

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	Tabungan	Lainnya....(sebutkan)	Layanan	20	0	0	20	14	0	1	15	35
2	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Kegagalan/keterlambatan/ketidaksesuaian transaksi (mis: tarik/setor)		31	0	0	31	45	0	0	45	76
3	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Kartu ATM tertelan/tidak bisa digunakan		23	0	0	23	8	0	0	8	31
4	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya....(sebutkan)	Terblokir	9	0	0	9	13	0	0	13	22
5	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya....(sebutkan)	Expired/Kadaluarsa	3	0	0	3	4	0	0	4	7
6	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya....(sebutkan)	Hilang	6	0	0	6	1	0	0	1	7
7	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya....(sebutkan)	Lupa PIN	14	0	0	14	7	0	0	7	21
8	Konvensional	Electronic Banking	Kegagalan/keterlambatan transaksi		149	0	0	149	304	0	16	320	469
9	Konvensional	Electronic Banking	Lainnya....(sebutkan)	Salah/Lupa PIN	61	0	0	61	28	0	0	28	89
10	Konvensional	Electronic Banking	Lainnya....(sebutkan)	Nasabah kurang pemahaman produk	10	0	0	10	2	0	0	2	12
11	Konvensional	Electronic Banking	Lainnya....(sebutkan)	Permintaan Blokir MB/ATM	10	0	0	10	5	0	0	5	15
12	Konvensional	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	Lainnya....(sebutkan)	Kerusakan Kartu ATM	1	0	0	1	2	0	0	2	3
13	Konvensional	Electronic Banking	Lainnya....(sebutkan)	Kode OTP	0	0	0	0	1	0	0	1	1
14	Konvensional	Electronic Banking	Lainnya....(sebutkan)	Ganti Email	0	0	0	0	1	0	0	1	1
15	Konvensional	Bancassurance	keterlambatantransaksi		0	0	0	0	3	0	0	3	3
					337	0	0	337	438	0	17	455	792

No	Keterangan	Jumlah			Total
		<= 10 Hari	10 Hari < X <= 20 Hari	> 20 Hari	
1	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya				
	1. Telah diselesaikan	316	11	10	337
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0	0
	SUB TOTAL	316	11	10	337
2	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan				
	1. Telah diselesaikan	365	46	27	438
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	17	0	0	17
	SUB TOTAL	382	46	27	455
	TOTAL	698	57	37	792

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	10	2	12
2	Informasi produk kurang memadai	0	0	0
3	Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	206	358	564
4	Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0	0	0
5	Kelalaian Konsumen	91	61	152
6	Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	0	0
7	Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	0	0
8	Lainnya	30	34	64
		337	455	792

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	0
6	Lainnya	0
	Total	0