

**Ringkasan Kebijakan
Perlindungan Nasabah
PT. Bank CIMB Niaga, Tbk.
No. E.04.A.10 – Maret 2019**

Sebagai bentuk komitmen bank untuk menjalankan Good Corporate Governance terutama terkait aspek perlindungan nasabah maka Bank menerapkan Kebijakan Perlindungan Nasabah dengan menitikberatkan pada prinsip transparansi; perlakuan yang adil; keandalan; kerahasiaan dan keamanan data/ informasi Konsumen; dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

A. Transparansi Produk dan Layanan

Sebagai bentuk transparansi, Bank menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan kepada Nasabah/ Calon Nasabah. Informasi tersebut dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti informasi dan disampaikan pada saat:

- memberikan penjelasan kepada Nasabah mengenai hak dan kewajibannya,
- pembuatan perjanjian dengan Nasabah dan/atau Calon Nasabah, dan
- terjadi perubahan ketika Nasabah menggunakan dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang diberikan oleh Bank.

**Summary of Customer
Protection Policy
PT. Bank CIMB Niaga, Tbk.
No. E.04.A.10 – March 2019**

As the Bank's commitment to implement Good Corporate Governance, particularly related to the aspect of customer protection, therefore the Bank apply Customer Protection Policy emphasizing on the principle of transparency; fair treatment; reliability; confidentiality and security of consumer data/ information; and customer complaint handling and dispute settlement in a simple, fast, and affordable cost.

A. Product and Service Transparency

As a form of transparency, the Bank provides and/or delivers accurate, honest, clear, and not misleading information on products and/or services to Customers/ Prospective Customers. Such information is described in a document or any other means that can be used as an evidence of information and delivered during:

- providing explanation to Customers on their right and obligation,
- making an agreement with Customers and/or Prospective Customers, and
- changes occurred when Customers use and/or utilize products and/or services provided by the Bank.

Pemberian informasi juga dapat disampaikan melalui berbagai media, antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik.

Yang dimaksud dengan jujur adalah Bank wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jujur berdasarkan informasi yang sebenarnya tentang manfaat, biaya, dan risiko dari setiap produk dan/atau layanan.

Bank wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang tidak menyesatkan sehingga tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara Nasabah dan/atau Calon Nasabah dengan Bank terhadap ketentuan yang dimuat dalam perjanjian.

Bank menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh Nasabah dalam setiap dokumen yang:

- memuat hak dan kewajiban Nasabah,
- dapat digunakan Nasabah untuk mengambil keputusan, dan
- memuat persyaratan dan dapat mengikat Nasabah secara hukum.

Bank juga menyediakan berbagai sarana media komunikasi yang mudah untuk diakses oleh Nasabah dan/atau Calon Nasabah yang paling kurang meliputi surat, e-mail, telepon, faximile, dan website untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dan/atau Calon Nasabah dalam mengakses informasi mengenai produk dan/atau layanan yang terkini.

Information provided could be through various media, such as advertisement in printing or electronic media.

What is meant by honest is the Bank is required to provide and/or deliver honest information regarding products and/or services based on actual information for the benefit, cost and risk of each product and/or service.

The Bank is required to provide and/or deliver information about products and/or services that are not misleading hence does not cause different interpretation between Customers and/or Prospective Customers and the Bank on the terms stated in the agreement.

The Bank uses simple terms, phrases and/or sentences in Bahasa Indonesia that are easily understood by Customers in every document that:

- contains rights and obligations of Customers,
- can be used by Customers to make a decision, and
- contains requirements and can legally bind Customers.

The Bank also provides various media of communication that are easily accessed by Customers and/or Prospective Customers, minimum covering mails, e-mails, phones, faximiles, and websites to provide convenience to Customers and/or Prospective Customers for accessing the most recent information on products and/or services.

Bank berkewajiban menyampaikan informasi kepada Nasabah/ Calon Nasabah tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan. Dalam hal Bank menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan, Bank berkewajiban menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh peraturan perundang-undangan.

Bank berkewajiban menginformasikan kepada Nasabah setiap perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan yang tercantum dalam dokumen dan/ atau perjanjian Bank mengenai produk dan/ atau layanan Bank.

