

## Kebijakan Perlindungan Konsumen

---

### Pernyataan

Dokumen ini merupakan “Kebijakan Perlindungan Konsumen” PT Bank Central Asia, Tbk yang disusun sesuai dengan proses bisnis perusahaan dan mengacu pada regulasi dan standar yang relevan terkait perlindungan terhadap nasabah. Kebijakan ini menjadi payung besar atas komitmen Bank BCA untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Adapun implementasi kebijakan Perlindungan Konsumen ini akan dilakukan secara bertahap, efektif, dan efisien sesuai dengan ketersediaan sumber daya, kebutuhan, dan tingkat urgensi dari setiap aspek yang tercantum dalam kebijakan ini.

### Pendahuluan

PT Bank Central Asia Tbk (BCA), untuk selanjutnya disebut sebagai “Bank BCA”, menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan, baik pribadi maupun nasabah bisnis. Selain itu, Bank BCA telah menetapkan komitmennya sebagai perusahaan yang bertanggung jawab sosial dan menjalankan bisnis yang berkelanjutan.

Dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan, Bank BCA memahami pentingnya perlindungan atas konsumen BCA. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Adapun, Kebijakan Perlindungan Konsumen Bank BCA didasarkan oleh prinsip perlindungan konsumen, antara lain:

- Kesetaraan dan perlakuan yang adil
- Keterbukaan (*disclosure*) dan transparansi
- Edukasi dan literasi
- Perilaku bisnis yang bertanggung jawab
- Perlindungan aset konsumen terhadap penyalahgunaan
- Perlindungan data dan/atau informasi konsumen
- Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif

### Referensi

Referensi yang digunakan dalam penyusunan Kebijakan Perlindungan Konsumen Bank BCA, antara lain:

- POJK No.: 6/POJK.07/2022 tanggal 14-04-22 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- PADG No.: 23/17/PADG/2021 tanggal 09-09-21 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
- PBI No.: 22/20/PBI/2020 tanggal 22-12-20 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
- POJK No.: 18/POJK.07/2018 tanggal 10-09-18 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.
- POJK No.: 76/POJK.07/2016 tanggal 23-12-16 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.
- SEOJK No.: 17/SEOJK.07/2018 tanggal 06-12-18 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- SEOJK No.: 30/SEOJK.07/2017 tanggal 20-06-17 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan.

- SEOJK No.: 13/SEOJK.07/2014 tanggal 20-08-14 tentang Perjanjian Baku.
- SEOJK No.: 12/SEOJK.07/2014 tanggal 24-07-14 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan.

### **Ruang Lingkup dan Konteks Perlindungan Konsumen**

Ruang lingkup dan konteks perlindungan konsumen Bank BCA sesuai dengan ruang lingkup bisnis operasinya di industri jasa keuangan. Kebijakan Perlindungan Konsumen ini mencakup perlindungan untuk konsumen yang memanfaatkan produk dan/jasa dari PUJK/ Penyelenggara yang melakukan sistem pembayaran, kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana, dan/atau kegiatan usaha lainnya di sektor jasa keuangan yang diatur dan diawasi oleh OJK/Bank Indonesia. Terbitnya kebijakan ini menjadi bentuk komitmen utama Bank BCA dalam mempertahankan kepercayaan nasabah.

Hal-hal yang menjadi perhatian Bank BCA dalam pengembangan produk/aktivitas terkait penerapan perlindungan konsumen, yaitu:

- Desain produk dan/atau layanan
- Penyediaan informasi produk dan/atau layanan
- Penyampaian informasi produk dan/atau layanan
- Pemasaran produk dan/atau layanan
- Penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan
- Pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan
- Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan

### **Kebijakan Perlindungan Konsumen**

#### **1. Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran**

Bank BCA berkewajiban menyediakan informasi terkait produk dan/atau layanan yang akurat, terkini, jujur, jelas, tidak menyesatkan, dan sesuai dengan etika dan asas yang berlaku. Dalam setiap penawaran atau promosi produk dan/atau layanan, Bank BCA wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan:

- Nama dan/atau logo BCA.
- Pernyataan bahwa Bank BCA berizin dan diawasi oleh OJK serta tidak mencantumkan logo OJK.

Dalam hal penjualan produk dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perorangan yang terdaftar di OJK, maka dalam penawaran atau promosi wajib mencantumkan pernyataan bahwa orang perorangan tersebut berizin dan diawasi oleh OJK.

