

KODE ETIK PELINDUNGAN NASABAH
CUSTOMER PROTECTION CODE OF CONDUCT
PT BANK RESONA PERDANIA

BOD Approval No.021/BSD/CHCP/V/2024
BOC Approval No.076/BOC/VI/2024-BSD/CHCP

Penguatan Pelindungan Nasabah sangat diperlukan untuk menyesuaikan perkembangan inovasi dan teknologi yang cepat dan dinamis.

Pelindungan Nasabah di Bank harus memiliki keseimbangan antara tumbuh kembangnya Bank dan terlindunginya Nasabah atau *level playing field* yang sama.

Untuk dapat mempertahankan kelangsungan Bank, yang ingin berkembang dan mendapat keunggulan bersaing, maka Bank harus dapat menyediakan produk yang berkualitas, harga yang terjangkau, proses transaksi dan pelayanan yang lebih baik dibanding pesaing-pesaing lainnya, sehingga melalui produk tersebut mampu meningkatkan kepuasan Nasabah.

Etika bisnis merupakan wujud pelaksanaan itikad baik Bank dalam kegiatan usahanya.

Etika bisnis memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan Nasabah.

Etika bisnis memberikan suatu dorongan kepada Nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan Bank hingga jangka panjang.

Sehubungan dengan hal tersebut Bank Resona Perdania (Bank) menyusun “Kode Etik Pelindungan Nasabah” sebagai pedoman Bank dalam menjalankan aktivitas terkait Pelindungan Nasabah.

Isi Kode Etik tersebut:

1. Acuan
2. Tujuan
3. Definisi

Strengthening Customer Protection is indispensable to adapt to the rapid and dynamic development of innovation and technology.

Customers Protection in the Bank must have a balance between the growth and development of the Bank and the protection of Customers or the same level playing field.

In order to maintain the continuity of the Bank, which wants to develop and gain competitive advantage, the Bank must be able to provide quality products, affordable prices, transaction processes and services better than other competitors, so that through these product can increase Customer satisfaction.

Business ethics is a manifestation of the Bank's implementation of good faith in its business activities.

Business ethics has a close relationship with Customer satisfaction.

Business ethics provide an impetus to the Customer to establish a strong relationship with the Bank for the long term.

In regard of this, Bank Resona Perdania (Bank) has compiled a “Customer Protection Code of Conduct” as a guideline for the Bank in carrying out activities related to Customer Protection.

Contents of the Code of Conduct:

1. References
2. Purposes
3. Definition

4. Organisasi
5. Pengaduan Nasabah
6. Pelindungan Informasi dan/atau Data Nasabah
7. Penawaran Produk Bank

1. Acuan

Kode Etik ini disusun berdasarkan:

- 1) UU No.4 Tahun 2023 tertanggal 12 Januari 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan;
- 2) UU No.27 Tahun 2022 tertanggal 17 Oktober 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi;
- 3) UU No.8 Tahun 1999 tertanggal 20 April 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 4) POJK No.22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;

Pada saat POJK ini mulai berlaku, POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku:

- a. ketentuan pelaksana POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang mengatur Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan; dan
- b. Surat Edaran Dewan Komisiner OJK Republik Indonesia Nomor 5/SEOJK.05/2022 tentang Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi.

dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan

4. Organization
5. Customer Complaints
6. Protection of Customer Information and/or Data
7. Bank's Product Offering

1. References

This Code of Conduct is structured based on:

- 1) Law of No.4 of 2023 dated January 12, 2023 on Financial Sector Development and Strengthening;
- 2) Law of No.27 of 2022 dated October 17, 2022 on Personal Data Protection;
- 3) Law of No.8 of 1999 dated April 20, 1999 On Consumer Protection;
- 4) POJK No.22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector;

When this POJK applied, POJK No.6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector,

revoked and declared invalid.

When this Financial Services Authority regulation applies:

- a. Implementing provisions of POJK No.6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector that regulates Consumer and Community Protection in the financial Services sector; and
- b. Circular letter of the OJK Board of Commissioners of the Republic Indonesia No.5/SEOJK.05/2022 concerning Insurance Products linked to investment.

stated to remain valid as long as they do not conflict with this POJK.

