

Walk in-Channel BNI Terbaik
Di Banking Service Excellence Monitor (BSEM) 2015

Jakarta, 4 Juni 2015. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) ditetapkan sebagai bank yang memiliki fasilitas dan layanan *walk in-channel* terbaik dibandingkan dengan bank-bank lain yang diikutsertakan dalam *Banking Service Excellence Monitor (BSEM) 2015* dan menempati peringkat Kedua sebagai *the best e-Channel. Marketing Research Indonesia (MRI)*, selaku pelaksana BSEM 2015, menetapkan BNI di peringkat terbaik pada layanan *Customer Service*, *Kenyamanan Ruangan*, *Peralatan Banking Hall*, *Toilet* dan layanan ATM dibandingkan bank-bank umum lain.

Survei tersebut juga menetapkan BNI sebagai bank terbaik kedua untuk performa layanan telepon dan Satuan Pengamanan (Satpam), sedangkan pada aspek *e-channel*, MRI menetapkan BNI sebagai bank terbaik Kedua untuk layanan *Call Center* dan *Phone banking*. Hasil penilaian yang dilakukan dengan metode *Mystery Shopping* itu menetapkan BNI layak ditetapkan sebagai peraih penghargaan *The Best Performance Walk in-Channel* dari MRI, sekaligus menetapkan BNI sebagai *Best Overall Performance* Kedua selama tiga tahun berturut-turut. Penghargaan tersebut disampaikan MRI kepada BNI di Jakarta, Kamis (4 Juni 2015).

Direktur Jaringan dan Layanan BNI Adi Sulistyowati mengatakan, di tengah persaingan industri perbankan yang kian kompetitif, BNI tetap berkomitmen berperan aktif dalam pertumbuhan ekonomi nasional, antara lain dengan memberikan layanan yang unggul dan memberikan nilai lebih bagi nasabah. Salah satu strategi yang dilakukan adalah meningkatkan kemampuan *Customer Service* sebagai *financial advisor* agar mampu memberikan solusi keuangan terhadap kebutuhan setiap nasabah. Disamping itu, BNI juga mengembangkan dan revitalisasi *outlet* baru maupun ATM yang lebih berkualitas, baik dari aspek teknologi maupun fitur layanan. Layanan tersebut diberikan dengan memperhatikan aspek potensi bisnis daerah dan kebutuhan nasabah di lokasi-lokasi strategis di Indonesia.

Untuk itu, BNI terus memberikan beragam layanan *Innovative Channel* sejak tahun 2013, antara lain ATM Sepeda Motor, kontainer *outlet*, dan BNI Layanan Gerak 4WD. BNI membuat terobosan juga dengan mendirikan 6 ATM di luar negeri yaitu 4 di Hong Kong dan 2 di Singapura. "Melalui keragaman jaringan distribusi, BNI berupaya memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Apa pun jenis transaksinya, lakukan saja di BNI," tutur Adi Sulistyowati.

Outlet baru BNI yang dibuka sejak tahun 2009 hingga Maret 2015 memberikan kontribusi 19% dari Dana Pihak Ketiga (DPK) BNI atau senilai Rp 54,4 triliun. Adapun Pertumbuhan ATM BNI dalam 4 tahun terakhir telah mencapai 20% dengan pertumbuhan *fee based income* pada BNI mencapai 30%. Pada tahun 2014, *fee based income* dari transaksi melalui ATM BNI mencapai Rp 639 miliar, termasuk transaksi ATM non-BNI yang dilakukan di ATM BNI. Pencapaian tersebut mendorong BNI untuk mendapatkan penilaian maksimal pada hampir seluruh aspek penilaian BSEM 2015.

“Penghargaan ini merupakan hasil upaya keras yang dilakukan semua elemen di BNI untuk menjaga konsistensi dan terus meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah. Hal ini merupakan tantangan bagi kami untuk bisa merebut peringkat terbaik dan mampu menjaga kepercayaan nasabah, karena menjadi salah satu indikator terpenting yang mencerminkan kualitas pelayanan sebuah bank, tambah Adi Sulistyowati.

Penghargaan ini diberikan oleh lembaga riset MRI, berdasar survei yang dilakukan terhadap 21 bank di Jakarta, Bekasi, Depok, Tangerang, Bandung, dan Makassar pada periode 2014-2015. Penilaian MRI ini menunjukkan kualitas *Service Delivery Process* yang diberikan BNI terus menunjukkan peningkatan, terutama pada *walk in-channel*.

Performa ATM BNI Terbaik di Indonesia

Salah satu kategori yang mendukung BNI menjadi salah satu bank pemberi layanan terbaik di Indonesia adalah BNI juga meraih penghargaan sebagai bank dengan performa ATM terbaik. Saat ini, BNI memiliki lebih dari 14.000 ATM yang tersebar di seluruh Indonesia. Jaringan ATM ini diperkuat oleh jaringan ATM Bersama, ATM Link, dan ATM Prima.

“BNI rajin melakukan kustomisasi layanan demi peningkatan kualitas layanan dan *time delivery service*. Kami berencana menambah ATM pada tahun 2015 ini,” tutur Adi Sulistyowati. Prestasi ini diraih sebagai hasil kebijakan perusahaan yang mewajibkan semua pegawai untuk peduli dengan layanan ATM BNI terdekat dimanapun berada.

