

Kebijakan Perlindungan Konsumen/Nasabah

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

- **Peraturan BI No.22/20/PBI/2020** tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
- **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.
- **POJK No. 31/POJK.07/2020** tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan
- **PADG No. 23/17/PADG/2021** tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

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

Penanganan Pengaduan Tahun 2021

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	3	100%	-	0%	-	0%	3
Kredit Tanpa Agunan	46	100%	-	0%	-	0%	46
Kredit Modal Kerja	7	88%	1	13%	-	0%	8
ATM/Kartu Debit ATM/Debit Card	34	97%	1	3%	-	0%	35
Elektronik Banking	18	100%	-	0%	-	0%	18
Lainnya	1	100%	-	0%	-	0%	1
Total	109	100%	2	15%	-	0%	111