

Tinjauan Tata Kelola Perusahaan

- Tata Kelola Perusahaan
- Laporan Komite Audit
- Pengelolaan Risiko



Manajemen BCA secara berkesinambungan terus bekerja membangun nilai-nilai dan budaya perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang sehat.

BCA menyadari pentingnya penerapan tata kelola perusahaan (*Good Corporate Governance/GCG*) guna menumbuhkan kepercayaan dari para nasabah, mitra bisnis, pemegang saham dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) lainnya. BCA juga percaya bahwa komitmen pada standar tinggi dalam penerapan GCG merupakan faktor yang penting guna mencapai sasaran bisnis Bank. Untuk itu, manajemen BCA secara berkesinambungan terus bekerja membangun nilai-nilai dan budaya perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang sehat.

PEDOMAN TATA KELOLA PERUSAHAAN

Sebagai dasar pelaksanaan prinsip-prinsip GCG, BCA telah memiliki Manual Tata Kelola Perusahaan

yang berisi pedoman dan tata cara pelaksanaan tata kelola perusahaan di BCA yang mengacu pada prinsip-prinsip "*best practice*" tata kelola perusahaan, Anggaran Dasar Perusahaan serta ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku.

BCA juga telah memiliki pedoman standar nilai dan etika bagi para karyawan yang tertuang dalam Kode Etik Bankir BCA, yang meliputi:

1. **Kepatuhan.** Ketaatan pada undang-undang dan peraturan yang berlaku, serta sistem & prosedur yang telah ditetapkan Bank.
2. **Integritas.** Tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenangnya untuk kepentingan pribadi maupun keluarga; menjaga nama baik,

- keamanan harta kekayaan Bank, kerahasiaan data nasabah dan Bank; menjaga perilaku agar kepentingan pribadi tidak bertentangan dengan kepentingan Bank ataupun nasabah.
3. **Etika.** Tidak melakukan perbuatan tercela.
 4. **Keharmonisan Lingkungan Kerja.** Menjaga dan membina keharmonisan lingkungan kerja dan persaingan yang sehat.
 5. **Kompetensi.** Senantiasa meningkatkan pengetahuan dan wawasan, dengan mengikuti perkembangan industri perbankan khususnya dan dunia usaha pada umumnya.

STRUKTUR PENGELOLAAN PERUSAHAAN

Sebagaimana tertuang dalam Manual Tata Kelola Perusahaan dan Anggaran Dasar BCA, dalam menjalankan usahanya BCA dipimpin oleh Dewan Komisaris dan Direksi, yang mengemban amanat untuk melaksanakan fungsi pengawasan dan manajemen BCA.

DEWAN KOMISARIS

Tanggung Jawab dan Susunan Dewan Komisaris

Dewan Komisaris bertanggung jawab memberikan pengarahan kepada Direksi dalam proses penyusunan dan pencapaian visi, misi serta rencana kerja dan anggaran Bank. Dewan Komisaris juga bertanggung jawab melaksanakan fungsi pengawasan, menominasikan dan merekomendasikan remunerasi bagi Direksi; mengawasi keputusan-keputusan manajemen; memantau pelaksanaan pengelolaan risiko; memeriksa hasil audit eksternal maupun internal; menindaklanjuti hasil temuan audit; memantau dan mendorong implementasi tata kelola perusahaan; serta melakukan evaluasi atas kinerja Direksi.

Anggota Dewan Komisaris diangkat dan diberhentikan oleh para pemegang saham melalui Rapat Umum Pemegang Saham. Para anggota Dewan Komisaris dipilih atas dasar integritas serta pengalaman dan kompetensi profesionalnya.

Per tanggal 31 Desember 2005, Dewan Komisaris BCA terdiri dari lima orang anggota termasuk Komisaris Utama dan dua orang Komisaris Independen. Profil anggota Dewan Komisaris dapat dilihat pada bagian Data Perusahaan Laporan Tahunan ini.

DIREKSI

Tanggung Jawab dan Susunan Direksi

Direksi BCA bertanggung jawab atas pengelolaan Bank melalui pengelolaan risiko dan pelaksanaan tata kelola perusahaan. Direksi BCA juga bertanggung jawab atas penerapan struktur pengendalian internal; pelaksanaan fungsi audit internal; dan pengambilan tindakan berdasarkan temuan-temuan audit internal sesuai dengan arahan Dewan Komisaris.

