

Title : Complaints Service Procedure & Mediation Implementation
Judul: Prosedur Layanan Pengaduan & Penyelenggaraan Mediasi
Prosedur Layanan Pengaduan

Prosedur Layanan Pengaduan Nasabah (“Nasabah”) pada PT Bank ICBC Indonesia (“Bank”) mengacu kepada ketentuan POJK No. 18/POJK.07/2018 tanggal 10 September 2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran OJK No. 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.

Bank telah membentuk Fungsi atau Unit Layanan Pengaduan untuk menerima dan/atau menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah.

Berikut adalah Prosedur Layanan Pengaduan dengan penerapan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektifitas.

Penerimaan Pengaduan

Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank melalui cara lisan maupun secara tertulis.

Pengaduan Lisan

- Pengaduan lisan melalui Cabang.
Nasabah dapat mengunjungi cabang.
Pengaduan lisan di cabang disampaikan melalui Customer Service (CS) atau Relationship Manager (RM)
- Pengaduan lisan melalui telephone Call Center
Pengaduan lisan melalui telephone Call Center, seluruh pengaduan Nasabah akan diterima oleh Agen Call Center di nomor 1500198

Pengaduan Tertulis

Pengaduan dapat menggunakan media surat ataupun surat elektronik

- Pengaduan dapat disampaikan melalui Cabang
- Pengaduan tertulis melalui alamat email: **customer_care@ina.icbc.com.cn**

Dokumen yang dibutuhkan adalah;

- Identitas Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah,
- Surat Kuasa Khusus,
- jenis dan tanggal Transaksi Keuangan,
- permasalahan yang diadukan.

Pengaduan akan ditangani dalam hal Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah telah melengkapi dokumen yang ditetapkan dan wajib dipenuhi dalam jangka waktu 20

Complaint Service Procedure

Complaint Service Procedure of Consumer (“Customer”) Complaints at PT Bank ICBC Indonesia (“Bank”) refers to the provisions of POJK No. 18/POJK.07/2018 dated 10 September 2018 Consumer Complaint Service in the Financial Services Sector and OJK Circular Letter No. 17 / SEOJK.07/2018 dated December 6, 2018 concerning Guidelines for the Implementation of Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector.

Bank has established a Function or Unit of Complaints Service to receive and / or resolve Complaints submitted by the Customer and / or Customer Representatives.

Here are the Complaint Service Procedures with the application of the principle of accessibility, independence, fairness, efficiency, and effectiveness.

Complaint Handling Procedure

Customer can submit complaints to Bank verbally or in written.

Verbal Complaint

- Verbal complaint via Branch.
Customer can visit branch.
Verbal complaint via branch can be submitted through Customer Service (CS) or Relationship Manager (RM)
- Verbal complaint by phone via Call Center
Verbal complaint by phone via Call Center, all customer complaints will be handle by Call Center Agent at access number 1500198.

Written Complaint

Complaints can use letter or email

- Complaints can be submitted via branch
- Written complaints via email address : **customer_care@ina.icbc.com.cn**

Required documents

The documents needed are;

- Customer Identity and / or Customer Representative,
- Special Power of Attorney,
- Type and date of the Financial Transaction,
- Issues that were raised.

Complaints will be handled in the case of the Customer and / or (twenty) working days and can be extended for 20 working

Title : Complaints Service Procedure & Mediation Implementation
Judul: Prosedur Layanan Pengaduan & Penyelenggaraan Mediasi

(dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 20 hari kerja.

Penanganan Pengaduan
Pengaduan Lisan

- Tindak lanjut dan penyelesaian paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima Bank.
- Dalam hal Bank membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah, Bank meminta kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

Pengaduan Tertulis

- Tindak lanjut dan penyelesaian paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap.
- Penyelesaian dapat dilakukan perpanjangan paling lama 20 hari kerja. Perpanjangan wajib diberitahukan nasabah dan atau perwakilan untuk mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu 20 hari kerja sejak tanggal penerimaan berakhir.
- Penyelesaian Pengaduan diluar hal tersebut diatas dapat dilakukan apabila memerlukan tindak lanjut pihak lain.