Otoritas Jasa Keuangan ini.

POJK tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan ini mencabut beberapa Pasal dalam POJK berikut:

- a. POJK No. 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat (Pasal 3, Pasal 14, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 32, dan Pasal 36);
- b. POJK No. 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (Pasal 102, Pasal 103, dan Pasal 104);
- c. POJK No. 31/POJK.07/2020 tanggal 22 April 2020 perihal Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan;

Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, pasal 8, dan Pasal 22 ayat (1) sampai dengan ayat (5), Pasal 23, dan Pasal 24 POJK ini dicabut oleh POJK No.22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (PKM SJK).

- d. POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (Pasal 3, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 7, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 19, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 31, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 45);
- e. POJK No. 10/POJK.05/2019 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan Syariah dan Unit Usaha Syariah Perusahaan Pembiayaan; dan
- f. POJK No. 35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan.

5) PBI No.3 Tahun 2023 tentang

This POJK concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector revokes several articles in the following POJK:

- a. POJK No. 3 of 2023 concerning Increasing Literacy and Financial Inclusion in the Financial Services Sector for Consumer and Community (Article 3, Article 14, Article 25, Article 26, Article 27, Article 28, Article 29, Article 32 and Article 36);
- b. POJK No. 10/POJK.05/2022 concerning Information Technology-Based Joint Funding Services (Article 102, Article 103 and Article 104);
- c. POJK No. 31/POJK.07/2020 dated 22 April 2020 concerning the Implementation of Consumer and Community Services in the Financial Services Sector by the Financial Services Authority;

Article 4, Article 5, Article 6, Article 7, Article 8, and Article 22 paragraph (1) to paragraph (5), Article 23, and Article 24 of this POJK are revoked by POJK No. 22 of 2023 concerning Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector (PKM SJK).

- d. POJK No. 18/POJK.07/2018 concerning Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector (Article 3, Article 4, Article 5, Article 7, Article 10, Article 11, Article 12, Article 15, Article 16, Article 19, Article 21, Article 22, Article 26, Article 27, Article 28, Article 29, Article 31, Article 32, Article 33, Article 42, Article 43, Article 44, and Article 45);
- e. POJK No. 10/POJK.05/2019 concerning Business Implementation of Sharia Financing Companies and Sharia Financing Company Business Units; and
- f. POJK No. 35/POJK.05/2018 concerning the Implementation of Financing Company Business.

5) PBI No.3 of 2023 concerning Bank

Pelindungan Konsumen Bank Indonesia;

Indonesia Consumer Protection;

Mencabut PBI No.22/20/PBI/2020

Revoking PBI No.22/20/PBI/2020

Pada saat PBI ini mulai berlaku, semua peraturan yang merupakan peraturan pelaksanaan dari PBI No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini.

At the time this PBI applied, all Bank Indonesia laws and regulations which are implementing regulations of PBI No.22/20/PBI/2020 concerning Bank Indonesia Consumer Protection are declared to remain in force as long as they do not conflict with the provisions in this Bank Indonesia Regulation.

- 6) POJK No.13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum;
- 7) POJK No.18/POJK.07/2018 perihal Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan;

- 6) POJK No.13/POJK.03/2021 concerning the Implementation of Commercial Bank Products;
- 7) POJK No.18/POJK.07/2018 regarding Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector;

Pasal 3, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 7, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 19, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 31, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44 dan Pasal 45 POJK No 18/POJK.07/2018 ini dicabut oleh POJK No.22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (PKM SJK).

Article 3, Article 4, Article 5, Article 7, Article 10, Article 11, Article 12, Article 15, Article 16, Article 19, Article 21, Article 22, Article 26, Article 27, Article 28, Article 29, Article 31, Article 32, Article 33, Article 42, Article 43, Article 44 and Article 45 POJK No.18/POJK.07/2018 is revoked by POJK No.22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector (PKM SJK).

- 8) PADG No.20 Tahun 2023 tanggal 14 Desember 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

- 8) PADG No.20 of 2023 dated December 14, 2023 concerning Procedures for Implementing Bank Indonesia Consumer Protection.