Dalam hal Nasabah tidak menyetujui perubahan terhadap persyaratan produk dan/atau layanan dalam waktu 30 hari kerja sebelum berlakunya perubahan, maka Nasabah berhak memutuskan produk dan/atau layanan tanpa dikenakan ganti rugi apapun. Dalam hal Nasabah sudah diberikan waktu untuk menyampaikan pendapatnya (30 hari kerja sebelum berlakunya perubahan) dan Nasabah tidak memberikan pendapatnya maka Bank menganggap Nasabah menyetujui perubahan tersebut.

Dalam penawaran produk dan/atau layanan, Bank memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Nasabah dengan produk dan/ atau layanan yang ditawarkan kepada Nasabah.

The Bank is required to deliver information to the Customers/ Prospective Customers regarding acceptance, delay or rejection of products and/or services requests. In case the Bank delivers information on a delay or rejection of the product and/or service requested, the Bank is required to provide reasons for the delay or rejection unless otherwise stipulated by statutory regulations.

The Bank is required to inform Customers any changes of benefits, costs, risks, terms and conditions stated in the Bank's documents and/or agreements related to the Bank's products and/or services.

In the event that Customers do not agree on the changes of the product and/or service's term within 30 working days before the changes take effect, Customers have the right to terminate the product and/or service without being imposed with any compensation. In the event that Customers have been given time to deliver their opinion (30 working days before the changes take effect) and Customers do not provide any opinion, the Bank will assume Customers have agreed with the changes.

In offering products and/or services, the Bank considers suitability between customers' needs and capabilities with products and/or services offered to them.

Bank berkewajiban memberikan akses yang setara atas produk dan/atau layanan Bank kepada setiap Nasabah sesuai dengan klasifikasi Nasabah. Klasifikasi Nasabah dapat dilakukan berdasarkan latar belakang Nasabah, keterangan mengenai pekerjaan, rata-rata penghasilan, maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan, atau informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi Nasabah.

Bank wajib menyediakan layanan khusus kepada Nasabah yang berkebutuhan khusus (tuna netra, tuna rungu dan usia lanjut ≥ 60 tahun).

Sebagai bentuk perlindungan nasabah maka Bank berkewajiban memberikan tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada Nasabah tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian dengan Nasabah termasuk memberikan laporan kepada Nasabah tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban Nasabah secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan Nasabah.

Bank berkewajiban menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan untuk Nasabah dan/atau Calon Nasabah yang dititikberatkan untuk menginformasikan fitur dasar produk dan/atau layanan jasa keuangan termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan manfaat, biaya dan risiko.

The Bank is required to provide equal access on the Bank's products and/or services to each Customer in accordance with classification of the Customer. Classification of the Customer can be done based on the Customer's background, information of occupation, average income, objectives of applying the products and/or services, or other information that can be used to determine the classification of the Customer.

The Bank is required to provide special services to Customers with special needs (visual impairment, hearing impairment and elderly ≥ 60 years old).

As a form of customer protection, the Bank is required to provide an evidence of ownership for having the product and/or utilization of the service to the Customer timely in accordance with agreement with the Customer including to provide reports to the Customer regarding balance position and movement of the Customer's saving, fund, asset, or liabilities accurately, timely, and by means or facilities in accordance with agreement with the Customer.

The Bank is required to provide education in order to improve financial literacy for Customers and/or Prospective Customers, emphasizing delivery of information on basic features of financial products and/or services including providing knowledge and skills related to benefit, cost and risk.

B. Penanganan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Bank berkewajiban menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Nasabah yang berada dalam tanggung jawab Bank.

Bank bertanggung jawab atas kerugian Nasabah/ Walk In Customer (WIC) yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pegawai Bank dan/atau pihak ketiga yang bekerja/bertindak untuk kepentingan Bank.

Bank berkewajiban mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain dan menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya yang dapat merugikan Nasabah/ WIC.

Bank memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi Nasabah/ WIC, yang minimal meliputi:

- penerimaan Pengaduan,
- penanganan Pengaduan,
- penyelesaian Pengaduan.

Bank tidak mengenakan biaya Layanan Pengaduan kepada Nasabah/ WIC.

Bank wajib memiliki Prosedur Penanganan Pengaduan dan mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan tersebut pada perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan dan website Bank.

