

PUBLIKASI PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PERIODE : JANUARI S.D. DESEMBER 2024
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	1.0	100%	0	0%	0	0%	1
2	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	1.0	100%	0	0%	0	0%	1
3	Kredit/Pembiayaan Investasi	1.0	100%	0	0%	0	0%	1
5	Kredit Tanpa Agunan	4.0	100%	0	0%	0	0%	4
6	Kartu ATM/Debet/Mesin ATM	197.0	100.00%	0	0%	0	0%	197
7	Kliring (transfer)/Remittance	3.0	100%	0	0%	0	0%	3
8	Electronic Banking	1,138.0	99.82%	2 *****)	0.18%	0	0%	1,140
TOTAL		1,345	99.85%	2	0.15%	0	0%	1,347

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 keberatan

***) 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 2025 yaitu Januari 2025 dan tidak terdapat