

## Kebijakan Privasi

Terakhir diperbaharui: 20 April 2021

## Privacy Policy

Last updated: 20 April 2021



### 1. Tentang Kami / About Us

PT. Bank Commonwealth ("Bank Commonwealth") adalah anak perusahaan dari Commonwealth Bank of Australia (CBA), yang merupakan lembaga keuangan terbesar di Australia yang terdaftar secara publik di Bursa Efek Australia (ASX).

Bank Commonwealth merupakan bank yang mapan dalam hal melayani nasabah di segmen Perbankan Ritel dan Perbankan SME. Bank memiliki berbagai produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah, dan senantiasa berupaya mempertahankan tingkat kepuasan layanan yang tinggi terhadap nasabah.

Bank Commonwealth terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Sebagai lembaga yang menawarkan layanan keuangan, kami perlu untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menggunakan informasi pribadi tentang Anda dalam rangka menyediakan produk dan layanan kami

PT. Bank Commonwealth ("Bank Commonwealth") is a subsidiary of the Commonwealth Bank of Australia (CBA), which is the largest public financial institution in Australia listed on the Australian Securities Exchange (ASX).

Bank Commonwealth is an established bank serving Retail and SME customers. The Bank offers a range of products and services to meet the financial needs of customer, and seeks to maintain high levels of customer service satisfaction.

Bank Commonwealth is registered and supervised by the Financial Services Authority (OJK) and is a member of Indonesia Deposit Insurance Program (LPS).

As an institution offering financial services, we need to collect, hold and use personal information about you in the course of providing our products and services.

Bank Commonwealth sangat menghormati kepercayaan yang telah Anda berikan kepada kami. Kebijakan Privasi ini menjelaskan bagaimana kami mengumpulkan, mengelola dan melindungi informasi pribadi Anda.

Bank Commonwealth highly respects the trust that you have given to us. This Privacy Policy describes how we collect, manage, and protect your personal information.

Dalam kebijakan ini, penggunaan istilah "kami" dan "Bank Commonwealth" mengacu kepada Bank Commonwealth.

In this policy, "we", "us", "our", and "Bank Commonwealth" means Bank Commonwealth.



## **2. Kami menghargai privasi anda / *Your privacy is important to us***

Kami memahami bahwa privasi Anda penting bagi Anda, dan kami menghargai kepercayaan Anda. Oleh karena itu kami melindungi informasi pribadi Anda dan bertujuan untuk bersikap secara jelas dan terbuka tentang apa yang kami lakukan dengan informasi tersebut. Informasi pribadi adalah informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi Anda.

We understand that your privacy is important to you, and we value your trust. That's why we protect your personal information and aim to be clear and open about what we do with it. Personal information is information that can be used to identify you.

Jika Anda adalah nasabah kami, dalam hubungan antara Anda dengan kami, kami akan menjelaskan kepada Anda bagaimana kami mengumpulkan, mengelola dan melindungi informasi pribadi Anda — misalnya, saat Anda mengisi formulir aplikasi atau menerima syarat dan ketentuan yang berlaku atas produk dan layanan yang kami tawarkan kepada Anda. Anda harus selalu membaca dokumen tersebut secara teliti. Pernyataan ini memberi Anda informasi yang secara umum tentang kebijakan privasi kami. Kebijakan ini tidak mengubah atau menggantikan syarat dan ketentuan yang mengatur ketentuan hubungan Anda dengan kami.

If you are a customer of ours, during your relationship with us, we will explain to you how we collect, handle, and protect your personal information — for example, when you fill in an application form or receive terms and conditions that apply to specific products or services that we offer you. You should always read these documents thoroughly. This policy provides you with more general information about our privacy policy. It does not alter or replace our terms and conditions which govern the terms of your relationship with us.

Jika Anda bukan nasabah kami, kami dapat mengumpulkan, menyimpan, dan menggunakan informasi yang telah Anda berikan, untuk memenuhi keperluan Anda.

If you are not a customer of ours, we may collect, hold and use information which you have provided to fulfil the purpose according to your needs.

Anda tidak wajib memberikan informasi pribadi Anda kepada kami saat diminta. Jika Anda tidak memberikan informasi tersebut, kami mungkin tidak dapat menyediakan produk atau layanan yang diminta atau Anda tidak dapat melanjutkan untuk menggunakan produk atau layanan tersebut. Kami akan memberi tahu Anda jika situasi seperti itu terjadi.