Direksi bertanggung jawab pula atas penyusunan strategi bisnis termasuk rencana kerja dan anggaran serta pelaksanaan praktik akuntansi dan praktik pembukuan sesuai ketentuan Bank Indonesia dan ketentuan perusahaan publik.

Salah satu anggota Direksi menjabat sebagai Direktur Kepatuhan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tata kelola perusahaan serta dipatuhinya peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 26 Mei 2005 mengubah jumlah anggota Direksi BCA dari delapan menjadi tujuh anggota termasuk Presiden Direktur. Profil anggota Direksi dapat dilihat pada bagian Data Perusahaan Laporan Tahunan ini.

RAPAT DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, Dewan Komisaris dan Direksi menyelenggarakan Rapat Dewan Komisaris, Rapat Direksi serta Rapat Gabungan Dewan Komisaris dan Direksi.

Rapat rutin Dewan Komisaris diselenggarakan satu kali dalam seminggu, sedangkan rapat rutin Direksi secara lengkap diselenggarakan sedikitnya sekali dalam seminggu. Secara rutin dan jika diperlukan juga diselenggarakan Rapat Gabungan Dewan Komisaris dan Direksi.

Selama periode tahun 2005, telah diselenggarakan sebanyak 49 kali Rapat Dewan Komisaris, 47 kali Rapat Direksi dan 8 kali Rapat Gabungan Dewan Komisaris dan Direksi.

EVALUASI KINERJA DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

Secara keseluruhan, evaluasi kinerja Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan oleh para pemegang saham melalui Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan.

Proses evaluasi kinerja Dewan Direksi dilaksanakan oleh Dewan Komisaris melalui Komite Remunerasi dan Nominasi, serta melalui rapat rutin Gabungan Dewan Komisaris dan Direksi.

Berdasarkan rekomendasi Komite Remunerasi dan Nominasi, selama periode tahun 2005, Dewan Komisaris dan Direksi menerima kompensasi gaji dan tunjangan sebesar Rp 12,64 miliar untuk Dewan Komisaris dan Rp 26,64 miliar untuk Direksi.

KOMITE DEWAN KOMISARIS

Sebagai bagian dari implementasi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan, Dewan Komisaris telah membentuk Komite Audit dan Komite Remunerasi dan Nominasi yang bertanggung jawab pada Dewan Komisaris. Sepanjang tahun 2005, kedua Komite Dewan Komisaris tersebut telah menyelenggarakan sebanyak 23 rapat.

Komite Audit

Komite Audit bertugas menyiapkan rekomendasi revisi dan perbaikan Manual Tata Kelola Perusahaan; memberikan pendapat profesional dan independen terhadap laporan Direksi ke Dewan Komisaris; memastikan laporan keuangan Bank disusun sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku; serta memastikan pelaksanaan sistem pengendalian internal, proses pelaporan keuangan dan tata kelola perusahaan yang baik.

Dalam menjalankan tanggung jawabnya, Komite Audit memiliki wewenang mengakses laporan audit internal dan laporan-laporan lain yang diperlukan; melakukan komunikasi langsung dengan auditor internal maupun eksternal; mendiskusikan masalah-masalah pengambilan keputusan dengan Direksi atau pejabat-pejabat kunci lain dengan sepengetahuan Direksi dan mengundang nara sumber internal maupun eksternal untuk mendengarkan pendapat-pendapat mereka.

Komite Audit menyelenggarakan rapat rutin sedikitnya satu bulan sekali dan rapat bersama Dewan Komisaris tiga bulan sekali.

Sampai dengan tanggal 2 Juni 2005, Komite Audit diketuai oleh Cyrillus Harinowo untuk kemudian digantikan oleh Renaldo Hector Barros sebagai ketua Komite Audit. Susunan anggota Komite Audit per tanggal 31 Desember 2005 adalah sebagai berikut:

- Ketua: Renaldo Hector Barros (Komisaris Independen)
- Anggota: Djoko Sutardjo
Herman Yoseph Susmanto.

