



Wilson

Sr. IT Analyst Customer Touchpoint Solution

“Dulu banyak nasabah menghabiskan waktu untuk menunggu giliran transaksi di cabang. Kini, mereka tidak perlu datang atau mengantri lagi, namun cukup menggunakan *gadget*. BCA telah banyak meningkatkan layanan digital, seperti layanan Customer Service digital, HaloBCA Chat (via Whatsapp), dan *Virtual Assistant Chat Banking* BCA (via Line, FBM, Google-Assistant) yang bernama Vira. Setiap layanan BCA diciptakan untuk melayani seluruh generasi.”

WHISTLEBLOWING SYSTEM [102-17, FN-CB-510a.2]

BCA menjalankan sistem pengaduan pelanggaran (*whistleblowing system*) untuk mendukung transparansi serta mendeteksi dan mencegah *fraud* sedini mungkin. Pihak internal maupun eksternal dapat melaporkan tindakan *fraud* atau pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku di internal bank.

Whistleblower tidak perlu khawatir, karena perusahaan akan menjamin kerahasiaan data dan melindungi identitas pelapor. Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui situs *web bca.co.id*, dan secara otomatis pelaporan akan diterima langsung oleh pengelola *whistleblowing system*. Pelaporan yang sudah divalidasi oleh pengelola *whistleblowing system* sebagai laporan yang memenuhi kriteria, akan diteruskan ke Biro Anti Fraud untuk ditindaklanjuti.

Pengaduan Whistleblowing System

Tahun	Status	Jumlah	Keterangan
2020	Dalam proses (<i>Open</i>)	4	Masih dalam proses
	Sudah selesai (<i>Closed</i>)	18	Tidak terdapat pengaduan yang diselesaikan melalui jalur hukum, dan 18 pengaduan diselesaikan secara internal. Seluruh laporan tidak memenuhi kriteria*).
2019	Dalam proses (<i>Open</i>)	0	Tidak terdapat pengaduan yang diselesaikan melalui jalur hukum, dan 15 pengaduan diselesaikan secara internal.
	Sudah selesai (<i>Closed</i>)	15	Sebanyak satu pengaduan mendapat sanksi (SP1) dan satu kasus dalam proses peneanaan sanksi, dan laporan lain tidak memenuhi kriteria*).
2018	Dalam proses (<i>Open</i>)	0	Tidak terdapat pengaduan yang diselesaikan melalui jalur hukum, dan 23 pengaduan diselesaikan secara internal.
	Sudah selesai (<i>Closed</i>)	23	Sebanyak dua pengaduan mendapat sanksi pemutusan hubungan kerja, sedangkan laporan lain tidak memenuhi kriteria*).

*) Data tidak lengkap/hanya bersifat informasi/keluhan nasabah.