Penyelesaian Pengaduan

Bank wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Konsumen atas Pengaduan yang diterima baik secara lisan dan atau tertulis.

Bank dapat menolak menangani Pengaduan jika:

- a. Dokumen tidak lengkap.
- b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank sesuai dengan Peraturan OJK.
- c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan
- d. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan Bank.

days. The Customer Representative has completed the specified documents and must be fulfilled within 20 (twenty) working days and can be extended for 20 working days.

The handling of complaints
Oral Complaints

- Follow-up and settlement no later than 5 (five) working days after the Complaint is received by the Bank.
- In the event that a Bank requires supporting documents for Complaints submitted by the Customer and/or Customer Representative, Bank requests the Customer and/or Customer Representative to submit a Complaint in writing by attaching the necessary supporting documents.

Written Complaints

- Follow up must be done in 20 (twenty) working days at the latest since the documents directly related to Complaints are completed received.
- The Settlement can be extended in another 20 working days. Extension of completion time of the complaint shall be notified in written to the customer or customer representative prior to the settlement period 20 days ends by stating the reasons of the extension.
- Complaint settlement outside of the above can be done when requiring follow-up of other parties.

Complaint Resolution

Banks are required to provide a Complaint Response to Customers and / or Consumer Representatives for Complaints received both verbally and or in writing.

Banks may refuse to handle complaints if:

- a. Incomplete documents.
- b. Previous complaints have been resolved by the Bank in accordance with OJK Regulations.
- c. Complaints are not related to loss and / or potential material, reasonable and direct loss as stated in the agreement and / or financial transaction document.
- d. Complaints are not related to Bank Financial Transactions.

PROSES MEDIASI PERBANKAN
Penyelenggaraan Mediasi Perbankan.

Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian antara Bank dan Nasabah, Bank dan Nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dimuat dalam Daftar Lembaga

BANKING MEDIATION PROCESS
Implementation of Banking Mediation.

In the event of no settlement agreement between the Bank and the Customer, the Bank and the Customer may settle the dispute out of court or through the courts. A non-court settlement of disputes can be conducted through the Alternative Dispute Settlement Institution (LAPS) contained in the List of Alternative Dispute Settlement Institutions

Title : Complaints Service Procedure & Mediation Implementation
Judul: Prosedur Layanan Pengaduan & Penyelenggaraan Mediasi

Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Bank telah menjadi anggota dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), suatu lembaga independen yang didirikan oleh Asosiasi Perbankan untuk memberikan layanan penyelesaian sengketa di sektor perbankan diluar Pengadilan.

Nasabah dapat menggunakan lembaga ini sebagai alternatif penyelesaian pengaduan jika antara bank dan nasabah tidak tercapai kesepakatan untuk penyelesaian.

Pengertian Mediasi Perbankan

Mediasi Perbankan adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Dalam hal ini fungsi Mediasi Perbankan dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Fungsi Mediasi Perbankan

Fungsi Mediasi Perbankan terbatas pada upaya membantu nasabah dan Bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan antara nasabah dan Bank.

Proses Mediasi Perbankan

- Pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah
- Pengajuan penyelesaian sengketa wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 1. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan. Tuntutan finansial yang diakibatkan kerugian immaterial tidak dapat diajukan.
 2. Nilai tuntutan finansial dalam mediasi perbankan diajukan dalam mata uang Rupiah dengan batas paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
 3. Pengaduan konsumen wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh PUJK/Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank.
 4. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya.
 5. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60

established by the Financial Services Authority (OJK).

Bank has been a member of the Indonesian Banking Alternative Settlement Alternative Institute (LAPSPI). An independent institution that operates as a mediating institution to facilitate dispute settlement between banking consumer and bank outside the court

Customer may use this institution as an alternative to the settlement of complaints if between the bank and the customer is not reached an agreement for settlement.

Definition of Banking Mediation

Banking Mediation is a process of a dispute settlement involving a mediator to assist the parties in dispute to achieve a settlement in the form of a voluntary agreement on some or all of the disputed issues. In this case the Banking Mediation function is carried out by the Financial Service Authority or the Alternative Dispute Settlement Institutions stated in the List of the Alternative Dispute Settlement Institutions determined by the Financial Service Authority.

