

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

BOD Approval No.004/BSD/CPS/IX/2022
BOC Approval No.152/BOC/X/2022-BSD/CPS

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

Perlindungan 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 dibanding pesaing, proses pembuatan dan penyerahan/transaksi lebih singkat dan pelayanan yang lebih baik dibanding pesaing-pesaing lainnya, sehingga melalui produk tersebut mampu meningkatkan kepuasan Nasabah.

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 Perlindungan Nasabah” sebagai pedoman Bank dalam menjalankan aktivitas terkait Perlindungan Nasabah.

Isi Kode Etik tersebut:

1. Acuan
2. Tujuan
3. Definisi
4. Organisasi
5. Pengaduan Nasabah

Strengthening Customer Protection is much needed 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 compared to competitors, making and submission/transaction processes shorter and better services than other competitors, so that through these products can increase Customer satisfaction.

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 Ethics:

1. References
2. Purposes
3. Definition
4. Organization
5. Customer Complaints

6. Perlindungan Data/Informasi Nasabah
7. Penawaran Produk Bank

6. Protection of Customer Data/ Information
7. Bank's Products Offering

1. Acuan

Kode Etik ini disusun berdasarkan:

- 1) Undang – Undang Republik Indonesia (UU RI) No.8 Tahun 1999 tertanggal 20 April 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ("POJK") No.6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan;
 - semua peraturan pelaksana dari POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; dan
 - ketentuan-ketentuan pelaksana yang mengatur Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan,dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan POJK ini.
- 3) POJK No.13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum;
- 4) POJK No.18/POJK.07/2018 perihal Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan;
- 5) Peraturan Bank Indonesia ("PBI") No.22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia;
- 6) Peraturan Anggota Dewan Gubernur ("PADG") No.23/17/PADG/2021 tanggal 9 September 2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

2. Tujuan

- 1) Kode Etik Perlindungan Nasabah dapat membantu melindungi Nasabah dengan memberikan dasar hukum untuk suatu proses hukum;
- 2) Mendorong kesadaran moral;
- 3) Menjaga tata sikap dan perilaku;

1. References

This Code of Conduct is structured based on:

- 1) Act of the Republic of Indonesia (UU RI) No.8 of 1999 dated April 20, 1999 concerning Consumer Protection;
- 2) Financial Services Authority Regulation ("POJK") No.6/POJK.07/ 2022 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector;
 - all implementing regulations from POJK No.1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector; and
 - implementing provisions governing Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector, declared to remain valid as long as it does not conflict with this POJK.
- 3) POJK No.13/POJK.03/2021 concerning the Implementation of Commercial Bank Products;
- 4) POJK No.18/POJK.07/2018 regarding Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector;
- 5) Bank Indonesia Regulation ("PBI") No.22/20/PBI/2020 concerning Bank Indonesia Consumer Protection;
- 6) Regulation of Members of the Board of Governors ("PADG") No.23/17/PADG/ 2021 dated 9 September 2021 concerning Procedures for Implementing Bank Indonesia Consumer Protection.

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) Memberikan citra Bank yang baik;
- 5) Menghindari citra buruk yang merugikan Bank.

3. Definisi

Kode Etik Perlindungan 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.6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

- 2) Direksi

Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

- 3) Kepala Divisi Bisnis Strategik

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

- 5) Seksi Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah memiliki tugas paling sedikit:

- a. Seksi Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah berperan

- 4) Provide a good image of the Bank;
- 5) Avoiding a bad image that is detrimental to the Bank.

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.6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector.

- 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.

- 4) Head of Business Strategic Division

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

- 5) Complaint Handling and Customer Protection Section have at least the following tasks:

- a. Complaint Handling and Customer Protection Section role as a working unit

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;
- 6) Koordinator Kepatuhan
Koordinator Kepatuhan bertanggung jawab atas pelaksanaan Fungsi Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah di Divisi, Cabang dan Seksi yang berada di bawah pengawasan masing-masing;
- 7) Karyawan
Bekerja dengan mengikuti Peraturan Internal dan peraturan Eksternal yang sesuai dengan spesifikasi pekerjaan.

