

PUBLIKASI PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PERIODE : JANUARI S.D. DESEMBER 2023
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	2	100%	0	0%	0	0%	2
2	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	2	100%	0	0%	0	0%	2
3	Kredit/Pembiayaan Investasi	3	100%	0	0%	0	0%	3
4	Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/Apartemen	1	100%	0	0%	0	0%	1
5	Kredit Tanpa Agunan	2	100%	0	0%	0	0%	2
6	Kartu ATM/Debet/Mesin ATM	627	99.84%	1 ****)	0.16%	0	0%	628
7	Kliring (transfer)/Remittance	3	100%	0	0%	0	0%	3
8	Electronic Banking	697	99.15%	6 ****)	0.85%	0	0%	703
TOTAL		1337	99.48%	7	0.52%	0	0%	1344

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 keberatan dan Bank belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.
- *****) Pengaduan Konsumen pada kolom "Dalam Proses" telah terselesaikan pada periode triwulan I 2024 yaitu Januari 2024