2. Tujuan

- 1) Kode Etik Pelindungan Nasabah dapat membantu melindungi Nasabah dengan memberikan dasar hukum untuk suatu proses hukum;
- 2) Mendorong kesadaran moral;
- 3) Menjaga tata sikap dan perilaku;
- 4) Memberikan citra Bank yang baik;
- 5) Menghindari citra buruk yang merugikan Bank;
- 6) Kesadaran Bank mengenai perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlakuan yang

2. Purposes

- 1) Customer Protection Codes of conduct have even helped protect Customers by providing a basis in law for a legal proceeding;
- 2) Encouraging moral awareness;
- 3) Maintain the attitude and behavior;
- 4) Provide a good image of the Bank;
- 5) Avoiding a bad image that is detrimental to the Bank;
- 6) Bank awareness regarding responsible business behavior, fair treatment; provide

adil; memberikan perlindungan aset, privasi, dan data Nasabah; serta meningkatkan kualitas produk Bank; dan

- 7) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian Nasabah mengenai produk Bank serta meningkatkan pemberdayaan Nasabah.

3. Definisi

Kode Etik Pelindungan Nasabah adalah pernyataan resmi yang diformulasikan pada seperangkat aturan, prinsip, atau praktik bisnis yang berjanji untuk dipatuhi oleh Bank dan para pemangku kepentingan.

4. Organisasi

- 1) Dewan Komisaris

Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan aktif atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK No.22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan PBI No.3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

- 2) Direksi

Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan PBI Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

- 3) Kepala Divisi Strategi Bisnis

Kepala Divisi Strategi Bisnis berperan sebagai pemeriksa atas segala jenis laporan yang disampaikan oleh Departemen Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah sebelum diserahkan kepada Direksi.

protection of customer assets, privacy and data; as well as improving the quality of Bank products; and

- 7) Increase customer awareness, ability and independence regarding Bank products and increase customer empowerment.

3. Definition

The Customer Protection Code of Conduct is an official statement that formalizes a set of rules, principles or business practices that pledges to abide by the Bank and stakeholders.

4. Organization

- 1) The Board of Commissioners ("BoC")

The Board of Commissioners is required to carry out active supervision on the implementation of the Board of Directors' responsibilities for compliance with the implementation of the provisions of POJK No.22 Tahun 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector and PBI No.3 of 2023 concerning Protection of Consumer Bank Indonesia.

- 2) The Board of Directors ("BoD")

The Board of Directors shall be responsible for compliance with the implementation of the provisions of POJK Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector and PBI Protection of Consumer Bank Indonesia.

- 4) Head of Business Strategy Division

Head of Strategy Business Division acts as the checker on any kind of reports submitted by the Complaint Handling and Customer Protection Department prior to submission to the Board of Director.

- | | |
|---|--|
| <p>5) Departemen Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah memiliki tugas paling sedikit:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Departemen Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah berperan sebagai satuan kerja yang melaksanakan, melakukan upaya-upaya untuk memastikan bahwa ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah Bank telah sesuai dengan ketentuan OJK, BI dan ketentuan perundang-undangan serta tugas-tugas lainnya yang terkait dengan Fungsi Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah; b. Memberikan sosialisasi kepada seluruh Karyawan di Bank mengenai Perlindungan Nasabah; c. Mengkoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan Bank terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Nasabah di Bank; d. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan Bank terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Nasabah di Bank. | <p>5) Complaint Handling and Customer Protection Department have at least the following tasks:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Complaint Handling and Customer Protection Department role as a working unit that implements, makes efforts to ensure that the provisions, systems and procedures as well as activities for Handling Complaints and Protection of Bank Customers are in accordance with the provisions of OJK, BI and legislation provisions as well as other tasks related to the Complaint Handling Function and Customer Protection; b. Provide socialization to all Employees in the Bank regarding Customer Protection; c. Coordinate the planning process and implementation of the Bank's compliance with the provisions concerning Customer Protection at the Bank; d. Coordinate with related units for monitoring and evaluation of the implementation of the Bank's compliance with the provisions concerning Customer Protection at the Bank. |
| <p>6) Koordinator Kepatuhan
Koordinator Kepatuhan bertanggung jawab atas pelaksanaan Fungsi Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah di Divisi, Cabang dan Departemen yang berada di bawah pengawasan masing-masing;</p> | <p>6) Compliance Leader
Compliance Leader is responsible for the implementation of the Complaint Handling and Customer Protection Function in the Division, Branch and Department under the supervision respectively;</p> |
| <p>7) Karyawan
Bekerja dengan mengikuti Peraturan Internal dan Peraturan Eksternal yang sesuai dengan spesifikasi pekerjaan.</p> | <p>7) Employee
Working based Internal Rule and External Regulations in accordance with the job specifications.</p> |