You do not have to provide your personal information to us when requested. However, if you don't, we may not be able to provide you with a product or service requested or you may not be able to continue using that product or service. We will advise you if such a situation arises.

Kami dapat memperbarui kebijakan ini dari waktu ke waktu untuk memastikan bahwa kebijakan selalu konsisten dengan setiap perkembangan Bank Commonwealth atau perubahan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia. Anda selalu dapat menemukan versi terbaru di situs web kami

We may update this policy from time to time, to ensure this policy is consistent with Bank Commonwealth's latest condition, or changes in prevailing laws in Indonesia. You can always find the most up-to-date version on our website.

Dalam kebijakan ini dan pada situs web kami, kami dapat menyertakan tautan ke berbagai situs web milik pihak ketiga. Dalam hal tersebut, pihak ketiga bertanggung jawab penuh atas konten yang mereka miliki dan apa yang mereka lakukan dengan informasi pribadi yang dapat dikumpulkan dari situs web milik mereka.

In this policy and on our website, we may include links to various third-party websites. Where we do so, the third-parties are solely responsible for their own content and for what they do with any personal information they may collect from their websites.



### **3. Informasi apa yang kami kumpulkan? / *What information do we collect?***

Kami mengumpulkan informasi pribadi tentang Anda ketika Anda menghubungi kami, menggunakan produk atau layanan kami, mengunjungi situs web kami atau menggunakan aplikasi digital kami atau interaksi lainnya dengan kami.

We collect personal information about you when you contact us, use our products or services, visit our websites or use our digital apps or other interactions with us.

Ketika Anda mengunjungi website kami, kami dapat mengumpulkan informasi seperti informasi lokasi, *IP address*, perangkat seluler, informasi jaringan, dan situs pihak ketiga lainnya yang anda akses. Untuk informasi lebih lanjut, agar mengacu pada bagian [Cookies](#).

When you visit our websites, we may collect information such as your location information, IP address, mobile device and network information, and any third-party sites you access. For more information, please refer to the [Cookies](#) section.

Kami dapat mengumpulkan informasi tentang Anda dari pihak lain – misalnya jika Anda mengajukan kredit, kami dapat meminta laporan kredit Anda dari lembaga pelaporan kredit. Kami juga dapat mengumpulkan informasi tentang Anda yang tersedia secara publik (misalnya, dari informasi publik atau publikasi pada media cetak, media *audio visual*, media *online* atau media sosial) atau disediakan oleh pihak ketiga yang bekerja sama dengan kami.

We may also collect information about you from others – for example if you apply for credit, we may ask a credit reporting body for your credit report. We may also collect information about you that is publicly available (for example, in public registers, print publications, audio visual media, online, or social media) or provided by third parties we deal with.

Informasi lebih lanjut tentang informasi pribadi apa yang kami kumpulkan tersedia dalam syarat dan ketentuan yang berlaku untuk produk dan layanan yang kami berikan kepada Anda.

Further information on what personal information we collect is available in the terms and conditions that apply to the products and services we provide you.



#### **4. Bagaimana kami menggunakan informasi anda? / *How do we use your information?***

Kami berhati-hati dalam menggunakan dan mengelola informasi Anda. Kami menggunakan informasi Anda dalam memberikan produk dan layanan kami. Kami juga menggunakan informasi Anda untuk keperluan lain, seperti untuk lebih memahami Anda dan kebutuhan Anda, dan untuk memberi tahu Anda tentang produk dan layanan lain yang mungkin Anda minati. Informasi tentang bagaimana kami menggunakan informasi pribadi Anda diatur dalam persyaratan dan ketentuan yang

We're careful about how we use and handle your information. We use it to deliver our products and services. We also use your information for other reasons, such as to better understand you and your needs, and to let you know about other products and services you might be interested in. Information on how we use your personal information is set out in the terms and conditions that apply to the products and services we provide you.

berlaku untuk produk dan layanan yang kami berikan pada Anda.