Komite Remunerasi dan Nominasi

Komite Remunerasi dan Nominasi dibentuk dengan tugas meningkatkan kualitas manajemen puncak Bank melalui kebijakan remunerasi dan nominasi Direksi.

Komite ini memiliki wewenang mengajukan usulan nominasi kandidat Direksi kepada Dewan Komisaris serta mengajukan rekomendasi kebijakan pemberian remunerasinya. Untuk melaksanakan tugasnya, Komite dapat meminta masukan dari para narasumber internal BCA maupun dari pihak luar. Komite Remunerasi dan Nominasi menyelenggarakan sedikitnya satu kali rapat dalam setahun.

Susunan Komite Remunerasi dan Nominasi per akhir tahun 2005 adalah sebagai berikut:

- Ketua: Eugene Keith Galbraith (Presiden Komisaris)
- Anggota: Cyrillus Harinowo (Komisaris Independen)
Renaldo Hector Barros (Komisaris Independen)
Djohan Emir Setijoso (Presiden Direktur).

Nama Komisaris	Rapat Dewan Komisaris		Rapat Bersama Dewan Komisaris/ Direksi		Rapat Komite Audit		Rapat Komite Remunerasi dan Nominasi	
	Jadwal	Kehadiran	Jadwal	Kehadiran	Jadwal	Kehadiran	Jadwal	Kehadiran
Eugene Keith Galbraith ¹⁾	49	39	8	8	22	3	1	1
Cyrillus Harinowo ²⁾	49	35	8	5	22	14	1	1
Renaldo Hector Barros ³⁾	49	40	8	7	22	13	1	1
Tonny Kusnadi	49	33	8	7	22	3	- ^{*)}	- ^{*)}
Raden Pardede	49	36	8	4	22	3	- ^{*)}	- ^{*)}

¹⁾ Merangkap juga sebagai Ketua Komite Remunerasi dan Nominasi.
²⁾ Merangkap juga sebagai Ketua Komite Audit sejak tanggal 8 April 2004 hingga tanggal 1 Juni 2005.
³⁾ Merangkap juga sebagai Ketua Komite Audit sejak tanggal 2 Juni 2005.
^{*)} Bukan anggota komite

Nama Direktur	Rapat Direksi		Rapat Bersama Dewan Komisaris/ Direksi		Rapat Komite Remunerasi dan Nominasi	
	Jadwal	Kehadiran	Jadwal	Kehadiran	Jadwal	Kehadiran
Djohan Emir Setijoso	47	39	8	8	1	1
Aswin Wirjadi	47	36	8	7	— ^{*)}	— ^{*)}
Jahja Setiaatmadja	47	33	8	6	— ^{*)}	— ^{*)}
Dhalia Mansor Ariotedjo	47	40	8	7	— ^{*)}	— ^{*)}
Subur Tan	47	43	8	6	— ^{*)}	— ^{*)}
Suwignyo Budiman	47	41	8	7	— ^{*)}	— ^{*)}
Anthony Brent Elam	47	40	8	6	— ^{*)}	— ^{*)}
M. M. Dick Noordeen ¹⁾	47	16	8	2	— ^{*)}	— ^{*)}

¹⁾ Masa jabatan berakhir pada bulan Juni 2005.

^{*)} Bukan anggota komite

KOMITE-KOMITE EKSEKUTIF

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, Direksi dibantu oleh tujuh komite eksekutif yakni:

1. Komite Manajemen Risiko;
2. Komite Aset Liabilitas (ALCO);
3. Komite Kebijakan Perkreditan;
4. Komite Pemutus Kredit;
5. Komite Sumber Daya Manusia;
6. Komite Teknologi Informasi; dan
7. Komite Penyelesaian Kasus Kepegawaian.

Komite-komite Eksekutif bertugas memberikan opini profesional kepada Direksi dan membantu Direksi dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan strategi dan pengelolaan risiko Bank. Anggota-anggota Komite Eksekutif ditunjuk Direksi, dengan memastikan komposisi yang proporsional antara Direksi dan eksekutif senior di bidang keahliannya.

