

PUBLIKASI PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PERIODE : JANUARI S.D. DESEMBER 2021
NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN : PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai *)		Dalam Proses *)		Tidak Selesai *)		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Tabungan	3	100%	-	-	-	-	3
2	Giro	1	100%	-	-	-	-	1
3	Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/Apartemen	-	-	1****)	100%	-	-	1
4	Kartu ATM/Debet/Mesin ATM	199	99%	2****)	1%	-	-	201
5	Electronic Banking	116	100%	-	-	-	-	116
TOTAL		319	99%	3	1%	0	0%	322

Keterangan :

*) Kolom selesai diisi apabila pengaduan telah diberikan penyelesaian pengaduan dan apabila :

- 1 Konsumen memberikan persetujuan terhadap penyelesaian pengaduan tersebut;
- 2 Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
- 3 Konsumen menyampaikan keberatan namun Bank menolak keberatan Konsumen tersebut.

**) Kolom Dalam Proses diisi apabila :

- 1 Pengaduan sedang dalam proses penyelesaian.
- 2 Pengaduan telah diberikan penyelesaian oleh Bank namun Konsumen menyampaikan keberatan dan Bank sedang menangani

***) Kolom Tidak Selesai diisi apabila pengaduan telah diberikan penyelesaian pengaduan oleh Bank namun Konsumen menyampaikan

****) Pengaduan Konsumen pada kolom "Dalam Proses" telah terselesaikan pada periode triwulan I 2022 yaitu Januari 2022