Banking Mediation Function

The function of Banking Mediation is limited to the efforts to assist the customer and the Bank to basically review the dispute in the framework of reaching an agreement between the customer and the Bank.

Banking Mediation Process

- The Settlement of dispute to the implementer of banking mediation function can only be done by the customer or customer representative
- The submission of a dispute resolution shall meet the following requirements:
 1. The proposed dispute is a civil dispute arising from a financial transaction. Financial demands resulting from immaterial losses can not be filed.
 2. The value of financial claim in Banking Mediation shall be submitted in Rupiah currency with maximum limit of Rp500,000,000.00 (five hundred million rupiah).
 3. Consumer compliance must be completed first by PUJK/ Once filed a settlement by the customer to the bank.
 4. The proposed dispute is not in process or has not been terminated by an arbitration or judicial institution, or there has been no agreement facilitated by another mediating body.
 5. The submission of a dispute shall not exceed 60

Title : Complaints Service Procedure & Mediation Implementation
Judul: Prosedur Layanan Pengaduan & Penyelenggaraan Mediasi

<p>(enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank kepada nasabah.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengajuan penyelesaian sengketa dilakukan secara tertulis dengan menyertakan dokumen berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada nasabah; b. fotokopi bukti identitas nasabah yang masih berlaku; c. surat pernyataan yang ditandatangani diatas meterai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia/OJK d. fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan; dan e. fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan. • Pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah ditujukan kepada: Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan u.p. Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Menara Radius Prawiro – Lantai 2 Komp. Perkantoran Bank Indonesia Jl. M.H. Thamrin No. 2 Jakarta 10350 dengan tembusan yang disampaikan kepada Bank. • Proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan Bank menandatangani perjanjian mediasi (agreement to mediate) yang memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh OJK. • Nasabah dan Bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain dalam proses mediasi. Pemberian kuasa tersebut dilakukan dengan surat kuasa khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa. • Pelaksanaan proses mediasi sampai dengan ditandatanganinya akta kesepakatan dilakukan dalam jangka paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak nasabah atau perwakilan nasabah dan Bank menandatangani perjanjian mediasi. Jangka waktu 	<p>(sixty) working days from the date of the letter of completion of the complaint submitted by the Bank to the customer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The submission of a dispute shall be submitted in writing with the following documents: <ol style="list-style-type: none"> a. photocopy of letter of completion of complaint given by the Bank to the customer; b. a photocopy of proof of validity of customer's id; c. a signed statement of sufficient stamp duty that the proposed dispute is not in process or has received a decision from an arbitration, judicial or other mediation institution and has not been processed in a banking mediation facilitated by Bank Indonesia/OJK; d. photocopies of supporting documents relating to the dispute being filed; and e. and photocopy of power of attorney, in case of submission of the dispute settlement is authorized. • The submission of the dispute settlement by a customer is addressed to: The Chairman of the Board of Commissioners of the Financial Service Authority Attn. Consumer Education and Protection Sector Menara Radius Prawiro – 2nd Floor Bank Indonesia Office Complex Jl. M.H. Thamrin No. 2 Jakarta 10350 with a copy to the Bank. • The mediation process is carried out after the customer or customer and Bank representative sign an agreement of mediation containing: <ol style="list-style-type: none"> a. Agreement to choose mediation as an alternative to dispute resolution; b. Approval to be submissive and subject to the mediation rules set by OJK. • The customer and the Bank may authorize the other party in the mediation process. The grant of such power shall be made by a special power of attorney which shall at least include the authority of the proxy • The implementation of the mediation process until the signing of the deed of agreement shall be made within 30 (thirty) working days since the customer or the customer representative and the Bank sign the mediation agreement. The duration of the mediation
---	--

Title : Complaints Service Procedure & Mediation Implementation
Judul: Prosedur Layanan Pengaduan & Penyelenggaraan Mediasi

proses mediasi dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah atau perwakilan nasabah dan Bank.

- Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan Bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan Bank.

process may be extended to the next 30 (thirty) working days based on the customer agreement or customer and Bank representative

- The agreement between the customer and the customer representative with the Bank resulting from the mediation process is set forth in the deed of agreement signed by the customer or the customer and bank representative and Bank.