

Kebijakan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat

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

- Perlindungan 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.
- Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
- Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

PT Bank CTBC Indonesia secara konsisten terus mempertahankan kualitas penyelesaian pengaduan Konsumen dan Masyarakat.

Penanganan Pengaduan Tahun 2025

Sebagai bentuk pemenuhan ketentuan OJK perihal Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Bank CTBC Indonesia 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	3	100%	-	0%	-	0%	3
Kredit Tanpa Agunan	281	96%	12	4%	-	0%	293
Kredit Modal Kerja	1	100%	-	0%	-	0%	1
ATM/Kartu Debit ATM/Debit Card	19	100%	-	0%	-	0%	19
Elektronik Banking	22	100%	-	0%	-	0%	22
Remitansi	2	100%	-	0%	-	0%	2
Sistem Pembayaran Lainnya	1	100%	-	0%	-	0%	1
Deposito	2	100%	-	0%	-	0%	2
Total	331	97%	12	3%	-	0%	343