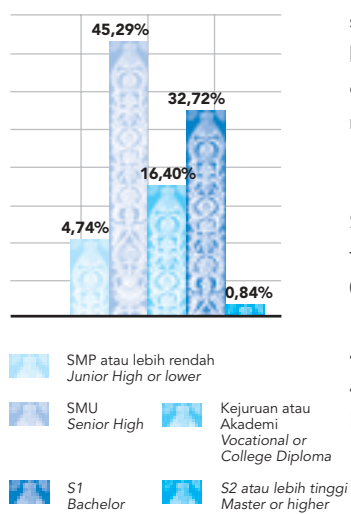
In 2002, we implemented the SAP HR module at the head office and are in the process of setting this system up throughout BCA's intranet system. The SAP HR module is a sophisticated human resource management system that allows BCA employees to update their personnel data, take care of administrative matters including requests for leave and overtime, and claim medical and travel expenses through our Employee Self-Service system.

Kami menyadari bahwa karyawan yang termotivasi dan terampil merupakan faktor penting, terutama dalam mengantisipasi globalisasi dan persaingan.

We recognize that well trained and motivated employees are crucial to maintaining our position, especially in anticipating globalization and increased competition.



Karyawan BCA Menurut Jenjang Pendidikan (%)
Employees by Education Level (%)



Dalam rangka menjamin kesejahteraan yang lebih baik dan kompetitif, secara rutin kami menyesuaikan remunerasi karyawan berdasarkan survei-survei pasar, kapabilitas finansial BCA dan kinerja karyawan. Kami juga menawarkan program opsi saham BCA kepada karyawan yang memenuhi kriteria.

Sampai dengan akhir tahun 2002, 32,72% dari total 21.599 karyawan bergelar Sarjana Strata 1; 0,84% bergelar Sarjana Strata 2 atau lebih tinggi; 16,40% berijazah Sekolah Kejuruan atau Akademi; 45,29% berijazah Sekolah Menengah Umum dan 4,74% dari total karyawan berijazah Sekolah Menengah Pertama atau lebih rendah.

To ensure attractive and competitive compensation plans, we normally adjust employees' remuneration annually based on market surveys, BCA's financial capability and individual employee performance. We also offer a stock option program of BCA Shares to employees who meet certain predetermined criteria.

By year-end 2002, 32.72% of BCA's 21,599 total employees held a Bachelor's degree, 0.84% held Master's degree or higher, 16.40% held vocational school or college diplomas, 45.29% held senior high diploma, and 4.74% of the employees have junior high diploma or lower.



KEPEDULIAN SOSIAL KAMI

OUR SOCIAL RESPONSIBILITIES

Sejalan dengan upaya kami menjadi perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial, kami menjalankan program jangka panjang bernama Bakti BCA. Dengan menyisihkan sebagian dari penerimaan, kami membantu meningkatkan penyediaan sarana kesehatan dan pendidikan bagi masyarakat.

Meneruskan program-program kegiatan Bakti BCA tahun sebelumnya, kami memantau perkembangan kegiatan Bakti BCA di Kabupaten Gunung Kidul, Yogyakarta. Di tahun 2002, Bakti BCA memberikan bantuan berupa peralatan untuk kegiatan-kegiatan ekstra-kurikuler siswa, buku-buku perpustakaan dan komputer-komputer di sejumlah sekolah di daerah tersebut.

Di awal tahun 2002, ketika banjir besar melanda Jakarta, kami bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia DKI Jakarta menyediakan pelayanan kesehatan, memberikan bantuan sembilan bahan pokok plus dan peralatan sekolah di sejumlah sekolah dasar. Semua sumbangan ini didistribusikan di delapan lokasi yang paling parah di Jakarta.

As a responsible corporate citizen, we run a long-term community development program called Bakti BCA. We set aside a portion of our revenues to support this program. Bakti BCA concentrates on funding initiatives to improve health care and education for a growing number of local communities.

In 2002, Bakti BCA continued to support our special program begun in 2001 for communities in the Gunung Kidul district of Yogyakarta. Bakti BCA continued to donate equipment for students' extra curricular activities, library materials and computers for several schools in this severely deprived area.

In early 2002, when extensive flooding inundated Jakarta, we joined hands with the Jakarta office of the Indonesian Red Cross to provide health services, distribute free food and provide school supplies to a number of elementary schools. These donations were distributed in eight of the most devastated locations in Jakarta.



Secara rutin kami memberikan bantuan sosial seperti bea siswa, program pendidikan akuntansi dan program magang teller bagi tamatan sekolah menengah atas sehingga memungkinkan siswa-siswa dengan keterbatasan dana tetapi memiliki prestasi cemerlang memperoleh peluang lebih

We regularly provide social assistance such as scholarships, accounting education programs, and teller apprenticeship programs to senior high school graduates to enable those with limited means but excellent achievement to improve their chances of gainful employment

Sejalan dengan upaya kami menjadi perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial, kami menjalankan program kepedulian sosial jangka panjang Bakti BCA.

As we strive to become a responsible corporate citizen, we run our long-term community development program called Bakti BCA.

baik dalam mendapatkan pekerjaan ketika memasuki pasar kerja. Di samping itu, secara rutin kami juga mengadakan acara donor darah, program operasi katarak secara cuma-cuma bekerja sama dengan Perhimpunan Dokter Spesialis Mata Indonesia / PERDAMI dan aktivitas-aktivitas lainnya untuk membantu masyarakat yang relatif kurang beruntung.

when they enter the job market. In addition, we regularly organize blood donation drives, free cataract surgery programs in cooperation with Indonesian Ophthalmologist Association (PERDAMI) and other activities to help under privileged communities.