Komite Manajemen Risiko. Komite ini dibentuk untuk memastikan bahwa kerangka kerja pengelolaan risiko telah memberikan perlindungan yang memadai terhadap seluruh risiko Bank. Komite ini bertugas untuk menyusun kebijakan, strategi dan pedoman pengelolaan risiko; menyempurnakan praktik pengelolaan

risiko berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan proses dan sistem pengelolaan risiko yang ada dan menetapkan hal-hal yang terkait dengan keputusan bisnis yang menyimpang dari prosedur.

Komite Aset Liabilitas (ALCO). Komite Aset Liabilitas bertanggung jawab menentukan kebijakan dan strategi pengelolaan likuiditas, posisi devisa neto, suku bunga untuk produk kredit dan produk dana, penataan portofolio investasi dan penataan struktur neraca melalui antisipasi perubahan suku bunga, sehingga dapat dicapai tingkat profitabilitas yang maksimal.

Komite Kebijakan Perkreditan. Tugas pokok Komite ini adalah menetapkan arahan pemberian kredit melalui perumusan kebijakan perkreditan guna mencapai target perkreditan yang berhati-hati. Fungsi Komite mencakup antara lain memantau pelaksanaan kebijakan perkreditan serta membantu Direksi dalam merumuskan solusi atas kendala penerapannya; melakukan kajian terhadap Kebijakan Perkreditan Bank (KPB) BCA; memantau dan mengevaluasi hal-hal yang berkaitan dengan aspek perkreditan serta memberikan saran dan langkah perbaikan.

Komite-komite Eksekutif bertugas memberikan opini profesional kepada Direksi dan membantu Direksi dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan strategi dan pengelolaan risiko Bank.

Komite Pemutus Kredit. Komite ini dibentuk untuk membuat keputusan kredit yang ditetapkan berdasarkan wewenang Direksi dengan memperhatikan pengembangan bisnis tanpa meninggalkan prinsip kehati-hatian. Fungsi pokok Komite ini adalah memberikan pengarahannya dalam analisis kredit yang lebih mendalam dan komprehensif; memutuskan kredit berdasarkan kemahiran profesional sesuai dengan batas wewenang/jenis kredit yang ditetapkan Direksi dan melakukan koordinasi dengan Komite Aset Liabilitas dalam hal aspek pendanaan kredit.

Komite Sumber Daya Manusia. Tujuan pembentukan Komite ini adalah untuk memastikan penerapan kebijakan sumber daya manusia yang optimal serta sesuai dengan arah dan strategi Bank. Komite ini bertugas membantu Direksi dalam menyusun kebijakan dan strategi sumber daya manusia; memantau dan memastikan penerapan kebijakan dan strategi sumber daya manusia; memastikan bahwa Direksi mengetahui sepenuhnya perkembangan penerapan kebijakan sumber daya manusia; mengkaji dan memutuskan permasalahan yang timbul dalam penerapan kebijakan sumber daya manusia secara kasus per kasus.

Komite Teknologi Informasi. Komite ini dibentuk untuk meningkatkan daya saing BCA melalui pendayagunaan teknologi informasi. Fungsi komite antara lain menetapkan arah

dan kebijakan pengembangan teknologi informasi jangka menengah dan jangka panjang; merekomendasikan dan memutuskan investasi teknologi informasi yang berdampak signifikan pada Bank; memastikan pengembangan dan penerapan teknologi informasi yang selaras dengan tujuan Bank; serta memantau dan mengevaluasi pemanfaatan teknologi informasi pada seluruh kegiatan Bank.

Komite Penyelesaian Kasus Kepegawaian. Komite ini dibentuk dengan tujuan memberikan usulan penyelesaian kasus kepegawaian kepada Direksi, melalui penelaahan kasus pelanggaran dan/atau kejahatan yang dilakukan karyawan sehingga keputusan yang dibuat sesuai dengan prinsip keadilan. Tugas Komite mencakup antara lain memberikan pertimbangan-pertimbangan seperti pengenaan sanksi; pembenahan sistem dan prosedur operasional; tindak lanjut penyelesaian kasus-kasus pelanggaran dan/atau kejahatan tersebut; evaluasi secara berkala atas laporan penyelesaian kasus pelanggaran dan/atau kejahatan yang diputuskan di tingkat cabang utama dan kantor wilayah; serta memberikan saran dan pengarahannya (jika diperlukan) kepada cabang/wilayah dalam menangani kasus-kasus pelanggaran dan/atau kejahatan.