B. Handling and Resolution of Customer Complaints

The Bank is required to ensure the security of deposits, funds, or assets of Customers which are under the responsibility of the Bank.

The Bank is responsible for loss of Customers/ Walk In Customers (WIC) arising from error and/or negligence of the Bank's employees and/or third parties working/ acting for the benefit of the Bank.

The Bank is required to prevent its management, supervisors and employees from behavior that enrich or benefit themselves or others and abuse of their authorities, opportunities, or facilities due to their position that could be detrimental to Customers/ WIC.

The Bank has and implements a service and resolution mechanism of complaints for Customers/ WIC, minimum covering:

- receiving of Complaints,
- handling of Complaints,
- resolution of Complaints.

The Bank does not charge any fees for Complaint Handling to its Customers/ WIC.

The Bank is required to have a Complaint Handling Procedure and include a brief of Complaint Service procedure in the financial transaction's agreements and/or documents and Bank's website.

Bank memiliki unit Layanan Pengaduan untuk menerima dan/atau menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah/WIC dan/atau Perwakilan. Keberadaan unit Layanan Pengaduan ini dipublikasikan melalui laman (website) Bank, surat elektronik (e-mail), telepon, brosur, leaflet, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh Bank.

Bank berkewajiban menerima dan mencatat setiap Pengaduan baik yang diajukan secara lisan dan/atau tertulis oleh Nasabah/ WIC dan/atau Perwakilan.

Yang dimaksud Pengaduan secara lisan antara lain melalui telepon dan/atau short message services (SMS). Penerimaan Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah/WIC dan/atau Perwakilan dilakukan di setiap kantor Bank dan wajib didokumentasikan.

Bila pengaduan terkait atas produk dan/atau layanan yang bukan merupakan tanggung jawab Bank, maka wajib diberikan penjelasan kepada Nasabah/WIC bahwa penyelesaian pengaduan tersebut adalah di luar kewenangan Bank, namun menjadi tanggung jawab penerbit dan/atau pengelola produk dan/atau layanan yang bersesuaian.

Bank wajib menangani keberatan Nasabah/ WIC dan/atau Perwakilan terhadap Tanggapan Pengaduan yang disampaikan Bank jika Nasabah/WIC dan/atau Perwakilan menyampaikan dokumen baru yang dapat

The Bank has a Complaint Service Unit to receive and/or resolve Complaints filed by Customers/ WIC and/or Representatives. The existence of this Complaint Service Unit is published through the Bank's website, e-mail, telephone, brochure, leaflet, and/or electronic media managed officially by the Bank.

The Bank is required to receive and record each Complaint filed in verbal and/or in written by Customers/ WIC and/or Representatives.

What is meant by verbal Complaints among others through telephone and/or short message services (SMS). Receive of Complaints filed by Customers/ WIC and/or Representatives is done in each office of the Bank and shall be documented.

If complaints are related to products and/or services that are not under the Bank's responsibility, then an explanation must be given to the Customers/ WIC that the resolution of the complaints are not under the Bank's authority, but under the responsibility of the product issuer and/or manager and/or relevant services.

The Bank is required to handle the objection of Customers/ WIC and/or Representatives on the Complaint Response provided by the Bank if the Customers/ WIC and/or Representatives provide new documents which may result in changes of

mengakibatkan perubahan Tanggapan the Bank's Complaint Response.
Pengaduan Bank.

Bank wajib menyelesaikan keberatan yang disampaikan oleh Nasabah/ WIC dan/atau Perwakilan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian Pengaduan yang disampaikan secara tertulis oleh Nasabah/WIC dan/atau Perwakilan.

The Bank is required to resolve objections submitted by Customers/ WIC and/or Representatives in line with timelines for settlement of the Complaints submitted in writing by the Customers/ WIC and/or Representatives.

C. Pengendalian Internal

Bank memiliki sistem pengendalian internal terkait dengan perlindungan nasabah sekurang-kurangnya mencakup kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perlindungan Nasabah/Calon Nasabah dan ketersediaan sistem pelaporan dan monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan Nasabah/WIC.

C. Internal Control

The Bank has an internal control system related to customer protection which at least includes compliance with the principles of Customers/ Prospective Customers' protection and availability of reporting and monitoring system for follow up of Customers/ WIC's complaints.