

# Kebijakan Pelindungan Konsumen

## Hak dan Kewajiban Bank dan Nasabah

Sejalan dengan komitmen OCBC yaitu menjadi mitra terpercaya untuk meningkatkan kualitas hidup dan sebagai Bank yang senantiasa berdampingan dengan Nasabah, serta menjadi rekan yang dapat diandalkan untuk memberi solusi tepat bagi kemajuan Nasabah, Seluruh Nasabah perlu mengetahui hak dan kewajibannya, termasuk hak dan kewajiban bank.

Hak Nasabah	Kewajiban Nasabah
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;</li> <li>2. Memilih produk dan/atau layanan;</li> <li>3. Mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>4. Mengakses data dan/atau informasi Konsumen yang dikelola oleh Penyelenggara;</li> <li>5. Mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;</li> <li>6. Didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;</li> <li>7. Mendapat edukasi keuangan;</li> <li>8. Diperlakukan atau dilayani secara benar;</li> <li>9. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>10. Mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan; dan</li> <li>11. Hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh Penyelenggara sebelum membeli produk dan/atau layanan Penyelenggara;</li> <li>2. Membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;</li> <li>3. Beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan;</li> <li>4. Memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;</li> <li>5. Membayar sesuai dengan nilai atau harga dan/atau biaya atas produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Penyelenggara; dan</li> <li>6. Menjaga kerahasiaan data pribadi seperti nomor telepon, nomor rekening, email, nomor identitas dan tidak memberikan informasi user id, password, PIN, card verification value [cvv], dan card verification code [cvc] kepada siapapun;</li> <li>7. Tidak mengklik tautan dari sumber yang tidak dikenal;</li> <li>8. Membuat kombinasi PIN dan password yang tidak mudah ditebak, misalnya tidak menggunakan tanggal lahir;</li> <li>9. Menggunakan gawai milik pribadi dalam melakukan transaksi digital, dan selalu log-out setelah selesai bertransaksi;</li> <li>10. Melakukan transaksi hanya di situs dan aplikasi yang resmi dan berizin;</li> <li>11. Menyimpan nomor call center resmi Penyelenggara dan memastikan nomor, email dan/atau akun pihak operator yang menghubungi adalah resmi dan/atau berlogo verified; dan</li> <li>12. Mengadukan permasalahan yang terjadi kepada Penyelenggara melalui call center resmi.</li> <li>13. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>

Hak Bank	Kewajiban Bank
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima pembayaran sesuai dengan nilai atau harga, dan/atau biaya terhadap produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Konsumen;</li> <li>2. Memastikan adanya iktikad baik konsumen;</li> <li>3. Mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan mengenai Konsumen;</li> <li>4. Mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik;</li> <li>5. Melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>6. Mendapatkan rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh Penyelenggara; dan</li> <li>7. Haik lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen, berupa:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Prinsip Kesetaraan dan Perlakuan yang Adil</li> <li>b. Prinsip Keterbukaan dan Transparansi</li> <li>c. Prinsip Edukasi dan Literasi</li> <li>d. Prinsip Perilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab</li> <li>e. Prinsip Pelindungan Aset Konsumen terhadap Penyalahgunaan</li> <li>f. Prinsip Pelindungan Data dan Informasi Konsumen</li> <li>g. Prinsip Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan yang Efektif</li> <li>h. Prinsip penegakan Kepatuhan</li> <li>i. Kerja sama Penyelenggara, dan</li> </ol> </li> <li>2. Menginformasikan dan memastikan Konsumen mengetahui hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen.</li> </ol>



Terus bersama,  
melaju jauh



TELEPON TANYA  
1500-999

WHATSAPP TANYA  
0812-1500-999

PT Bank OCBC NISP Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan & Bank Indonesia, serta merupakan peserta penjaminan LPS.

Temukan kami di  
www.ocbc.id