Kami mengumpulkan, menggunakan, dan membagikan informasi Anda sehingga kami dapat:

- Mengkonfirmasi identitas Anda
- Menilai pengajuan Anda atas suatu produk atau layanan
- Merancang, mengelola, menetapkan harga dan menyediakan produk dan layanan kami
- Mengelola hubungan kami dengan Anda
- Meminimalkan risiko dan membantu mengidentifikasi serta menyelidiki *fraud* dan aktivitas ilegal lainnya
- Menghubungi Anda, misalnya, saat kami perlu memberi tahu Anda suatu informasi yang penting
- Meningkatkan layanan kami
- Mematuhi hukum, dan memenuhi kewajiban dari pemerintah dan lembaga penegak hukum
- Mengelola aktivitas bisnis kami

Kami juga dapat mengumpulkan, menggunakan, dan membagikan informasi Anda dengan cara lain yang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku

### **Menggunakan data untuk memberi Anda pelayanan yang lebih baik**

Kami selalu berupaya untuk meningkatkan produk dan layanan kami serta memberi Anda pengalaman perbankan terbaik. Teknologi membantu kami dalam melakukan hal ini. Kami dapat menggunakan informasi yang telah kami miliki dengan informasi lain yang tersedia dari berbagai sumber eksternal. Kami melakukan analisa data tersebut untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik

We collect, use and exchange your information so that we can:

- Confirm your identity
- Assess your application for a product or service
- Design, manage, price and provide our products and services
- Manage our relationship with you
- Minimise risks and help identify or investigate fraud and other illegal activities
- Contact you, for example, when we need to tell you something important
- Improve our services to you and your experience with us
- Comply with laws, and to meet obligations from government and law enforcement agencies
- Manage our business.

We may also collect, use and exchange your information in other ways where permitted by law.

### **Using data to give you better customer service**

We're always working to improve our products and services and give you the best customer experience. Technology helps us do this. We may combine information we have with information available from a variety of external sources. We analyse this data to gain better understanding and useful insights about you, so that we can give you better customer service.

dan berguna tentang Anda agar kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

### **Menawarkan Anda produk dan layanan baru**

Dari waktu ke waktu, sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kami juga dapat menggunakan informasi Anda, untuk memberitahu Anda tentang produk atau layanan yang menurut kami menarik bagi Anda. Untuk melakukannya, kami dapat menghubungi Anda melalui:

- Surat Elektronik
- Telepon
- SMS
- Media sosial
- Iklan pada aplikasi, situs web, atau situs web pihak ketiga kami
- Surat.

Jika Anda ingin tidak ingin menerima pesan *direct marketing*, atau ingin mengubah preferensi kontak Anda, anda dapat menyampaikannya kepada kami. Informasi tentang cara menghubungi kami terdapat di bagian [Kami siap membantu Anda](#).

### **Bringing you new products and services**

From time to time, in accordance with the requirements of prevailing laws, we may also use your information, to tell you about products or services we think you might be interested in. To do this, we may contact you by:

- Email
- Phone
- SMS
- Social media
- Advertising through our apps, websites, or partner third-party websites
- Mail.

If you don't want to receive direct marketing messages, or want to change your contact preferences, you can do so by contacting us. Information on how to contact us is available in the [We're here to help you](#) section.



## **5. Dengan siapa kami membagikan informasi Anda? / Who do we share your information with?**

Kami dapat membagikan informasi pribadi Anda dengan perusahaan terkait kami. Kami juga dapat membagikan informasi Anda dengan pihak ketiga yang bekerja sama dengan kami (baik di dalam dan/atau di luar wilayah Indonesia), sebagaimana yang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku atau untuk tujuan yang dijelaskan pada bagian [Bagaimana kami menggunakan informasi Anda?](#) Saat kami melakukan ini, kami memastikan bahwa upaya yang diperlukan

We may share your personal information with our related companies. We may also share your information with our partner third parties (both in and/or outside of Indonesia), where this is permitted by law or for any of the purposes described in the [How do we use your information?](#) section. If we do this, we make sure there are arrangements are in place to protect your information.

untuk melindungi informasi Anda telah dilakukan.

Informasi mengenai pihak-pihak yang menerima informasi Anda dari kami dijelaskan dalam syarat dan ketentuan yang berlaku untuk produk dan layanan yang kami berikan kepada Anda.

Information on who we share your information with is set out in the terms and conditions that apply to the products and services we provide to you.

## 6. Pengecekan kredit / *Checking your credit history*

Saat Anda mengajukan permohonan kredit kepada kami atau berperan sebagai penjamin/*guarantor*, kami dapat memeriksa laporan kredit Anda. Laporan kredit memberi kami informasi tentang riwayat kredit Anda. Laporan kredit didapatkan dari lembaga pengelolaan informasi perkreditan (badan pelaporan kredit), yang mengumpulkan dan membagikan informasi kredit dengan penyalur kredit seperti kami.