#### **2. Edukasi Literasi Konsumen**

Bank BCA berkomitmen untuk mengedukasi konsumen untuk meningkatkan literasi konsumen dan/atau masyarakat yang terfokus pada pemberian informasi mengenai fitur dasar produk dan/atau jasa termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan risiko, manfaat, dan biaya. Pelaksanaan edukasi akan dilaporkan sesuai dengan tata cara pelaporan edukasi di BCA.

#### **3. Pembuatan Perjanjian Baku**

Dalam proses penawaran produk dan/atau layanan kepada konsumen secara massal, Bank BCA akan membuat perjanjian baku, yaitu perjanjian tertulis yang ditetapkan secara sepihak oleh bank dan memuat klausula baku tentang isi, bentuk, maupun cara pembuatan, dan digunakan untuk menawarkan

produk dan/atau layanan. Pembuatan perjanjian baku dilakukan dengan prinsip keseimbangan, keadilan, dan kewajaran.

#### 4. Kerahasiaan Data dan Informasi Konsumen

Bank BCA dilarang memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai konsumen kecuali dengan persetujuan tertulis konsumen dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

#### 5. Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

Pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen Bank BCA ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan penanganan pengaduan yang berlaku saat ini dengan ketentuan antara lain sebagai berikut.

- Menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan dalam jangka waktu yang sesuai dengan ketentuan penanganan pengaduan BCA.
- Menyampaikan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada konsumen dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan memberi kesempatan kepada konsumen untuk menjelaskan materi pengaduan.
- Menyediakan informasi status pengaduan konsumen antara lain melalui telepon, email, surat, *website*, atau sarana komunikasi lainnya.
- Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan/tidak terdapat kesepakatan, maka penyelesaian pengaduan dapat diselesaikan melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa (sesuai daftar dari OJK).

#### 6. Larangan Bagi Bank

Hal yang tidak diperbolehkan terkait perlindungan konsumen, antara lain sebagai berikut:

- Memberikan perlakuan yang diskriminatif.
- Memberikan data dan/atau informasi mengenai konsumen kepada pihak ketiga, kecuali konsumen memberikan persetujuan tertulis dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
- Menggunakan strategi pemasaran yang merugikan konsumen dengan memanfaatkan kondisi konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.
- Melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan konsumen (persetujuan dapat diberikan baik secara lisan maupun tertulis).
- Menyalahgunakan keadaan konsumen dan mencantumkan klausula eksonerasi/eksepsi pada perjanjian produk dan/atau layanan.
- Mengenaikan biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan.

### **Monitoring dan Evaluasi**

#### 1. Pengawasan

OJK dan Bank Indonesia menjadi lembaga yang mengawasi Bank BCA dalam perlindungan terhadap konsumen. Bank BCA wajib menyediakan data dan/atau informasi yang diminta sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan pengawasan.

#### 2. Sistem Pengendalian Internal

Bank BCA menerapkan pengendalian internal terkait perlindungan konsumen untuk memastikan penerapan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengawasan dan pelaporan terhadap tindak lanjut pengaduan konsumen dilakukan oleh Biro Pendukung Halo BCA.

#### 3. Penanggung Jawab Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen

Bank BCA melalui Unit Kerja terkait akan membuat laporan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen yang disampaikan kepada OJK setiap 1 tahun sekali.

4. Tanggung Jawab Direksi dan Dewan Komisaris  
Direksi bertanggung jawab atas pelaksanaan perlindungan konsumen dan Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap pelaksanaan ketentuan perlindungan konsumen.
5. Sanksi  
Bank BCA menyadari pelanggaran yang terjadi terhadap perlindungan konsumen akan dikenakan sanksi administratif oleh Otoritas.

### **Penutup**

Informasi lebih lanjut mengenai Kebijakan Perlindungan Konsumen dan penerapannya dapat diperoleh melalui Sub Divisi Environment Sustainability Governance (ESG) pada Divisi Sekretariat dan Komunikasi Perusahaan (DCS).

Jika terjadinya pelanggaran atau potensi pelanggaran dalam pelaksanaan kebijakan ini, para pihak dapat melaporkan melalui jalur pengaduan *whistleblowing system* BCA (<https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/tata-kelola/whistleblowing-system>).