

Kebijakan Perlindungan kepada Nasabah

Maybank Indonesia menjalankan kebijakan perlindungan kepada nasabah melalui penerapan *CXM Maybank Strategic Journey* “WOW to GREAT Customer Experience” yang telah dicanangkan dari awal tahun 2019, Perlindungan kepada pelanggan merupakan salah 1 dari *TOP 5 Focus*. Kebijakan Perlindungan Pelanggan sangat berkaitan dengan kebijakan pengelolaan pengaduan pelanggan, dimana di Maybank Indonesia *action* tersebut dibuat selaras dengan Misi Maybank yaitu “Humanizing Financial Services”, dengan tetap mengacu kepada regulasi Perlindungan Konsumen dan Penanganan Pengaduan yang berlaku.

Bank juga menetapkan *Service tagline* “**Focus On Customer, Strengthen The Inside Out Engagement**” yang menunjukkan tingkat komitmen dari *Top Down Management* melalui fokus strategi peningkatan *Customer Engagement* melalui penambahan inovasi layanan terbaru di area *Electronic Channels*, pengembangan sistem “*Relationship Management*”, perbaikan/ simplifikasi proses layanan secara end to end serta peningkatan level of communication dalam kampanye CARE (*Customers Are Really Everything*) dan *Customer Centric Culture*, yang menjadi *platform* dari proses transformasi dari “Customer Experience” di Maybank. Komitmen ini merupakan wujud nyata perhatian Bank terhadap pentingnya *Customer Perceived Values* bagi pertumbuhan bisnis berkelanjutan di Maybank.

Sejalan dengan hal tersebut, Maybank Indonesia juga berfokus dalam berbagai design aktivitas, program dan ketentuan untuk meningkatkan perlindungan terhadap pelanggan atas simpanan dan kerahasiaan data nasabah dengan terus berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku. Maybank Indonesia mengimplementasikan sistem teknologi informasi yang dapat melindungi dan menjaga data seluruh nasabah serta kegiatan perlindungan lain terutama dalam hal kontrol dan *monitoring awareness* dalam meminimalkan risiko yang berdampak terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan sebagai mitra Kerja Maybank.