When you apply to us for credit or act as a guarantor, we may check your credit reports. Credit reports give us with information of your credit history. Credit reports are provided by credit reporting bodies, who collect and share credit information with credit providers like us.

Ketentuan regulasi yang berlaku membatasi informasi yang dapat kami berikan kepada badan pelaporan kredit, dan yang dapat mereka berikan kepada kami. Regulasi juga membatasi bagaimana kami dapat menggunakan laporan kredit.

Prevailing regulations limit the information we can give to credit reporting bodies, and that they can give us. Regulations also limits how we can use credit reports.

Informasi yang dapat kami bagikan dengan badan pelaporan kredit meliputi:

The information we can share with credit reporting bodies includes:

- Identitas Anda
- Jenis dan jumlah kredit yang Anda miliki — seperti kredit investasi, pinjaman rumah, atau pinjaman pribadi
- Berapa banyak Anda meminjam
- Ketepatan pembayaran Anda

- Your identity
- Type and amount of credit you have — like investment credit, home loans, or personal loans
- How much you've borrowed
- If you've made all your repayments

Badan pelaporan kredit memasukkan informasi ini dalam laporan mereka untuk

Credit reporting bodies include this information in their reports to assist other



membantu penyedia kredit lain menilai kelayakan kredit Anda.

Kami juga dapat meminta badan pelaporan kredit untuk memberikan skor kredit Anda secara keseluruhan, dan dapat menggunakan informasi kredit dari badan pelaporan kredit bersamaan dengan informasi lain untuk menghasilkan penilaian kami atas kemampuan Anda untuk mengelola kredit.

### **Apa yang kami lakukan dengan informasi kredit?**

Kami menggunakan informasi dari badan pelaporan kredit untuk:

- Mengkonfirmasi identitas Anda
- Melakukan penilaian atas pengajuan kredit Anda
- Menilai kemampuan Anda dalam mengelola kredit
- Mengelola hubungan kami dengan Anda
- Mengumpulkan pembayaran yang telah jatuh tempo

Kami menyimpan informasi kredit Anda dengan informasi Anda yang lain. Anda dapat melihat informasi ini atau meminta kami untuk memperbaikinya jika terdapat kesalahan (lihat bagian [Mengakses, memungkinkan, dan mengoreksi informasi Anda](#)) atau mengajukan keluhan kepada kami (lihat bagian [Menyampaikan keluhan terkait privasi](#)).

### **Hak lain yang Anda miliki**

Mencegah penipuan identitas — Jika Anda merasa telah atau mungkin menjadi korban penipuan — misalnya, jika orang lain mungkin menggunakan nama Anda untuk mengajukan kredit — Anda dapat meminta kami untuk tidak menggunakan atau memberikan informasi kredit Anda kepada

credit providers to assess your credit worthiness.

We can also ask credit reporting bodies to give us your overall credit score, and may use credit information from credit reporting bodies together with other information to arrive at our own scoring of your ability to manage credit.

### **What do we do with credit information?**

We use information from credit reporting bodies to:

- Confirm your identity
- Assess your credit applications
- Assess your ability to manage credit
- Manage our relationship with you
- Support the collection of overdue payments

We keep your credit information with your other information. You can view this information or ask us to correct it if it's wrong (see the [Accessing, updating, and correcting your information](#) section) or make a complaint to us (see the [Making a privacy complaint](#) section).

### **Other rights you have**

Preventing identity fraud — If you think you have been or could be a victim of fraud — for example, if someone else may be using your name to apply for credit — you can ask us not to use or give anyone your credit information, excluding regulators or



siapa pun, di luar regulator atau lembaga pemerintahan sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

government bodies, in accordance with the requirements of prevailing laws.



## 7. Menjaga keamanan informasi Anda / *Keeping your information safe*

Kami menjaga komitmen kami terhadap keamanan informasi dengan menerapkan langkah-langkah fisik, elektronik dan pengelolaan yang memadai dalam menjaga dan mengamankan informasi pribadi Anda.

We are committed to the security of your information by implementing physical, electronic, and other arrangements that are necessary in protecting and keeping your personal information secure.

Staf kami dilatih mengenai cara menjaga keamanan informasi Anda. Kami menggunakan pengamanan dan gedung/konstruksi yang aman untuk menyimpan informasi Anda. Kami bertujuan untuk menyimpan informasi Anda selama kami membutuhkannya.

