

Kebijakan CIMB Niaga Terkait Pemenuhan Kesejahteraan Nasabah

Sebagai bentuk upaya CIMB Niaga dalam memastikan pemenuhan kesejahteraan nasabah, CIMB Niaga telah menyusun kebijakan-kebijakan terkait, dengan ringkasan/kutipan sebagai berikut:

- Kode Etik & Perilaku Kepegawaian (point 8.3. Hubungan dengan Nasabah)

“Perusahaan berkomitmen untuk menawarkan dan memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Setiap transaksi yang berhubungan dengan nasabah harus dilakukan secara adil, jujur, penuh integritas dan memenuhi standar etika serta sesuai dengan Kebijakan Perlindungan Konsumen yang berlaku.

Karyawan hanya boleh menjual atau menawarkan produk atau program resmi yang telah disetujui Manajemen dan harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai produk yang dijual serta memahami nasabah, baik kebutuhan, keadaan finansial, maupun profil risikonya untuk memutuskan dampak dari produk-produk tersebut dan apakah produk tersebut sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Karyawan yang bertugas menjual dan menawarkan produk Perusahaan berkewajiban untuk memberikan pemahaman kepada nasabah terkait

CIMB Niaga Policy on Efforts to Address Customers' Welfare

As part of the CIMB Niaga's efforts to ensure the fulfillment of customers' welfare, CIMB Niaga has developed related policies with the summary/quote as follows:

- Code of Ethics and Conduct (point 8.3. Relationship with Customer)

“The Company is committed to offer and deliver quality products and services to our customers. All dealings with customers of the Company and with others must be handled fairly, with honesty, integrity and high ethical standards and in accordance with applicable Consumer Protection policy.

Employees can only sell or offer official products and programs approved by the Management and Employees must have adequate product knowledge and must know and understand the Company's customers regarding their needs, financial circumstances and risk profile to decide product impacts and whether the products suit the customers' needs.

Employees who sell and offer the products and programs must ensure that they provide the customers understanding of the products and

produk serta layanan yang akan mereka gunakan, segala alternatif, besarnya biaya, termasuk kemungkinan risiko yang muncul. Transparansi terhadap biaya dan denda dalam setiap produk dan jasa diperlukan untuk menghindari timbulnya perlakuan yang tidak adil kepada nasabah.

Karyawan dilarang memberikan dan/atau menjanjikan insentif/hadiah kepada nasabah dari karyawan pribadi dan/atau atas nama produk/program yang tidak sah.”

- Kebijakan Pokok Perusahaan (juga sebagai Kebijakan Tata Kelola Perusahaan)

Bank harus senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham, termasuk perlindungan terhadap pemegang saham minoritas, konsumen, karyawan dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan dari masing-masing pihak yang bersangkutan.

- Kebijakan Perlindungan Nasabah & Pemberian Informasi/Data/Dokumen kepada Pihak Luar
 - ✓ Bank wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan kepada Nasabah dengan akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan.
 - ✓ Kebijakan ini mengatur mengenai ketentuan dalam pengelolaan dan

services they propose to purchase and the alternatives, and all costs and downside risks related to the products or services. Transparency in the fees and charges must be employed to avoid taking unfair advantage of the customers.

Employees are prohibited from providing and/or promising incentives/gifts to customers whether from Employees personally and/or behalf of illegitimate product/program.”

- Corporate Policy Manual (as well as Good Corporate Governance Charter)

The Bank is required to always consider shareholder’s interest, including protection to minority shareholder, consumers, employee and other stakeholder based on fairness and equitable treatment principles.

- Policy of Customer Protection & Provision of Information/Data/Documents to External Party
 - ✓ The Bank is required to provide and/or communicate information about products and/or services to the Customer in an accurate, honest, clear and non-misleading manner.
 - ✓ This policy regulates the provision in the management and administration

pengadministrasian pemberian informasi/ data/ dokumen kepada pihak luar. Tujuan pengelolaan dan pengadministrasian pemberian informasi/ data/ dokumen kepada pihak luar untuk menjaga kredibilitas lembaga perbankan dan melindungi hak-hak Nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan.

- ✓ Bank wajib bertanggung jawab atas kerugian Nasabah yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, karyawan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Bank.
- ✓ Bank wajib memiliki sistem pengendalian internal terkait dengan perlindungan Nasabah sekurang-kurangnya mencakup kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perlindungan Nasabah dan sistem pelaporan dan monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan Nasabah.

- Prosedur Penanganan Permintaan/ Pengaduan Nasabah

Bank membentuk Customer Resolution Unit yang bertanggung jawab dalam mengelola dan menindaklanjuti keluhan Nasabah terhadap Bank dengan Service Level Agreement (SLA) penyelesaian pengaduan Nasabah antara 2 s/d 14 hari kerja tergantung pada kompleksitas permasalahan (hingga 45 hari kerja untuk keluhan yang kompleks).

on delivery of information/data/document to external parties. The purpose is to maintain the credibility of banking institutions and to protect the rights of Customer as consumers of banking services.

- ✓ The Bank shall be liable of any Customers' loss arising from any mistakes and/or omissions of the management, employees and/or third parties working for the Bank's interest.
- ✓ The Bank is required to have an internal control related to the Customer protection at least including compliance with the principles of customer protection and to the reporting system and monitoring follow up on the Customer complaints.

- Customer Demand/Complaint Handling Procedure

The Bank established Customer Relation Unit whom responsible to handle customer complaints to the Bank with Service Level Agreement (SLA) to settle Customer complaints within 2 until 14 working days depends on the complexity of the problem (up to 45 working days for complex complaints).

- Kebijakan Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing System)

- ✓ Bank menyediakan saluran komunikasi untuk pelaporan indikasi fraud yang bertujuan untuk mencegah terjadinya potensi fraud di dalam Bank yaitu “Ayo Lapor”.
- ✓ Pada tahun 2017, Bank menunjuk PT Deloitte Indonesia sebagai pihak ketiga yang independen untuk mengelola laporan whistleblowing.

- Perjanjian dengan Nasabah

Informasi mengenai manfaat, biaya dan risiko dari setiap produk dan/atau layanan wajib disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan nasabah.

- Whistleblowing System Policy

- ✓ The Bank provides communication channel for fraud indication report to prevent any potential fraud in the Bank: “Ayo Lapor”.
- ✓ In 2017, the Bank appointed PT Deloitte Indonesia as an independent third party to manage Bank’s whistleblowing system.

- Agreement with Customers

Information on benefits, cost and risk of products and/or services must be disclosed in the agreement with the customers.