5. Pengaduan Nasabah

- 1) Setiap Nasabah dapat melakukan pengaduan kepada Bank yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung kepada Nasabah karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
- 2) Bank dilarang mengenakan biaya kepada Nasabah atas pengajuan pengaduan.
- 3) Bank bertanggung jawab atas kerugian Nasabah yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian direksi, dewan komisaris, pengurus, pegawai Bank dan/atau pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan Bank.
- 4) Bentuk tanggung jawab Penyelenggara atas kerugian Nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. ganti rugi;
 - b. pemulihan nama baik; dan/atau
 - c. bentuk lainnya.
- 5) Bank menerima keluhan Nasabah dan menindaklanjuti keluhan Nasabah tanpa melakukan diskriminasi, yaitu tidak membedakan perlakuan kepada Nasabah antara lain berdasarkan warna kulit, suku, agama, dan golongan.
- 6) Pihak Bank akan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara lisan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
- 7) Pengaduan yang mengandung unsur sengketa, pelanggaran ketentuan, atau

5. Customer Complaints

- 1) Each Customer may convey a complaint to the Bank due to a loss and/or potential material, reasonable and direct losses to the Customer due to non-fulfillment of agreed agreements and/or financial transaction documents.
- 2) Bank prohibited from charging fee to Customer for filing complaint.
- 3) The Bank shall be liable of any Customers' loss arising from any mistakes and/or negligence of directors, board of commissioners, administrators, Bank employees and/or third parties who represent or work for the interests of the Bank.
- 4) The Organizer's form of responsibility for Customer losses as intended in paragraph (1) can be in the form of:
 - a. compensation;
 - b. vindication; and/or
 - c. other forms.
- 5) Receive Customer complaints and follow up on Customer complaints without discriminating, namely not discriminating in treatment to Customers, among others based on skin color, ethnicity, religion, and class.
- 6) The Bank will follow up on complaints submitted verbally within 5 (five) working days since the receipt of the complaint.
- 7) Complaints that contain elements of disputes, violations of provisions, or

kerugian Nasabah sehingga membutuhkan waktu penanganan lebih dari 5 (lima) hari kerja, maka pihak Bank akan meminta Nasabah untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis.

- 8) Penanganan pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan harus disertai dengan dokumen pendukung secara lengkap.
- 9) Dalam hal penanganan pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja, maka penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang akan diinformasikan oleh pihak Bank sebelum batas waktu 10 (sepuluh) hari kerja pertama berakhir.
- 10) Dalam hal penyelesaian Pengaduan belum memuaskan Nasabah, upaya penyelesaian Pengaduan dapat dilanjutkan melalui Fasilitasi/Mediasi perbankan oleh Regulator Bank Indonesia (BI) atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau penyelesaian di luar pengadilan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK).

6. Pelindungan Informasi/ Data Nasabah

Sebagai Bank yang sangat menghargai kepercayaan Nasabah dan menjadi Bank yang dipilih Nasabah, Bank tunduk terhadap undang-undang mengenai Pelindungan Data Pribadi. Bank tidak akan menggunakan data Nasabah untuk tujuan lain tanpa mendapatkan persetujuan tertulis dari Nasabah, klaim/pengaduan Nasabah segera akan Bank tindak lanjuti pada kesempatan pertama. Bank menyimpan data Nasabah pada tempat yang aman. Perbaikan struktur administrasi dan penanganannya selalu diupayakan oleh Bank untuk melindungi data

Customer losses that require handling time of more than 5 (five) working days, the Bank will ask the Customer to submit a written complaint.

