

Jaringan Distribusi



Danamon merupakan salah satu bank dengan jaringan layanan terluas di Indonesia, yang meliputi lebih dari 1.400 kantor cabang serta berbagai layanan perbankan elektronik; seperti jaringan ATM, *call center* serta layanan *mobile banking* dan internet. Bersama dengan jaringan mitra kami, jaringan ATM Danamon mencapai lebih dari 14.000 mesin di seluruh Indonesia.

Untuk terus menyempurnakan layanan jaringan kami yang luas, pada tahun 2007 ini, kami telah melakukan peningkatan kecepatan proses layanan nasabah di cabang-cabang. Melalui pendekatan *Customer Fulfillment Framework* yang mengedepankan proses peningkatan layanan nasabah di jaringan Danamon, kami berhasil meraih perbaikan kecepatan layanan yang cukup signifikan.

Pembukaan rekening kini dapat diselesaikan dalam waktu 15 menit, yang dicapai melalui penyederhanaan dan pengurangan jumlah proses. Waktu tunggu di bagian *teller* juga berhasil dikurangi melalui proses deposit tunai yang lebih sederhana, sistem pengukuran kinerja cabang yang lebih menyeluruh serta pengelolaan antrian yang lebih baik di cabang-cabang.

Konsistensi standar layanan di tingkat *front liners* juga terus dipertahankan melalui program-program '*service role play*', *Mystery Shopper* dan "sarasehan servis" serta kompetisi layanan antar cabang.

Disamping untuk memberikan layanan nasabah, jaringan cabang kami juga berperan sebagai instrumen yang efektif untuk kegiatan penjualan silang (*cross selling*). Berbagai program pelatihan telah dilaksanakan

Wilayah	Cabang Danamon Reguler	Cabang Danamon Syariah	Cabang Danamon Privilege	ATM	Cabang CMM	Cabang DSP	Cabang Adira Finance	Cabang Adira Insurance	Cabang Adira Quantum
1	123	34	5	209	19	103	23	6	10
2	28	-	1	44	6	64	31	2	4
3	67	6	4	133	7	166	49	4	8
4	52	11	3	77	2	44	19	4	4
5	31	5	3	62	2	19	27	3	5
6	52	6	2	81	10	137	63	8	8
7	48	18	7	84	7	173	41	4	7
Total	401	80	25	690	53	706	253	31	46



Wilayah 3

Jawa Timur, Bali, NTB, NTT

Wilayah 4

Sulawesi, Papua, Maluku

untuk meningkatkan kemampuan penjualan dari para *front liners* Danamon.

Agar dapat memberikan layanan perbankan yang lebih nyaman dan mudah diakses, kami telah meluncurkan kembali layanan pengelolaan kas elektronik Danamon, Cash@work yang kini dapat diakses melalui jaringan internet. Berbagai upaya tengah dilaksanakan untuk merevitalisasi cabang-cabang kami dengan model cabang baru yang lebih modern, dimana hal ini akan meningkatkan kemampuan pelayanan kepada nasabah.

Setelah menjadi bank pertama di Indonesia yang menerima penghargaan sebagai bank paling konsisten

dalam kualitas layanan dari MRI Service Award, kami memulai rencana yang ambisius bersama Gallup International untuk mengukur kinerja kami berdasarkan praktik-praktik internasional yang terbaik. Hasil survei yang akan diselesaikan di tahun 2008, dapat menunjukkan posisi kami di antara perusahaan-perusahaan sukses di seluruh dunia.

Di tahun 2008, berbagai upaya akan diluncurkan untuk terus meningkatkan efisiensi biaya transaksi guna mendukung perkembangan usaha Danamon. Upaya tersebut termasuk pemanfaatan proses yang lebih sederhana, cepat dan efektif yang juga dapat meningkatkan kepuasan para nasabah.