

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

Sebagai bentuk dari komitmen bank untuk menjalankan *Good Corporate Governance* terutama terkait aspek perlindungan nasabah, maka Bank telah menerbitkan dan menerapkan Kebijakan Perlindungan Nasabah dengan menitik-beratkan pada prinsip transparansi; perlakuan yang adil; keandalan; kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; serta penanganan pengaduan dan penyelesaian perselisihan 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,
- sebelum 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**

As a form of the bank's commitment to enforce Good Corporate Governance, particularly related to the aspect of customer protection, therefore the Bank has issued and implemented Customer Protection Policy to emphasize 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 placed 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,
- before enter into an agreement with customers and/or prospective Customers, and
- changes occur 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 sekurang-kurangnya melalui 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 delivered through various media, such as advertisement in printing or electronic media.

Being honest means the bank is required to provide and/or deliver honest information regarding products and/or services based on actual information on benefit, cost and risk of each product and/or service.

The bank is required to provide and/or deliver information on products and/or services that are not misleading, hence does not cause different interpretation between customers and/or prospective customers and the bank on 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 including mail, e-mail, phone, faximile, and website to provide convenience to customers and/or prospective customers for accessing the latest 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 atas produk dan/ atau layanan Bank. Kewajiban untuk menginformasikan kepada nasabah dikecualikan dalam hal:

- a. ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas
- b. perubahan acuan penetapan harga yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas; atau
- c. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam addendum perjanjian

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

The Bank is required to deliver information to Customers/Prospective Customers on 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 of the Bank's products and/or services. The obligation to inform Customers is exempted if:

- a. determined by government or authority.
- b. Change of pricing reference that has been stipulated in the agreement and the reference is determined by authority; or
- c. has been agreed through negotiation process and the change as stated in the addendum of agreement

In the event that Customers do not agree on the changes of 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 case 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 the

perubahan tersebut. Nasabah wajib menyelesaikan kewajibannya terlebih dahulu sebagaimana tercantum pada perjanjian sebelum mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.

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

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 pembelian 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  $\geq 60$  tahun).

Sebagai bentuk perlindungan nasabah maka Bank berkewajiban memberikan tanda bukti kepemilikan produk, dan/atau akses untuk memperoleh dan/atau mencetak 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, dan

changes. The Customers should fulfill their obligations as stated in the agreement before terminating the product and/or service.

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

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 Customers can be done based on Customers' background, information of occupation, average income, objectives of purchasing products and/or services, or other information that can be used to determine the classification of Customers.

The Bank is required to provide special services to Customers having special needs (visual impairment, hearing impairment and elderly  $\geq 60$  years old).

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

tepat waktu, dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan Nasabah.

Bank wajib memberikan waktu yang cukup kepada Nasabah untuk memahami klausula dalam perjanjian.

Bank wajib memberikan masa jeda paling kurang 2 (dua) hari kerja sejak Nasabah menyetujui perjanjian kepada Nasabah untuk mempelajari kembali dokumen perjanjian untuk tetap melaksanakan atau membatalkan perjanjian. Ketentuan ini berlaku untuk produk dan/atau layanan yang memiliki jangka waktu lebih dari satu tahun dan/atau yang bersifat kompleks. Pengecualian atas masa jeda mengacu pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang berlaku.

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

## **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

The Bank is required to provide sufficient time for Customers to understand clauses in agreement.

The Bank is required to provide grace periode of at least 2 (two) working day from the time Customers agree on the agreement to review the agreement for making a decision whether still to proceed or cancel the agreement. This provision applies to products and/or services having maturity more than one year and/or complex in nature. Exception of the grace periode refers to prevailing Otoritas Jasa Keuangan Regulation.

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

## **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 a loss of Customer/*Walk in Customer* (WIC) arising from

akibat kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, dalam hal dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris dan pegawai dari Bank, dan/atau pihak ketiga yang bekerja/bertindak untuk kepentingan Bank.

Dalam hal Bank dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Nasabah, Bank tidak bertanggung jawab atas kerugian Nasabah yang timbul

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

errors, negligence and/or actions that are contrary to provisions of laws and regulations in financial services sector, in case performed by Directors, Board of Commissioners and employees of the Bank, and/or third parties who work/act in the interest of the Bank.

In the event that the Bank can prove that there is an involvement, error, negligence and/or actions that are contrary to the provisions of laws and regulations in financial services sector committed by Customers, the Bank is not responsible for the Customer's losses that arise.

The Bank is required to prevent its management, supervisors and employees from behavior to enrich or benefit themselves or others and abuse 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 summary of

Layanan Pengaduan tersebut pada perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan; dan situs web Bank.

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 (situs web) 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.

Pengaduan secara lisan antara lain melalui telepon dan/atau *short message services* (SMS). Bank menerima pengaduan yang diajukan oleh Nasabah/WIC dan/atau Perwakilan 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 bersangkutan.

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

Complaint Service procedure in agreements and/or documents of financial transactions; and the Bank's website.

The Bank has 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 in 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.

Verbal Complaints among others through telephone and/or short message services (SMS). The Bank receives Complaints filed by Customers/ WIC and/or Representatives 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



Nasabah/WIC dan/atau Perwakilan menyampaikan dokumen baru sebagai bukti tambahan yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan Bank.

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

### **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.

Bank memiliki Unit Kerja Perlindungan Nasabah yang bertanggung jawab mengoordinasikan proses perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kepatuhan Bank terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Nasabah dan Masyarakat di sektor jasa keuangan, termasuk mengkoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Perlindungan Nasabah dan Masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Customers/ WIC and/or Representatives provide new documents as additional evidence which may result in changes of the Bank's Complaint Response.

The Bank is required to resolve objections provided by Customers/ WIC and/or Representatives based on timelines for settlement of Complaints submitted in writing by Customers/ WIC and/or Representatives.

### **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.

The Bank has Customer Protection Working Unit which is responsible for coordinating the process of planning, implementing, monitoring and evaluating on implementation of the Bank's compliance with the provisions on Customer and Community Protection in financial services sector, including coordinating on preparation and submission of reports related to Customer and Community Protection in accordance with statutory provisions in financial services sector