- 8) Complaint handling shall be completed within a maximum period of 10 (ten) working days after the complaint is received and must be accompanied by complete supporting documents.
- 9) In the event that the handling of the complaint cannot be completed within 10 (ten) working days, the settlement of the complaint may be extended for a maximum of 10 (ten) working days which will be informed by the Bank before the first deadline of 10 (ten) working days ends.
- 10) In the event that the settlement of the complaint does not satisfy the Customer, the effort to settle the complaint can continued through banking facilitation/mediation by the Regulator Bank Indonesia (BI) or the Financial Services Authority (OJK) and/or an out-of-court settlement, namely the Alternative Financial Services Sector Dispute Resolution Institution (LAPS-SJK).

6. Protection of Customer Information/ Data

As a Bank that highly values the trust of the Customer and becomes the Bank of choice by the Customer, the Bank is subject to the Law regarding the Personal Data Protection. The Bank will not use the Customer's data for other purposes without obtaining written consent from the Customer, the Customer's claim/complaint will immediately be followed up by the Bank at the first opportunity. The Bank storage Customer data in a safe place. The Bank always strives to improve the administrative structure and its handling to protect the Bank's Customer data.

Nasabah Bank.

1) Tujuan Permintaan Informasi/ data Nasabah

Informasi/ Data Nasabah yang diminta oleh Bank untuk menjamin bahwa transaksi Bank dengan Nasabah dilakukan dengan aman dan baik sehingga Bank dapat memberikan produk Bank kepada Nasabah dengan lebih baik serta guna pengembangan dan promosi produk Bank.

2) Jenis informasi/data yang dibutuhkan

Informasi yang dibutuhkan pada umumnya meliputi Data Nasabah tentang profil, seperti alamat, nama, tanggal lahir, tempat bekerja, jenis kelamin, nomor telepon serta alamat surat elektronik. Informasi ini diminta untuk kegiatan pemrosesan di Bank.

3) Metode permintaan informasi/data

Selain pada saat Nasabah datang di kantor, informasi yang diperlukan mungkin dapat dikirim melalui surat (pos) dan peralatan elektronik lainnya seperti fax, internet dan telepon.

4) Tujuan Penggunaan Informasi/Data

Bank menggunakan informasi Nasabah untuk keperluan seperti yang disebut pada poin (1) di bawah dan dalam kerangka untuk mencapai tujuan sebagaimana disampaikan pada poin (2) di bawah.

Apabila berdasarkan hukum yang berlaku membatasi penggunaan informasi tertentu, maka informasi yang ada tidak akan digunakan selain untuk tujuan tertentu.

(1) Produk perbankan yang membutuhkan data nasabah adalah:

- a. Tabungan, Deposito, Pemberian pinjaman, Kiriman uang,

1) Purpose of Request for Customer Information/data

Customer Information/ data requested by the Bank to ensure that transactions between the Bank and the Customer are carried out safely and properly so that the Bank can provide better Bank's product to the Customer as well as for development and promotion of Bank's products.

2) Type of information/data required

The required information generally including Customer's Data regarding profile, such as address, name, date of birth, place of work, gender, telephone number and email address. This information requested for processing activities at the Bank.

3) Information/data request method

Apart from when the Customer comes at the office, the required information may sent by mail (post) and other electronic devices such as fax, the internet and telephone.

4) Purpose of Use of Information/Data

The Bank uses the Customer's information for the purposes as referred to in point (1) below and within the framework of achieving the objectives as stated in point (2) below.

If the applicable law restricts the use of certain information, then the information will not be used other for certain purposes.

(1) Banking products that require Customer data are:

- a. Savings, Deposits, Loans, Remittances, Money exchange

- Penukaran uang dan lainnya.
- b. Bisnis lainnya yang diijinkan baik yang dilakukan saat ini atau nanti.

(2) Tujuan:

- a. Sebagai kelengkapan aplikasi atas transaksi produk Bank termasuk pembukaan rekening di Bank.
- b. Untuk memperkuat/mempertegas kualitas transaksi keuangan termasuk konfirmasi atas identitas Nasabah.
- c. Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kelayakan suatu transaksi yang dilakukan oleh Nasabah.
- d. Untuk menjaga kepercayaan dari pihak terafiliasi bahwa Bank telah melakukan proses yang benar dalam bertransaksi dengan Nasabah.
- e. Untuk menguji hak dan kewajiban berdasarkan perjanjian dengan Nasabah ataupun berdasarkan Undang-Undang.
- f. Untuk bahan penelitian atau pengembangan produk Bank, menjawab pertanyaan dan lain sebagainya.
- g. Untuk memperkenalkan atau mempromosikan produk Bank termasuk pengiriman melalui surat.
- h. Untuk kelengkapan administrasi penutupan rekening.
- i. Agar transaksi dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar.