Our staff are trained in how to keep your information safe and secure. We use secure systems and buildings to hold your information. We aim to only keep your information for as long as we need it.

Kami menyimpan informasi Anda dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy*, pada gedung dan sistem yang aman, atau menggunakan pihak ketiga yang terpercaya. Berikut beberapa hal yang kami lakukan untuk melindungi informasi Anda.

We store your hard copy and electronic records in secure buildings and systems, or use trusted third parties. Here are some of the things we do to protect your information.

- Pelatihan staf
    - Kami melatih staf kami tentang cara menjaga dan melindungi informasi Anda.
  - Penanganan dan penyimpanan yang aman
    - Dalam hal kami menggunakan pihak ketiga yang mengelola atau menyimpan data, kami menerapkan pengaturan yang diperlukan untuk melindungi informasi Anda.
  - Keamanan sistem
- Staff training
    - We train our staff in how to keep your information safe and secure.
  - Secure handling and storage
    - If we use third parties that handle or store data, we put the necessary arrangements in place to protect your information.
  - System security

- Saat Anda *login* ke situs web atau aplikasi kami, kami mengenkripsi data yang dikirim dari komputer Anda ke sistem kami sehingga tidak ada orang lain yang dapat mengaksesnya.
- Kami memiliki firewall, deteksi intrusi, dan alat pemindaian virus untuk menghentikan virus dan pihak yang tidak berwenang untuk mengakses sistem kami.
- Saat kami mengirimkan data elektronik Anda ke pihak ketiga yang bekerja sama dengan kami, kami menggunakan jaringan atau enkripsi yang aman.
- Kami menggunakan kata sandi dan / atau *smart cards* untuk mencegah orang yang tidak berwenang untuk mendapatkan akses.
- Keamanan gedung
  - Kami menggunakan kombinasi dari alarm, kamera, penjaga, dan kontrol lainnya di gedung kami untuk mencegah akses dari pihak yang tidak berwenang.
- Menghancurkan atau de-identifikasi data ketika tidak lagi diperlukan
  - Kami bermaksud untuk menyimpan informasi pribadi hanya selama informasi tersebut masih kami butuhkan — misalnya untuk alasan bisnis atau sesuai dengan kewajiban hukum dan peraturan yang berlaku. Ketika kami tidak lagi membutuhkan informasi tersebut, kami mengambil langkah-langkah yang wajar untuk menghancurkan atau melakukan proses de-identifikasi.
- When you log into our websites or apps, we encrypt data sent from your computer to our systems so no one else can access it.
- We have firewalls, intrusion detection and virus scanning tools to stop viruses and unauthorised people accessing our systems.
- When we send your electronic data to our partner third parties, we use secure networks or encryption.
- We use passwords and/or smartcards to stop unauthorised people getting access.
- Building security
  - We use a mix of alarms, cameras, guards and other controls in our buildings to prevent unauthorised access.
- Destroying or de-identifying data when no longer required
  - We aim to keep personal information only for as long as we need it — for example for business reasons or as required by prevailing laws and regulations. When we no longer need the information, we take reasonable steps to destroy or de-identify it.



## 8. Mengakses, mengkinikan, dan mengoreksi informasi Anda / *Accessing, updating and correcting your information*

Penting bagi Anda untuk memberi kami informasi yang lengkap dan akurat. Kami akan melakukan upaya yang terbaik untuk memastikan bahwa informasi yang kami miliki tentang Anda telah akurat. Anda dapat memeriksa atau memperbarui informasi Anda dengan menghubungi kami. Informasi tentang cara menghubungi kami ada di bagian [Kami siap membantu Anda](#).

Anda memiliki hak untuk mengakses, dan mengoreksi informasi pribadi yang kami miliki tentang Anda.

### **Apakah Anda dapat mengetahui informasi apa yang kami miliki?**

Anda dapat meminta salinan informasi pribadi Anda yang kami miliki dengan mengunjungi cabang atau menelepon kami. Informasi tentang cara menghubungi kami ada pada bagian [Kami siap membantu Anda](#).

### **Apakah terdapat biaya untuk meminta informasi pribadi Anda?**

Tidak ada biaya yang dikenakan untuk mengajukan permintaan kepada kami, tetapi kami dapat mengenakan biaya yang mungkin timbul sehubungan dengan proses yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi tersebut. Jika terdapat biaya, kami akan memberi tahu Anda berapa harganya, sehingga Anda dapat memutuskan apakah ingin melanjutkan.

