

Kepada Yth./To.

Seluruh Nasabah Setia/ *Valued Customers*

Bank of China Limited Cabang Jakarta

P E N G U M U A N *ANNOUNCEMENT*

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.01/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.2/SE.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dengan ini kami informasikan hal-hal sebagai berikut:

In relation with Financial Services Authority Regulation No.01/POJK.07/2013 dated 26 July 2013 concerning Consumer Protection In Financial Services Sector and Circular Letter of The Financial Services Authority No.2/SE.07/2014 dated 14 February 2014 concerning Handling and Resolution of Consumer Complaints at Financial Services Businesses, here we would like to inform you as follows:

1. Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank melalui beberapa cara sebagai berikut:
Customer may submit complaint to the Bank through several methods as follows:

Pengaduan secara lisan:

Verbal complaint:

Nasabah mendatangi kantor cabang Bank terdekat dan menyampaikan pengaduan melalui *Customer Service*, Pengaduan secara lisan akan ditangani dan diselesaikan dalam 2 (dua) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima. Apabila pengaduan memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka Bank akan menyampaikan kepada Nasabah untuk mengajukan pengaduannya secara tertulis.

Customer visits the nearest branch of the Bank and submit the complaint to Customer Service, Verbal complaint shall be handled and settled within 2 (two) business days after complaint received date. If it takes more than 2 (two) business days to handle and settle the complaint, Bank shall inform customer to submit written complaint.

Pengaduan secara tertulis:

Written complaint:

Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui surat atau faksimili dengan melampirkan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Pengaduan secara tertulis akan diselesaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah pengaduan diterima oleh Bank. Dalam hal kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan nasabah sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis mengenai perpanjangan waktu tersebut kepada Nasabah sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir.

Written complaint can be submitted by letter or facsimile by enclosing copy of identity and other supporting documents. Written complaint shall be settled within 20 (twenty) business days after complaint received by Bank. In certain conditions, Bank may extend complaint settlement period up to maximum the following 20 (twenty) business days by giving written notification of such extension to Customer before the first 20 (twenty) business days period expires.

2. Apabila Bank telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Nasabah tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau proses penyelesaian pengaduan telah melewati batas waktu sebagaimana disebutkan diatas, maka Nasabah dapat melanjutkan upaya pengaduan melalui Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan ("OJK").

Nasabah dapat menyampaikan permohonan tertulis penyelesaian pengaduan kepada OJK dengan tembusan kepada Bank yang bersangkutan, dan disampaikan ke alamat:

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN
U.p. Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen
Menara Radius Prawiro - Lantai 2
Komplek Perkantoran Bank Indonesia
Jl. MH. Thamrin No. 2
Jakarta Pusat 10350

*If Bank has made efforts to settle the complaint but Customer cannot accept such settlement or the settlement process has exceeded the deadline as stated above, Customer may process the complaint through Banking Mediation that will be facilitated by OJK.
Customers may submit a written request for the settlement of dispute to OJK with the following address and cc to the particular bank:*

MEMBER OF THE BOARD OF COMMISSIONER OF FINANCIAL SERVICES AUTHORITY
Attn. Education & Customers Protection Division
Radius Prawiro Tower - 2nd Floor
Bank Indonesia Office Complex
Jl. MH. Thamrin No. 2
Central Jakarta 10350

3. Pengajuan penyelesaian sengketa sebagaimana dijelaskan pada angka 2 diatas, wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

The submission of dispute settlement as referred to number 2 above shall fulfill the following conditions:

- a. Nasabah mengalami kerugian paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
the Consumer suffers a financial loss maximum IDR 500,000,000 (five hundred million rupiah);
- b. Nasabah mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
the Consumer submits a written application accompanied by the supporting documents related to the complaint;
- c. Bank telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Nasabah tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan;
the Bank has make efforts to settle the complaint but the Consumer cannot accept such settlement or has passed the period as determined by Financial Services Authority Regulation;
- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
the complaint submitted is not a dispute in process or has been decided by an arbitration institution or court, or other mediation institution;
- e. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
the complaint submitted is of civil nature;
- f. pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK; dan
the complaint submitted has never been facilitated by OJK; and
- d. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.
the submission of the settlement of the complaint does not exceed 60 (sixty) business days after the date of the settlement of the Complaint issued by the Bank to the Consumer.

Demikian informasi ini kami sampaikan dan apabila diperlukan informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi *Customer Service* dimasing-masing kantor cabang Bank terdekat.

Please be informed accordingly and should you have any questions or need further information/assistance, please contact Customer Services at the nearest Bank Branch offices.

Hormat Kami,
Best Regards,

BANK OF CHINA (HONG KONG) LIMITED CABANG JAKARTA