5) Penggunaan Informasi/data

Bank tidak akan menggunakan Data Nasabah untuk tujuan lain selain untuk hal-hal berikut ini:

- a. Data Nasabah akan digunakan dalam kerangka tujuan yang telah ditentukan.
- b. Data Nasabah akan digunakan untuk tujuan yang jelas diketahui pada saat

and more.

- b. Any other business that permitted either done now or later.

(2) Purposes:

- a. As a completeness application for Bank product transactions, including opening an account at the Bank.
- b. To strengthen/confirm the quality of financial transactions, including confirmation of the identity of the Customer.
- c. As a consideration to determine the feasibility of a transaction carried out by the Customer.
- d. To maintain the trust of affiliation parties that the Bank has carried out the correct process in transacting with the Customer.
- e. To verify the rights and obligations based on the agreement with the Customer or based on the Law.
- f. For research materials or Bank's product development, answering questions and so on.
- g. To introduce or promotion Bank's product including mail delivery.
- h. For completeness of account closing administration.
- i. So that transactions can be carried out properly and smoothly.

5) Use of Information/data

The Bank will not use Customer Data for purposes other than the following:

- a. Customer Data will be use within the framework of pre-determined purposes.
- b. Customer Data will use for purposes that clearly known at the time the information

informasi tersebut diminta.

- c. Atas persetujuan tertulis dari Nasabah.
 - d. Berdasarkan Undang-Undang dan peraturan yang berlaku.
- 6) Ketentuan penggunaan informasi/data untuk pihak ketiga:

Bank akan memberikan informasi/ data Nasabah kepada pihak ketiga dengan ketentuan berikut ini:

- a. Atas persetujuan tertulis dari Nasabah.
- b. Klausul guna melindungi nyawa, tubuh, atau properti milik seseorang, ketika kondisi orang tersebut tidak memungkinkan untuk memberikan persetujuan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Data Nasabah tersebut untuk kegiatan transfer (pemindahan), penyebarluasan atau pengungkapan kepada pihak-pihak sesuai ketentuan yang berlaku dengan persetujuan yang sah dari Nasabah.

pihak-pihak tersebut sebagai berikut:

- (i) Setiap kantor cabang Bank, Afiliasi Bank, anak perusahaan Bank atau perusahaan dalam grup usaha yang sama dengan Bank;
- (ii) Setiap auditor atau penasihat profesional Bank yang memiliki kewajiban kerahasiaan kepada Bank maupun perusahaan dalam grup usaha yang sama dengan Bank;
- (iii) Setiap pihak yang bekerja sama dengan Bank seperti konsultan hukum, perusahaan penilai dan konsultan lainnya yang memberikan jasanya kepada Bank;
- (iv) Setiap pihak yang akan/ telah memiliki hubungan usaha/ kerja sama dengan Bank, termasuk

requested.

- c. Upon written consent from the Customer.
 - d. Based on applicable laws and regulations.
- 6) Terms of use of information/data for third parties:

The Bank will provide Customer information/data to third parties except for the following cases:

- a. Upon written consent from the Customer.
- b. A clause to protect a person's life, body or property, when the person's condition does not allow to given consent in accordance with the provisions of legislation.
- c. The Customer data for activities of transfer, dissemination or disclosure to parties in accordance with applicable regulations with legitimate consent from the customer.

these parties are as follows:

- (i) Any branch offices of the Bank, Affiliation of the Bank, subsidiaries of the Bank or companies within the same business group with the Bank;
- (ii) Any auditors or professional advisors of the Bank who have confidentiality obligation to the Bank and companies within the same business group with the Bank;
- (iii) Any parties that have cooperation with the Bank such as, legal consultants, appraisal companies and other consultants that provide its services to the Bank;
- (iv) Any parties that will have/ have had business/ cooperation relation with the Bank, including but not

namun tidak terbatas pada pihak yang merupakan lembaga jasa keuangan; and

- (v) Setiap pejabat/ instansi yang berwenang dan diharuskan menurut ketentuan hukum yang berlaku termasuk berdasarkan putusan/penetapan pengadilan.
- d. Memberitahukan tentang *Draft* atau *Check* yang telah ditolak.
- e. Berdasarkan Undang-Undang dan peraturan yang berlaku.