Dalam menjalankan tugasnya Komite-komite Eksekutif menyelenggarakan rapat pembahasan yang frekuensinya disesuaikan dengan kondisi

Rapat-rapat Komite Eksekutif di Tahun 2005

Komite-komite		Djohan Emir Setijoso	Aswin Wirjadi	Jahja Setiaatmadja	Dhalia M. Ariotedjo	Anthony Brent Elam	Suwignyo Budiman	Subur Tan	M. M. Dick Noordeen ¹⁾
Komite Aset Liabilitas (ALCO)	J	12	12	12	12	12	12	- ¹⁾	4
	H	8 ^{*)}	9	10	9	10	12	10 ^{*)}	4
Komite Manajemen Risiko	J	3	3	3	3	3	3	3	3
	H	3	3	2	2	3 ^{**)}	1	2	1
Komite Kebijakan Pekreditan	J	1	1	- ¹⁾	1	1	1	1	- ¹⁾
	H	1 ^{**)}	- ¹⁾	- ¹⁾	1	1	1	-	- ¹⁾
Komite Pemutus Kredit	J	24	24	- ¹⁾	24	24	- ¹⁾	- ¹⁾	11
	H	3	- ¹⁾	7 ¹⁾	23	24 ^{**)}	4 ¹⁾	- ¹⁾	11
Komite Teknologi Informasi	J	4	4	4	- ¹⁾	- ¹⁾	- ¹⁾	- ¹⁾	- ¹⁾
	H	4 ^{**)}	4	4	1 ¹⁾	1 ¹⁾	3 ¹⁾	1 ¹⁾	1 ¹⁾
Komite Sumber Daya Manusia	J	1	1	- ¹⁾	- ¹⁾	- ¹⁾	- ¹⁾	1	- ¹⁾
	H	1 ^{**)}	1	1 ¹⁾	1 ¹⁾	- ¹⁾	- ¹⁾	1	- ¹⁾
Komite Penyelesaian Kasus Kepegawaian	J	Diselenggarakan 8 X							
	H	Dihadiri pejabat eksekutif di bawah tingkat Direksi							

J Jumlah Rapat
H Kehadiran
*) Bukan anggota komite
**) Ketua komite
¹⁾ Masa jabatan berakhir pada bulan Juni 2005.

dan kebutuhan masing-masing Komite. Bila dipandang perlu, hasil rapat Komite diteruskan kepada Direksi untuk dibahas dalam Rapat Direksi.

SATUAN KERJA AUDIT INTERNAL

Satuan Kerja Audit Internal bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan pengawasan internal Bank dengan melakukan pemeriksaan terhadap seluruh unit kerja dan anak perusahaan Bank dan menyampaikan laporan hasil audit kepada Direksi dan Dewan Komisaris. Setiap enam bulan, BCA menyampaikan laporan pelaksanaan dan pokok-pokok hasil audit kepada Bank Indonesia.

BCA menerapkan pendekatan audit berdasarkan risiko, dimana perencanaan dan proses audit dilakukan berdasarkan penilaian risiko bisnis dalam tingkat makro maupun mikro. Rencana pelaksanaan audit tahunan disusun berdasarkan evaluasi penilaian risiko secara makro terhadap unit kerja atau kegiatan yang mempengaruhi pencapaian rencana kerja atau sasaran BCA. Kemudian setiap unit kerja atau kegiatan yang masuk dalam cakupan audit tahunan akan diperiksa melalui penilaian risiko mikro untuk mengalokasikan kegiatan audit secara proporsional sesuai dengan perbandingannya.

Untuk tahun 2005, Satuan Kerja Audit Internal telah menyampaikan hasil auditnya kepada Dewan Komisaris dan Direksi yang meliputi hasil audit terhadap kantor pusat, kantor wilayah dan kantor cabang.

