



PUBLIKASI PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PERIODE : JANUARI S.D. DESEMBER 2025
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	Kredit/Pembiayaan Investasi	7	100%	0	0%	0	0%	7
2	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	1	100%	0	0%	0	0%	1
3	Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/Apartemen	1	100%	0	0%	0	0%	1
4	Kredit Tanpa Agunan	1	100%	0	0%	0	0%	1
5	Kartu ATM/Debet/Mesin ATM	375	99.47%	2 ****)	0.53%	0	0%	377
6	Kliring (transfer)/Remittance	3	100%	0	0%	0	0%	3
7	Electronic Banking	997	99.80%	2 ****)	0.20%	0	0%	999
TOTAL		1,385	99.71%	4	0.29%	0	0%	1,389

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 dimaksud.

***) 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 2026 yaitu Januari 2026 dan tidak terdapat pengaduan yang selesai melebihi SLA atau jangka waktu yang telah ditentukan.