7) Metode Pengelolaan Informasi/Data

Pemrosesan Informasi/ Data dapat Bank lakukan dalam jangka waktu sejak Bank memperoleh Informasi/Data Nasabah dan selama Nasabah masih tercatat sebagai nasabah Bank, kecuali disyaratkan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyimpanan data Nasabah dilakukan secara akurat, layak dan *up to date*.

Untuk mencegah kehilangan, perusakan, pemalsuan, kebocoran dan sebagainya atas data Nasabah, Bank melakukan prosedur pengamanan yang layak terhadap akses-akses yang tidak berwenang ataupun terhadap virus komputer yang ada.

Disamping itu kepada perusahaan yang menangani penyimpanan data Nasabah ditekankan untuk bertindak secara hati-hati.

Masa retensi atas Data Nasabah dimulai sejak tanggal berakhirnya kegiatan Pemrosesan sebagaimana disebut di atas sampai dengan berakhirnya masa retensi Data Nasabah yang relevan sebagaimana diatur berdasarkan peraturan internal Bank dan tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

8) Permohonan untuk Membuka (*disclose*),

limited to parties that are financial service institutions; and

- (v) Any officials/ institutions that authorized and required based on provisions of prevailing law including based on Court decision/ stipulation.
- d. Notify about a Draft or Check that has been reject.
- e. Based on applicable laws and regulations.

7) Information/Data Manageability Method

The Processing Information/Data can be conducted by the Bank within a period as of the Bank obtains the Customer's Information/ Data and as long as the Customer is still registered as customer of the Bank, except required otherwise by the prevailing law and regulation.

Customer data storage carried out accurately, appropriately and up to date.

To prevent loss, destruction, falsification, leakage and so on of Customer data, the Bank carries out proper security procedures against unauthorized access or against existing computer viruses.

In addition, for the companies that handle Customer data storage emphasized to act prudently.

Retention period of the Customer's Data is commenced as of the expiry of Processing activity as mentioned above until the expiry of retention period of the relevant Customer's Data as provided based on internal regulation of the Bank and subject to the prevailing law and regulation.

8) Application to Disclose, Update,

Memperbarui, Mengoreksi atau tidak lagi menggunakan Informasi/ Data Nasabah

Membuka, memperbarui dan memperbaiki

Bank memberikan hak akses kepada Nasabah untuk membuka, memperbarui dan memperbaiki kesalahan ketidakakuratan data setelah Bank meneliti kebenaran bahwa Pemohon adalah pemilik data tersebut.

Keberatan penggunaan informasi/data

Bank memberikan hak akses kepada Nasabah untuk melakukan penghentian, penundaan dan pembatasan atas penggunaan informasi/data, Nasabah dapat menyampaikan keberatannya kepada Bank. Selanjutnya Bank akan menghentikan penggunaan data dimaksud.

Penundaan dan pembatasan pemrosesan Data sebagaimana dimaksud diatas dikecualikan dalam hal:

- a. terdapat ketentuan peraturan perundang undangan yang tidak memungkinkan dilakukan penundaan dan pembatasan pemrosesan Data;
- b. dapat membahayakan keselamatan pihak lain dan/atau
- c. Nasabah terikat perjanjian tertulis dengan Bank yang tidak memungkinkan dilakukan penundaan dan pembatasan pemrosesan Data Pribadi.

7. Penawaran Produk Bank

Dalam melakukan aktifitas pemasaran produk, Bank berusaha untuk menjalankan aktifitas penawaran produk keuangan tersebut dengan baik berdasarkan pada kebijakan berikut ini:

Correction or no longer use Customer Information/ Data

Disclose, update and correction

The Bank granted access rights to the Customer for disclose, update and correct data errors and inaccuracies after the Bank examines the truth that Applicant is the owner of data.