AUDITOR INDEPENDEN

Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan telah menunjuk kantor akuntan publik Siddharta Siddharta & Widjaja sebagai auditor eksternal independen BCA untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2005. Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan, Dewan Komisaris menetapkan jumlah biaya auditor eksternal independen sebesar US\$ 300.000 termasuk pengeluaran *out-of-pocket* untuk Laporan Keuangan tanggal 30 Juni 2005 dan tanggal 31 Desember 2005. Selama tahun 2005, kantor akuntan publik tersebut tidak memberikan jasa lain kepada BCA selain jasa audit, sehingga tidak terjadi benturan kepentingan dalam pelaksanaan proses audit.

KOMUNIKASI DENGAN PARA PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

Sekretaris Perusahaan

Fungsi Sekretaris Perusahaan merupakan bagian penting dari pelaksanaan komitmen Bank pada keterbukaan informasi. Sekretaris Perusahaan bertugas membantu Direksi dalam menyebarluaskan informasi tentang Bank kepada pihak luar, khususnya investor, masyarakat pasar modal, dan para pemegang saham, serta memantau kepatuhan Bank terhadap ketentuan dan peraturan pasar modal yang berlaku.

Sekretaris Perusahaan juga bertanggung jawab memelihara citra Bank melalui berbagai kegiatan kehumasan; mendukung penyelenggaraan

Pelaksanaan Prinsip Keterbukaan di Tahun 2005

Kegiatan	Jumlah Kegiatan
Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan	1
Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa	2
Forum Investor dan <i>Non Deal Roadshow</i>	14
Kunjungan oleh Investor dan Analis	85
Telekonferensi	11
Pertemuan dengan Analis dan Media setiap Kuartal	4
Paparan Publik	1

BCA telah mengembangkan prosedur dan mekanisme kerja untuk memastikan bahwa setiap keluhan yang diterima dapat diselesaikan secara komprehensif dan sesuai dengan ketentuan.

Bank oleh Dewan Komisaris dan Direksi agar sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan yang berlaku, serta melaksanakan berbagai kegiatan kesekretariatan korporasi dan protokoler, korespondensi dan kelogistikan yang terkait dengan tugas-tugas Dewan Komisaris dan Direksi.

Pelaksanaan Prinsip Keterbukaan

Untuk memenuhi aspek transparansi, BCA menyelenggarakan berbagai aktivitas penyebaran informasi tentang perkembangan dan kinerja Bank.

Di tahun 2005 BCA menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan dan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa, pertemuan dengan analis saham, *fund manager* dan investor institusi serta pemegang saham dan kegiatan paparan publik.

BCA juga secara rutin mengadakan *press conference* dan mempublikasikan Laporan Keuangan Triwulanan; mengirimkan siaran pers ke media massa dan menerbitkan Laporan Keuangan yang telah di audit. Setiap tahun BCA menerbitkan Laporan Tahunan yang tersedia bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Laporan Tahunan BCA merupakan media yang penting untuk menjangkau pemegang saham dan investor. BCA senantiasa menyempurnakan isi dan presentasi dari Laporan Tahunannya sejalan dengan perkembangan praktik tata kelola perusahaan.

BCA juga senantiasa melaporkan kepemilikan saham BCA oleh Komisaris dan Direktur serta anggota keluarga masing-masing ke Bursa dan Badan Pengawas Pasar Modal (Bapepam). Informasi tersebut dapat dilihat pada Catatan 18 di bagian Laporan Keuangan.

Masyarakat umum dapat mengakses berbagai informasi terkini tentang BCA melalui website Bank: www.klikbca.com.

BCA juga menyelenggarakan berbagai kegiatan untuk menjalin komunikasi dengan seluruh karyawan Bank. Kegiatan komunikasi internal dilaksanakan melalui majalah internal InfoBCA, portal intranet mybca dan program temu karyawan dengan manajemen yang dilakukan oleh masing-masing kantor cabang.

Jalur Komunikasi dengan Pihak Yang Berkepentingan

BCA senantiasa membuka diri untuk menerima keluhan dari para pihak yang berkepentingan. Untuk memfasilitasi proses penyampaian keluhan, BCA telah menyediakan berbagai sarana komunikasi baik melalui surat, e-mail maupun telepon. Pihak luar dapat memperoleh informasi dan menyampaikan keluhannya melalui surat ke Halo BCA, e-mail ke haloBCA@bca.co.id ataupun menghubungi (021) 5299 9888 melalui telepon dan 69888 melalui telepon selular.