### **Berapa lama waktu yang dibutuhkan?**

Kami akan menanggapi permintaan Anda secepat mungkin. Sebelum kami memberikan informasi kepada Anda, kami perlu untuk mengkonfirmasi identitas Anda terlebih dahulu.

It is important that you give us complete and accurate information. We will do our best to ensure that the information we hold about you is accurate. You can check or update your information by contacting us. Information on how to contact us is in the [We're here to help](#) section.

You have rights of access to, and correction of, your personal information held by us.

### **Can you find out what information we hold?**

You can ask us for a copy of your personal information that we hold by visiting a branch or by calling us. Information on how to contact us is in the [We're here to help](#) section.

### **Is there a charge to request your personal information?**

There is no charge for making a request to us, but sometimes we may charge you for the cost that may be incurred for the process required to put together the information you want. If there's a charge, we'll let you know how much it is likely to be, so you can choose if you want to go ahead.

### **How long will it take?**

We will respond to your request as soon as reasonably practical. Before we give you the information, we'll need to confirm your identity.

### **Apakah kami dapat menolak untuk memberi Anda akses?**

Dalam beberapa kasus, kami dapat menolak akses atau hanya memberi Anda akses ke informasi tertentu. Misalnya di mana pengungkapan informasi akan melibatkan pengungkapan informasi tentang orang lain atau yang akan mengungkapkan rahasia dagang.

### **Apakah Anda dapat mengoreksi atau memperbarui informasi Anda?**

Anda dapat meminta kami untuk memperbaiki atau memperbarui informasi pribadi apa pun yang kami miliki tentang Anda (termasuk informasi kredit) dengan menghubungi kami. Informasi tentang cara menghubungi kami terdapat pada bagian [Kami siap membantu Anda](#). Dalam hal kami telah memberikan informasi tersebut kepada pihak lain, Anda dapat meminta kami untuk menginformasikan kepada mereka bahwa informasi tersebut adalah tidak benar. Kami tidak akan mengenakan biaya untuk permintaan ini.

Jika terdapat kesalahan informasi yang diberikan oleh badan pelaporan kredit, kami dapat melakukan pengecekan kepada mereka atau dengan penyedia kredit terkait sebelum kami dapat mengubah informasi yang bersangkutan. Kami akan memberitahukan kepada Anda bila kami telah mengoreksi informasi Anda.

### **Bagaimana jika menurut kami informasi Anda sudah benar?**

Jika menurut kami informasi tersebut tidak perlu diperbaiki, kami akan menginformasikan kepada Anda. Anda dapat meminta kami untuk menyertakan pernyataan dengan informasi yang mengatakan Anda yakin itu tidak akurat, tidak lengkap, menyesatkan atau tidak terkini.

### **Can we refuse to give you access?**

In some cases, we can refuse access or only give you access to certain information. For example where the disclosure of the information would involve the disclosure of information about another person or it would disclose a trade secret.

### **Can you correct or update your information?**

You can ask us to correct or update any personal information we have about you (including credit information) by contacting us. Information on how to contact us can be found in the [We're here to help](#) section. If we've given the information to another party, you can ask us to let them know it's incorrect. We won't charge for this.

If the incorrect information was given to us by a credit reporting body, we may need to check with them or the relevant credit provider before we can change it. We'll tell you when we've corrected the information.

### **What if we believe the information is correct?**

If we don't think the information needs correcting, we'll inform you why. You can ask us to include a statement with the information that says you believe it's inaccurate, incomplete, misleading or out of date.



## 9. Menyampaikan keluhan terkait privasi / *Making a privacy complaint*

Jika Anda memiliki masalah atau keluhan tentang privasi Anda, anda dapat memberitahu kami dan kami akan mencoba memperbaikinya. Jika Anda tidak puas dengan cara kami menangani keluhan Anda, ada hal lain yang dapat Anda lakukan.

### **Bagaimana Anda bisa mengajukan keluhan?**

Kami berusaha untuk memperbaiki kesalahan pada kesempatan pertama — jika kami tidak dapat melakukannya, kami akan melakukan yang terbaik untuk memperbaikinya. Jika Anda memiliki persoalan terkait dengan privasi Anda (termasuk informasi kredit), Anda dapat mengajukan keluhan kepada kami, dan kami akan memberikan upaya terbaik untuk menyelesaikannya.