Kenyamanan nasabah menggunakan ATM BNI ditunjukkan oleh jumlah transaksi di ATM. Pada hari biasa, transaksi ATM bisa mencapai 3.000 – 3.500 per menit. Jumlah transaksi akan meningkat menjadi sekitar 5.000 per menit pada saat menjelang Hari Raya Idul Fitri, atau meningkat 50% dibandingkan hari-hari biasa.

Mengenai BNI

BNI merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia, yang per 31 Maret 2015 memiliki 1.772 outlet yang tersebar di 34 provinsi dan 420 kabupaten/ kota. Untuk melengkapi pelayanan kepada masyarakat, BNI juga memiliki 24 Sentra Kredit Menengah (SKM), 58 Sentra Kredit Kecil (SKC), 111 Unit Kredit Kecil (UKC), dan 12 Consumer & Retail Loan Center (LNC).

Selain itu, BNI memiliki lima kantor cabang di luar negeri; yaitu di London, New York, Tokyo, Singapura, Hong Kong; satu *sub branch* di Osaka; *Limited Purpose Branch* di Singapura; dan satu anak perusahaan di Hong Kong, *BNI Remittance Limited*, yang khusus menangani transaksi kiriman uang. *Remittancerepresentative officeryang* tersebar di Malaysia, Korea Selatan, Hong Kong, Qatar, Bahrain, Uni Emirat Arab, Belanda dan Amerika Serikat.

Untuk jaringan elektronik, per 31 Maret 2015, BNI memiliki 14.082 ATM yang tersebar di 34 provinsi dan 420 kabupaten/ kota termasuk 6 (enam) ATM di luar negeri, yaitu 4 ATM di Hong Kong dan 2 ATM di Singapura. Jaringan ATM itu diperkuat juga oleh 49.933 ATM LINK, 70.825 ATM Bersama, serta 82.095 jaringan ATM Prima. Selain itu terdapat fasilitas *phone banking* 24 jam BNI Call 1500046 atau melalui ponsel (021) 1500046 dan 68888, serta SMS Banking dan BNI Internet Banking www.bni.co.id untuk kebutuhan transaksi perbankan dengan ratusan fitur transaksi.

Bagi nasabah institusi bisnis, BNI memberikan layanan *cash management* secara *online*, *trade finance*, perdagangan internasional (ekspor/impor) dan *remittance*/pengiriman uang yang didukung oleh jaringan cabang luar negeri dan 1.675 koresponden di seluruh dunia, baik bank maupun non bank.

Untuk memperluas jaringan usahanya dan memberikan layanan keuangan terpadu, khususnya di industri keuangan, BNI memiliki 4 anak perusahaan, yaitu BNI Syariah (perbankan syariah), BNI Life (perasuransian), BNI Securities (pasar modal), dan BNI Multifinance (pembiayaan).

Penghargaan BNI

1. *The Best Performance Walk in-Channel* sekaligus mempertahankan *Best Overall Performance Ranking* Kedua berdasarkan survei *Banking Service Excellence Monitor* (BSEM) dari *Marketing Research Indonesia* (MRI) dan Majalah Infobank, Jakarta (4 Juni 2015).

2. The Most Favourite Leadership dari Indonesia Property and Bank Award (IPBA) 2015 dari Majalah Property & Bank di Jakarta, 21 Mei 2015. Diterima oleh perwakilan CMM.
3. *The Asian Banker Transactional Banking Award 2015 sebagai Best Cash Management Bank in Indonesia dan Leading Counterparty Bank in Indonesia* dari Majalah The Asian Banker, Hong Kong (14 April 2015).
4. Peringkat Pertama *Digital Brand of The Years* dari iSentia dan Infobank untuk Produk BNI Taplus dan Kartu Debit BNI, Jakarta, Kamis (26 Maret 2015)
5. *Best Remittance Provider* 6 tahun berturut-turut, *Best Trade Solution of the Year* in Southeast Asia 5 tahun berturut-turut, *Best Payable Solution* 4 tahun berturut-turut, *Best Cross Border Merger & Acquisition Deal of The Year* (BNI Life) and co-financial advisers (BNI Securities) serta *Best Loan Deal of the Year* untuk proyek Commuter Line PT Kereta Api Indonesia bersama 4 bank lainnya.
6. *Indonesia Best Overall Corporate Governance, Indonesia Best for Disclosure & Transparency, Indonesia Best for Investor Relations*, serta *Indonesia Best for Shareholder's Right and Equitable Treatment* dari Majalah Finance Asia.
7. *Top Brand Award* untuk produk BNI Taplus Anak dan BNI Tapenas dari Majalah Marketing di Jakarta, 13 Februari 2015.
8. Pioneer in Green Finance in Indonesia dalam *SBA Award* dari PricewaterhouseCoopers (PwC) dan Kadin Indonesia dan IBCSD (Indonesia Business Council for Sustainable Development) *Jakarta 25 Februari 2015*.

Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi:

Tribuana Tunggadewi, *Corporate Secretary BNI*

Telp: 021-5728387, Email : bni@bni.co.id