

Kebijakan Perlindungan Pelanggan

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

- **PBI No.22/20/PBI/2020** tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
- **POJK No. 1/POJK.07/2013** tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
- **POJK No.18/POJK.07/2018** tentang Pelayanan Pengaduan Konsumen di Bidang Keuangan Sektor Jasa
- **SEOJK No.17/SEOJK.07/2018** tentang Pelaksanaan Pelayanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Badan Keuangan Otoritas Layanan.
- **PADG No.23/17/PADG/2021** tentang Tata Cara Pelaksanaan Bank Indonesia Perlindungan Konsumen

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 2021

Berdasarkan Surat Edaran OJK (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Penerapan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Bank diperlukan mempublikasikan penanganan pengaduan yang diterima Bank paling kurang 1 (satu) kali, sebagaimana tabel di bawah ini :

Types of Financial Transactions	Completed		On Process		Not Completed		Total of Complaints
	Total	%	Total	%	Total	%	
Saving	3	100%	-	0%	-	0%	3
Unsecured Loan	46	100%	-	0%	-	0%	46
Working Capital	7	88%	1	13%	-	0%	8
ATM/Kartu Debit ATM/Debit Card	34	97%	1	3%	-	0%	35
Electronic Banking	18	100%	-	0%	-	0%	18
Others	1	100%	-	0%	-	0%	1
Total	109	100%	2	15%	-	0%	111