Objection to the use of information/data

The Bank granted access rights to the Customer for terminate, delay and limit to use of the information/data, Customer may submit objection to the Bank. Furthermore, the Bank will put an end the use of its data.

The delay and limitation of the Data processing as referred to above are excluded in terms of:

- a. there are provisions of laws and regulations that do not allow delay and restriction on the Data processing;
- b. it may endanger the safety of others; and/or
- c. the Customer is bound by a written agreement with the Bank which does not allow for delay and restriction on the Personal Data processing.

7. Bank's Product Offering

In carrying out products marketing activities, the Bank strives to carry out the activities of offering these financial product properly based on the following policies:

- Memasarkan produk Bank sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan.
- Bank akan menawarkan produk keuangan yang menurut pertimbangan Bank tepat bagi Nasabah, berdasarkan kondisi keuangan Nasabah dan pengetahuan serta pengalaman investasi Nasabah.
- Memasarkan produk Bank secara sehat, jujur dan tidak menyesatkan serta tidak melanggar norma-norma masyarakat.
- Bank berusaha untuk memberikan informasi yang memadai termasuk karakter dasar dan risiko dari masing-masing produk tersebut, sehingga Nasabah dapat mengambil keputusan dengan pertimbangannya sendiri dan bertanggung jawab atas keputusannya tersebut.
- Perjanjian dengan Nasabah.
- Informasi mengenai manfaat, biaya dan risiko dari setiap produk Bank wajib disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan Nasabah.
- Bank melakukan penawaran produk kepada Nasabah pada saat yang tepat bagi Nasabah.
- Bank memberikan pelatihan kepada para Karyawan untuk memastikan bahwa akitifitas penawaran produk keuangan terlaksana dengan baik.
- Bank akan mengelola sistem pengawasan internal untuk memastikan kepatuhan terhadap aspek hukum dan ketentuan terkait serta Pelaksanaan akitifitas penawaran yang baik.
- Marketing the Bank's product in accordance with the regulations stipulated by Bank Indonesia/Financial Services Authority.
- The Bank will offer financial product that the Bank considers appropriate for the Customer, based on the Customer's financial condition and the Customer's investment knowledge and experience.
- Marketing the Bank's product in fit, honest and not misleading manner and does not violate societal norms.
- The Bank strives to provide adequate information including the basic characteristics and risks of each of these products, so that the Customer can make decisions based on his own judgment and be responsible for its decisions.
- Agreement with Customer.
- Information regarding the benefits, costs and risks of each Bank product must submitted when making an agreement with a Customer.
- The Bank offers product to the Customer at the right time for the Customer.
- The Bank provide training to Employees to ensure that the activities of offering financial product carried out properly.
- The Bank will manage the internal control system to ensure compliance with legal aspects and related provisions as well as the implementation of good bidding activities.

Kode Etik Pelindungan Nasabah ini diterbitkan dalam 2 (dua) bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, dan bilamana terjadi perbedaan penafsiran antara keduanya maka yang menjadi acuan adalah Bahasa Indonesia.

Kode Etik Pelindungan Nasabah ini mulai berlaku sejak memperoleh persetujuan Presiden Direktur

Customer Protection Code of Conduct issued in two languages namely Indonesian and English, and if any dispute or contradiction of them, we should refer to Indonesian version.

Customer Protection Code of Conduct is effective as obtain approval by President Director dated

pada tanggal 03 Juni 2024, dan Dewan Komisaris pada tanggal 18 Juni 2024.

Kode Etik Pelindungan Nasabah ini akan dikaji ulang secara berkala setiap 2 (dua) tahun sekali atau jika diperlukan sebagai upaya penyempurnaan sesuai dengan perkembangan usaha dan kebutuhan Bank atau perubahan peraturan yang mendasarinya.

June 03, 2024, and BoC dated June 18, 2024.

This Customer Protection Code of Conduct will be reviewed regularly every 2 (two) years or as necessary as an improvement effort in accordance with the business development and needs of the Bank or changes to the underlying regulations.

Jakarta, 18 Juni 2024

PT BANK RESONA PERDANIA