

Kebijakan Perlindungan Nasabah

PT Bank CTBC Indonesia terus berupaya dalam melindungi kepentingan nasabah dan memberikan yang terbaik pada pemenuhan :

- **POJK No. 1/POJK.07/2013** tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- **POJK No. 18/POJK.07/2018** tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
- **SEOJK No. 17/SEOJK.07/2018** tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

PT Bank CTBC Indonesia secara konsisten terus mempertahankan kualitas penyelesaian pengaduan nasabah. Hal ini tercermin oleh tingkat penyelesaian pengaduan nasabah sesuai waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.

Penanganan Pengaduan Tahun 2020

Berdasarkan Surat Edaran OJK (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Bank diminta untuk melakukan publikasi penanganan pengaduan yang diterima oleh Bank paling kurang setahun 1 (satu) kali, sebagaimana tabel di bawah ini :

Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
Tabungan (Saving)	6	100%	-	0%	-	0%	6
Deposito	3	100%	-	0%	-	0%	3
Kredit Tanpa Agunan	20	100%	-	0%	-	0%	20
Modal Kerja (Working Capital)	1	100%	-	0%	-	0%	1
ATM/Kartu Debit ATM/Debit Card	42	100%	-	0%	-	0%	42
Kliring	1	100%	-	0%	-	0%	1
Electronic Banking	23	100%	-	0%	-	0%	23
Remittance	1	100%	-	0%	-	0%	1
Total	97	100%	-	0%	-	0%	97