

Kebijakan Anti Korupsi

Bank memiliki Kebijakan Anti Suap dan Korupsi (*Anti Bribery and Corruption/ AB&C*) yang terkoneksi dengan aturan pendukung terkait, antara lain ketentuan Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku, Strategic Procurement, Penerapan Strategi Anti *Fraud* dan ketentuan pendukung lainnya. Berikut *summary* ruang lingkup umum Kebijakan AB&C Maybank Indonesia mengatur:

1. Pengelolaan risiko suap dan korupsi
2. Pemberian dan penerimaan keuntungan atau hadiah, jamuan bisnis dan keramahtamahan
3. Hubungan usaha dengan Pemasok, Vendor atau Perorangan Terkait/ Pihak Ketiga lainnya
4. Kontribusi dalam kegiatan politik, penggalangan dana dan amal
5. Pemantauan
6. Pencatatan dan dokumentasi
7. *Whistleblowing*
8. Pelatihan dan *Awareness*

Selain itu Maybank Indonesia juga terus mengoptimalkan adanya program-program yang efektif guna mendukung penerapan Kebijakan Anti Suap dan Korupsi di lingkungan Bank.

Kebijakan Perlindungan kepada Nasabah

Kebijakan perlindungan kepada nasabah juga berkaitan dengan kebijakan pengelolaan pengaduan Nasabah, dimana pengelolaannya dibuat sejalan dengan Misi dari Maybank yaitu "*Humanizing Financial Services*" dan ketentuan perlindungan konsumen yang berlaku Bank menetapkan untuk mengembangkan *service values*, *service standard* dan *service commitment* yang selaras dengan

fokus strategi layanan terbaru serta melanjutkan peningkatkan proses komunikasi dan kampanye CARE (*Customers Are Really Everything*) yang melandasi seluruh proses kerja Tim Layanan yang tersedia di Maybank. Komitmen ini merupakan wujud nyata perhatian Bank terhadap peningkatan kualitas layanan.

Sejalan dengan hal tersebut, Maybank Indonesia juga berkomitmen dalam memberikan perlindungan simpanan dan kerahasiaan data nasabah dengan mengacu pada peraturan dan ketentuan yang berlaku. Maybank Indonesia mengimplementasikan sistem teknologi informasi yang dapat melindungi dan menjaga data seluruh nasabah.

Perlindungan Hak Kreditur

Bank menerapkan sistem keterbukaan informasi secara jujur dan transparan serta memperlakukan persamaan (*equal treatment*) kepada seluruh kreditur tanpa adanya diskriminasi dalam rangka melindungi hak-hak kreditur. Dengan keterbukaan informasi, seluruh kreditur maupun mitra usaha berhak memperoleh informasi yang relevan sesuai

kebutuhannya sehingga masing-masing pihak dapat membuat keputusan yang objektif atas dasar pertimbangan yang adil, wajar dan akurat.

Perlindungan terhadap hak-hak kreditur tertuang dalam perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak. Sebagai bagian dari pelaksanaan dari

hak-hak kreditur, Bank juga senantiasa menjalankan kewajibannya sebagaimana yang diperjanjikan dengan tepat waktu dan berupaya untuk menghindari keterlambatan maupun kelalaian yang berpotensi menimbulkan kerugian kedua belah pihak.