Untuk mengajukan keluhan, hubungi staf atau tim *customer service* kami. Kami akan menyelidiki masalahnya dan mencoba segera memperbaikinya. Jika Anda masih tidak puas, Anda dapat menghubungi layanan pengaduan. Lihat bagian [Kami siap membantu Anda](#) untuk informasi lebih lanjut.

### **Apa lagi yang bisa Anda lakukan?**

Jika Anda tidak puas dengan cara kami menangani keluhan Anda melalui proses keluhan internal kami, maka Anda berhak untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui layanan penyelesaian sengketa independen.

If you have a concern or complaint about your privacy, let us know and we'll try to fix it. If you're not satisfied with how we handle your complaint, there are other things you can do.

### **How can you make a complaint?**

We try to get things right the first time —but if we don't, we'll do what we can to fix it. If you are concerned about your privacy (including credit information), you can make a complaint and we'll do our best to sort it out.

To make a complaint, contact one of our staff or customer service teams. We'll look into the issue and try to fix it straight away. If you're not satisfied, you can call our complaint service team. See the [We're here to help](#) section for more details.

### **What else can you do?**

If you're not satisfied with how we manage your complaint after you've been through our internal complaints process, you are entitled to resolve the dispute through independent dispute resolution services.



## 10. Kami siap membantu Anda / *We're here to help*

Jika Anda ingin memperbarui informasi pribadi, atau jika Anda memiliki permasalahan atau keluhan terkait privasi, memerlukan informasi lebih lanjut, atau ingin memperbarui preferensi — Anda dapat menyampaikan kepada kami dengan mengunjungi cabang kami terdekat atau menghubungi layanan Call CommBank di 15000 30 atau (62-21) 2935 2935 (akses internasional) atau melalui email [customercare@commbank.co.id](mailto:customercare@commbank.co.id).

### **Cookies**

Kami menggunakan teknologi untuk memberikan layanan yang nyaman, aman, dan relevan. Contoh teknologi yang kami gunakan adalah "cookie". Cookies adalah file teks yang sangat kecil yang disimpan browser Anda di komputer Anda ketika Anda mengunjungi situs web tertentu. Ketika Anda mengunjungi situs web yang telah mengeluarkan *cookie*, browser Anda mengirimkan data yang disimpan dalam *cookie* itu kembali ke server situs web.

### **Mengapa kami menggunakan cookies?**

Kami menggunakan *cookies* untuk menjaga koneksi yang aman antara browser Anda dan server kami saat Anda menggunakan situs web kami yang terproteksi.

Anda mungkin dapat mengkonfigurasi browser Anda untuk memberi tahu Anda ketika Anda ditawarkan *cookies* dan memutuskan apakah akan menerimanya atau tidak. Anda dapat memilih untuk tidak menerima *cookies* saat menjelajahi situs

If you want to update your personal information, or if you have a concern or complaint related to privacy, need more information, or want to update your preferences — you can contact us by visiting our nearest branch or reach the Call CommBank service at 1500 30 or (62-21) 2935 2935 (international access) or by sending an email to [customercare@commbank.co.id](mailto:customercare@commbank.co.id).

### **Cookies**

We use technology in order to offer you the most convenient, secure and relevant services. An example of the technology that we use is a "cookie". Cookies are very small text files that your browser stores on your computer when you visit certain websites. When you visit a website that has issued a cookie, your browser sends the data stored in that cookie back to the website's server.

### **Why do we use cookies?**

We use cookies to maintain the secure connection between your browser and our servers while you are using our secure websites.

You may be able to configure your browser to notify you when you are offered a cookie and decide whether or not to accept it. You may choose not to accept cookies when browsing our websites. However, you may be unable to log in to our secure services

web kami. Namun, Anda mungkin tidak dapat masuk ke layanan kami secara aman tanpa menerima *cookies* yang diuraikan di atas.

### **Deklarasi**

Kebijakan ini dibuat dalam dua Bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Dalam hal terdapat penjelasan/ketentuan yang berbeda antara versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris atau terjadi sengketa atas penafsiran suatu ketentuan, maka versi Bahasa Indonesia yang berlaku.

without accepting the cookies outlined above.

### **Declaration**

This policy is bilingual in both Indonesian and English. In the event there are inconsistencies in the explanations or requirements between the Indonesian and English versions or if there is any dispute on the meaning or interpretation, the Indonesian version shall prevail.