5. Pengaduan Nasabah

- 1) Setiap Nasabah dapat melakukan pengaduan kepada Bank disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian pihak Bank.

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;
- 6) Compliance Leader
Compliance Leader is responsible for the implementation of the Complaint Handling and Customer Protection Function in the Division, Branch and Section under the supervision respectively;
- 7) Employee
Working based Internal Rule and External Regulations in accordance with the job specifications.

5. Customer Complaints

- 1) Each Customer may convey a complaint to the Bank due to a loss and/or potential financial loss to the Customer which is suspected to be due to an error or negligence on the part of the Bank.

- 2) Bank bertanggung jawab atas kerugian Nasabah yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian Pengurus, Karyawan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Bank.
- 3) 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.
- 4) Pihak Bank akan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara lisan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
- 5) Pengaduan yang mengandung unsur sengketa, pelanggaran ketentuan, atau kerugian Nasabah sehingga membutuhkan waktu penanganan lebih dari 5 (lima) hari kerja, maka pihak Bank akan meminta Nasabah untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis.
- 6) Penanganan pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan harus disertai dengan dokumen pendukung secara lengkap.
- 7) Dalam hal penanganan pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja, maka penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang paling lama 20 (dua puluh) hari kerja yang akan diinformasikan oleh pihak Bank sebelum batas waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir.
- 8) Dalam hal penyelesaian Pengaduan belum memuaskan Nasabah, upaya penyelesaian Pengaduan dapat dilanjutkan melalui Fasilitas/Mediasi perbankan oleh Regulator Bank Indonesia (BI) atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau penyelesaian di luar pengadilan yaitu Lembaga Alternatif
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) The Bank will follow up on complaints submitted verbally within 5 (five) working days since the receipt of the complaint.
- 5) Complaints that contain elements of disputes, violations of provisions, or Customer losses that require handling time of more than 5 (five) working days, the Bank will ask the Customer to submit a written complaint.
- 6) Complaint handling shall be completed within a maximum period of 20 (twenty) working days after the complaint is received and must be accompanied by complete supporting documents.
- 7) In the event that the handling of the complaint cannot be completed within 20 (twenty) working days, the settlement of the complaint may be extended for a maximum of 20 (twenty) working days which will be informed by the Bank before the first deadline of 20 (twenty) working days ends.
- 8) In the event that the settlement of the complaint does not satisfy the Customer, the effort to settle the complaint can be 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

6. Perlindungan Data/Informasi Nasabah

Sebagai Bank yang sangat menghargai kepercayaan Nasabahnya dan menjadi Bank yang dipilih Nasabah, Bank tunduk terhadap undang-undang mengenai informasi/Data Personal Nasabah (*"the Customer's Personal Information"*). Bank tidak akan menggunakan data Nasabah untuk tujuan lain tanpa mendapatkan persetujuan tertulis dari Nasabah, klaim/teguran 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 Nasabah Bank.

1) Tujuan Permintaan Informasi (data Nasabah)

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.

2) Jenis informasi yang dibutuhkan

Informasi yang dibutuhkan pada umumnya meliputi alamat, nama, tanggal lahir, tempat bekerja, jenis kelamin serta nomor telpon. Informasi ini diminta sebelum bertransaksi dengan Nasabah.

3) Metode permintaan informasi:

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

6. Protection of Customer Data/ Information

As a Bank that highly values the trust of its Customers and is the Bank of choice by the Customer, the Bank is subject to the law regarding the Customer's Personal Information/Data. The Bank will not use the Customer's data for other purposes without obtaining written consent from the Customer, the Customer's claim/reprimand will immediately be followed up by the Bank at the first opportunity. The Bank stores 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.

1) Purpose of Request for Information (Customer data)

Customer 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 the better Bank products to the Customer.

2) Type of information required

The required information generally includes address, name, date of birth, place of work, gender and telephone number. This information is requested before dealing with the Customer.

3) Information request method:

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

4) Tujuan Penggunaan Informasi:

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, 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 ketiga 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 produk Bank termasuk pengiriman melalui surat.
- h. Untuk kelengkapan administrasi

4) Purpose of Use of Information:

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 than for certain purposes.

