

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. 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
- **POJK No.6/POJK.07/2022** tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor 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 2022

Sesuai dengan ketentuan regulator terkait 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	1	100%	-	0%	-	0%	1
Kredit Tanpa Agunan	107	99%	1	1%	-	0%	108
Kredit Modal Kerja	8	100%	-	0%	-	0%	8
ATM/Kartu Debit ATM/Debit Card	51	98%	1	2%	-	0%	52
Elektronik Banking	18	100%	-	0%	-	0%	18
Total	185	100%	2	3%	-	0%	187