

1. Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan Yang Diadukan

| 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   | Kredit/Pembiayaan Modal Kerja        | Denda/Penalti                      | Konsumen mengajukan permohonan keringanan untuk menyelesaikan kewajiban                     | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 1                                              | 0             | 1            | 2      | 2               |
| 2  | Konvensional   | Kredit/Pembiayaan Modal Kerja        | Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan | Konsumen mengajukan permohonan untuk menyelesaikan kewajiban tanpa membayar bunga dan denda | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 1                                              | 0             | 0            | 1      | 1               |
| 3  | Konvensional   | Kredit/Pembiayaan Modal Kerja        | Sistem Layanan Informasi Keuangan  | NIK Konsumen memiliki kesamaan dengan Debitur bermasalah                                    | 1                                                         | 0             | 0            | 1      | 1                                              | 0             | 0            | 1      | 2               |
| 4  | Konvensional   | Kredit/Pembiayaan Investasi          | Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan | Nihil                                                                                       | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 5  | Konvensional   | Kredit/Pembiayaan Kendaraan Bermotor | Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan | Nihil                                                                                       | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 6  | Konvensional   | Kredit Tanpa Agunan                  | Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan | Nihil                                                                                       | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 7  | Konvensional   | Tabungan                             | Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan | Nihil                                                                                       | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 8  | Konvensional   | Deposito                             | Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan | Nihil                                                                                       | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 9  | Konvensional   | Penempatan pada Bank Lain            | Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan | Nihil                                                                                       | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
|    |                |                                      |                                    |                                                                                             | 1                                                         | 0             | 0            | 1      | 3                                              | 0             | 1            | 4      | 5               |

2. Pengaduan Yang Diselesaikan Dalam Masa Laporan

| No | Keterangan                                                | Jumlah     |                        |           | Total |
|----|-----------------------------------------------------------|------------|------------------------|-----------|-------|
|    |                                                           | <= 10 Hari | 10 Hari < X <= 20 Hari | > 20 Hari |       |
| 1  | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |            |                        |           |       |
|    | 1. Telah diselesaikan                                     | 1          | 0                      | 0         | 1     |
|    | 2. Sedang dalam proses penyelesaian                       | 0          | 0                      | 0         | 0     |
|    | SUB TOTAL                                                 | 1          | 0                      | 0         | 1     |
| 2  | Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan           |            |                        |           |       |
|    | 1. Telah diselesaikan                                     | 3          | 0                      | 0         | 3     |
|    | 2. Sedang dalam proses penyelesaian                       | 1          | 0                      | 0         | 1     |
|    | SUB TOTAL                                                 | 4          | 0                      | 0         | 4     |
|    | TOTAL                                                     | 5          | 0                      | 0         | 5     |

3. Alternatif Penyelesaian Sengketa

| 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     |

4. Penyebab Pengaduan

| No | Keterangan                                                    | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan | Jumlah |
|----|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------|
| 1  | Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen                  | 1                                                         | 1                                              | 2      |
| 2  | Informasi produk kurang memadai                               | 0                                                         | 0                                              | 0      |
| 3  | Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi | 0                                                         | 0                                              | 0      |
| 4  | Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak             | 0                                                         | 0                                              | 0      |
| 5  | Kelalaian Konsumen                                            | 0                                                         | 3                                              | 3      |
| 6  | Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan                          | 0                                                         | 0                                              | 0      |
| 7  | Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan                      | 0                                                         | 0                                              | 0      |
| 8  | Lainnya                                                       | 0                                                         | 0                                              | 0      |
|    |                                                               | 1                                                         | 4                                              | 5      |

5. Publikasi Negatif

| 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      |