(1) Banking products that require Customer data are:

- a. Savings, Deposits, Loans, Remittances, Money exchange and more.
- b. Any other business that is 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 third 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 product development, answering questions and so on.
- g. To introduce Bank products including mail delivery.
- h. For completeness of account closing

- penutupan rekening.
- i. Agar transaksi dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar.

5) Penggunaan Informasi:

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 informasi tersebut diminta.
- c. Atas persetujuan tertulis dari Nasabah.
- d. Berdasarkan Undang-Undang dan peraturan yang berlaku.

6) Ketentuan penggunaan informasi untuk pihak ketiga:

Bank tidak akan memberikan informasi/data Nasabah kepada pihak ketiga kecuali untuk kasus-kasus 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.
- c. Dimana data Nasabah tersebut dipercayakan kepada pihak ketiga untuk tujuan kegiatan *outsourcing*.
- d. Memberitahukan tentang *Draft* atau *Check* yang telah ditolak.
- e. Berdasarkan Undang-Undang dan peraturan yang berlaku.

7) Metode Pengelolaan Informasi

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

Untuk mencegah kehilangan, perusakan, pemalsuan, kebocoran dan sebagainya

administration.

- i. So that transactions can be carried out properly and smoothly.

5) Use of Information:

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

- a. Customer Data will be used within the framework of pre-determined purposes.
- b. Customer Data will be used for purposes that are clearly known at the time the information is requested.
- c. Upon written consent from the Customer.
- d. Based on applicable laws and regulations.

6) Terms of use of information for third parties:

The Bank will not provide information/Customer 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 give consent.
- c. Where the Customer data is entrusted to a third party for the purpose of outsourcing activities.
- d. Notify about a Draft or Check that has been rejected.
- e. Based on applicable laws and regulations.

7) Information Manageability Method

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

To prevent loss, destruction, falsification, leakage and so on of Customer data, the

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.

- 8) Permohonan untuk Membuka (*disclose*), Mengoreksi atau tidak digunakan lagi Data Nasabah

Membuka dan mengoreksi

Kecuali ada alasan tertentu, Bank menyetujui permintaan Nasabah untuk membuka (*disclose*) data miliknya setelah Bank meneliti kebenaran bahwa Pemohon adalah pemilik data tersebut.

Keberatan penggunaan informasi

Jika Nasabah tidak menginginkan untuk menerima sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan informasi/data tersebut baik yang diterima melalui surat, pos, telepon, *email* dan sebagainya dapat menyampaikan keberatannya kepada Bank. Selanjutnya Bank akan menghentikan penggunaan data dimaksud.

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:

- 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.

Bank carries out proper security procedures against unauthorized access or against existing computer viruses.

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

- 8) Application to Disclose, Correct or no longer use Customer Data

Open and correction

Unless there is a specific reason, the Bank approves the Customer's request to disclose his/her data after the Bank examines the truth that the Applicant is the owner of the data.

Objection to the use of information

If the Customer does not wish to receive anything related to the use of the information/data, whether received by letter, post, telephone, email and so on, may submit objection to the Bank. Furthermore, the Bank will put an end the use of the said data.

7. Bank's Products Offering

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

- Marketing the Bank's products in accordance with the regulations stipulated by Bank Indonesia/Financial Services Authority.
- The Bank will offer financial products that the Bank considers appropriate for the Customer, based on the Customer's financial condition and the Customer's investment knowledge and experience.

- 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 products in a sound, 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 be submitted when making an agreement with a Customer.
- The Bank offers products to the Customer at the right time for the Customer.
- The Bank provides training to Employees to ensure that the activities of offering financial products are 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 Perlindungan 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 Perlindungan Nasabah ini mulai berlaku sejak memperoleh persetujuan Presiden Direktur pada tanggal 30 September 2022, dan Dewan Komisaris pada tanggal 20 Oktober 2022.

Kode Etik Perlindungan 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.

Customer Protection Code Of Conduct issued in two languages; 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 September 30, 2022, and BoC dated October 20, 2022.

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, October 2022

PT BANK RESONA PERDANIA