Sepanjang tahun 2005, BCA menerima sebanyak 5.087.323 telepon masuk yang sebagian besar merupakan permintaan informasi produk dan jasa, sedangkan sejumlah 145.452 telepon masuk atau 2,86% merupakan keluhan yang terdiri atas keluhan bersifat non finansial dan finansial.

BCA juga telah mengembangkan prosedur dan mekanisme kerja untuk memastikan bahwa setiap keluhan yang diterima dapat diselesaikan secara komprehensif dan sesuai dengan ketentuan. Hal ini terlihat dari tingkat penyelesaian keluhan yang sesuai dengan *service level* sepanjang tahun 2005 yang berhasil mencapai 99,17%.

KEBIJAKAN BENTURAN KEPENTINGAN DAN INSIDER TRADING

BCA telah memiliki ketentuan benturan kepentingan yang merupakan pedoman bagi jajaran karyawan Bank sebagai individu dalam berhubungan dengan nasabah, rekanan, maupun dengan sesama pekerja. Ketentuan ini telah disosialisasikan kepada setiap karyawan di lingkungan BCA. Selain itu, BCA juga telah menyebarluaskan ketentuan Bapepam tentang larangan transaksi efek oleh orang dalam (*insider trading*).

Untuk itu, setiap tahun semua karyawan dari level eselon 5 sampai dengan Direksi dan para anggota Dewan Komisaris mengisi dan menandatangani laporan Pernyataan Tahunan yang mencantumkan ada atau tidaknya kondisi dan transaksi yang mengandung potensi terjadinya benturan kepentingan.

Pada tanggal 27 Oktober 2005, BCA telah mempublikasikan kepada media massa perihal rencana transaksi sewa menyewa gedung perkantoran dengan PT Grand Indonesia yang merupakan transaksi benturan kepentingan dengan pihak terafiliasi. Rencana transaksi ini telah memperoleh persetujuan dari mayoritas pemegang saham independen pada RUPS Luar Biasa pada tanggal 25 November 2005.

KEGIATAN PENDUKUNG PRAKTIK TATA KELOLA PERUSAHAAN

Sepanjang tahun 2005, BCA aktif mengikuti dan melaksanakan berbagai kegiatan dalam rangka mengembangkan wawasan dan berbagi pengalaman di bidang tata kelola perusahaan.

Berikut kegiatan selama tahun 2005 antara lain:

1. Partisipasi BCA dalam program *Corporate Governance Perception Index* yang diselenggarakan oleh *The Indonesian Institute for Corporate Governance* (IICG), bulan Januari – April 2005 di mana BCA berhasil meraih peringkat pertama untuk sektor keuangan.
2. Melaksanakan program sosialisasi penerapan GCG di BCA kepada pejabat-pejabat kantor wilayah dan cabang melalui kegiatan *Quality Meeting* kantor wilayah.
3. Berperan aktif sebagai pembicara dalam berbagai kegiatan seminar dan *workshop* mengenai GCG dan pengelolaan risiko.
4. Melaksanakan perundingan Perjanjian Kerjasama Bersama (PKB) Manajemen dengan Serikat Pekerja mulai bulan November 2005 dan telah dicapainya kesepakatan melalui penandatanganan PKB periode 2005-2007 pada tanggal 8 Februari 2006.
5. Menerbitkan tulisan/artikel seputar GCG di media internal InfoBCA, antara lain:
 - Komitmen yang membuahkan prestasi (InfoBCA No. 144, Mei 2005);
 - RUPS, Apa dan Bagaimana (InfoBCA No. 145, Juli 2005);
 - Paparan Publik, Bukti Transparansi BCA (InfoBCA No. 145, Juli 2005);
 - Penerapan GCG sebagai pendukung Proses Bisnis Bank (InfoBCA No. 149, Desember 2005);
 - Internalisasi GCG dalam proses Bisnis Bank (InfoBCA, No. 150, Desember 2005).

Sepanjang tahun 2005, BCA aktif mengikuti dan melaksanakan berbagai kegiatan dalam rangka mengembangkan wawasan dan berbagi pengalaman di bidang tata kelola perusahaan.