

## Kebijakan Perlindungan Pelanggan

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

- **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 Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

PT Bank CTBC Indonesia secara konsisten terus menjaga kualitas penyelesaian keluhan pelanggan. Hal ini tercermin dari tingkat penyelesaian keluhan pelanggan sesuai dengan service level agreement.

## Penanganan Pengaduan pada tahun 2020

Berdasarkan Surat Edaran OJK (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Bank wajib mempublikasikan penanganan pengaduan yang diterima Bank paling sedikit 1 (satu) kali. waktu, seperti tabel di bawah ini:

Types of Financial Transactions	Completed		On Process		Not Completed		Total of Complaints
	Total	%	Total	%	Total	%	
Saving	6	100%	-	0%	-	0%	6
Deposito	3	100%	-	0%	-	0%	3
Unsecured Loan	20	100%	-	0%	-	0%	20
Working Capital	1	100%	-	0%	-	0%	1
ATM/Kartu Debit ATM/Debit Card	42	100%	-	0%	-	0%	42
Clearing	1	100%	-	0%	-	0%	1
Electronic Banking	23	100%	-	0%	-	0%	23
Remittance	1	100%	-	0%	-	0%	1
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>	<b>97</b>