

No	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Deskripsi Kategori Permasalahan	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya				Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan				Total Pengaduan
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses	Jumlah	Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses	Jumlah	
1	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Kegagalan/keterlambatan/ketidaksesuaian transaksi (mis: tarik/setor)		0	0	0	0	58	0	2	60	60
2	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Kartu ATM tertelan/tidak bisa digunakan		0	0	0	0	20	0	0	20	20
3	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya:...(sebutkan)	Kartu ATM Terblokir	0	0	0	0	4	0	0	4	4
4	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya:...(sebutkan)	ATM Kadaluarsa (Expired)	0	0	0	0	9	0	0	9	9
5	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya:...(sebutkan)	Kartu ATM Hilang	0	0	0	0	6	0	0	6	6
6	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya:...(sebutkan)	Lupa PIN ATM	0	0	0	0	83	0	0	83	83
7	Konvensional	Electronic Banking	Kegagalan/keterlambatan transaksi		0	0	0	0	31	0	0	31	31
8	Konvensional	Electronic Banking	Lainnya:...(sebutkan)	Kesalahan transaksi oleh Nasabah/Salah Input PIN/User Mobile Banking	0	0	0	0	16	0	0	16	16
9	Konvensional	Electronic Banking	Lainnya:...(sebutkan)	Nasabah kurang pemahaman produk	0	0	0	0	6	0	0	6	6
10	Konvensional	Tabungan	Lainnya:...(sebutkan)	Layanan	0	0	0	0	17	0	10	27	27
			Total		0	0	0	0	250	0	12	262	262

No	Keterangan	Jumlah			Total
		<= 20 Hari	20 Hari < X <= 40 Hari	> 40 Hari	
1	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya				
	1. Telah diselesaikan	0	0	0	0
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0	0
	SUB TOTAL	0	0	0	0
2	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan				
	1. Telah diselesaikan	250	0	0	250
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	2	0	10	12
	SUB TOTAL	252	0	10	262
	TOTAL	252	0	10	262

No	Jenis Lembaga	Nama Lembaga	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan	Total
1	Penyelesaian sengketa melalui LAPS	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	0	0	0
2	Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan		0	0	0

No	Keterangan	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan	Jumlah
1	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	0	4	4
2	Informasi produk kurang memadai	0	0	0
3	Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	0	94	94
4	Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0	0	0
5	Kelalaian Konsumen	0	15	15
6	Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	0	0
7	Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	0	0
8	Lainnya	0	149	149
	Total	0	262	262

No	Keterangan	Jumlah
1	Pengaduan Konsumen Pada Media Massa	0
	a. Cetak	0
	b. Elektronik	0
2	Artikel media	0
	a. Cetak	0
	b. Elektronik	0
3	Liputan media	0
	a. Cetak	0
	b. Elektronik	0
4	Publikasi / tulisan di tempat umum	0
5	Media Sosial, Surat Elektronik	39
6	Lainnya	223
	Total	262