



## Kualitas Layanan



Sebagai salah satu bank dengan kapitalisasi pasar terbesar di Asia Tenggara, BCA secara berkesinambungan terus mengembangkan dan menyediakan solusi perbankan bagi nasabahnya. Kualitas layanan yang kami sediakan mencakup keamanan, kenyamanan, keandalan, dan kemudahan akses transaksi perbankan. Strategi BCA dalam meningkatkan kualitas layanan, di antaranya:

- Pengembangan kompetensi dan kapabilitas SDM;
- Optimasi sistem jaringan digital, layanan internet dan media sosial;
- Memperkuat *solution center*;
- Pengembangan layanan *digital banking*;
- Budaya inovasi untuk terus menciptakan teknologi baru;
- Pembentukan Unit Kerja Sentra Layanan Digital untuk operasional layanan digital.

”

Komitmen BCA untuk memberikan layanan yang setara, salah satunya diwujudkan melalui 19 ATM Wicara di tujuh kota yaitu DKI Jakarta, Bandung, Tangerang, Magelang, Yogyakarta, Cilegon, dan Malang yang berguna untuk membantu akses transaksi nasabah berkebutuhan khusus. [FS14]



”

BCA tetap memberikan layanan semaksimal mungkin selama pandemi COVID-19 dengan mengeluarkan beberapa kebijakan penyesuaian layanan agar nasabah dapat melakukan transaksi jarak jauh tanpa harus datang ke kantor cabang. Kebijakan tersebut tertuang dalam Surat Keputusan No. 048/SK/DIR/2020 tanggal 27 Maret 2020 perihal Perubahan Limit KeyBCA untuk Transaksi Transfer Dana di KlikBCA Individu.

”

### Survei Kepuasan Nasabah [102-43]

Salah satu sarana untuk mengetahui kualitas layanan perbankan dan evaluasi kinerja bank adalah melalui survei kepuasan nasabah. Survei kepuasan nasabah dilakukan setiap tahun sekali oleh pihak independen. Metode yang digunakan dalam survei kepuasan nasabah yaitu penilaian terhadap *customer engagement* dan *branch service quality* melalui telepon. Survei *customer engagement* dilakukan dengan metode Gallup International.