

Kebijakan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat

PT Bank CTBC Indonesia terus berupaya dalam melindungi kepentingan Konsumen dan Masyarakat berdasarkan ketentuan regulator tentang :

- Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.
- Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

PT Bank CTBC Indonesia secara konsisten terus mempertahankan kualitas penyelesaian pengaduan Konsumen dan Masyarakat. Hal ini tercermin oleh tingkat penyelesaian pengaduan konsumen dan masyarakat sesuai waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.

Penanganan Pengaduan Tahun 2023

Berdasarkan ketentuan OJK perihal Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Bank CTBC Indonesia diminta untuk melakukan publikasi penanganan pengaduan yang diterima oleh Bank paling kurang 1 (satu) kali dalam setahun, 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	130	98%	2	2%	-	0%	132
Kredit Modal Kerja	3	100%	-	0%	-	0%	3
ATM/Kartu Debit ATM/Debit Card	31	100%	-	0%	-	0%	31
Elektronik Banking	62	100%	-	0%	-	0%	62
Remittance	1	100%	-	0%	-	0%	1
Total	228	100%	2	2%	-	0%	230