

| 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   | Deposito                                    | Lainnya ... (sebutkan) | NIHIL                           | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 2  | Konvensional   | Kredit Tanpa Agunan                         | Lainnya ... (sebutkan) | NIHIL                           | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 3  | Konvensional   | Kredit/Pembiayaan Investasi                 | Lainnya ... (sebutkan) | NIHIL                           | 1                                                         | 0             | 0            | 1      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 1               |
| 4  | Konvensional   | Kredit/Pembiayaan Kendaraan Bermotor        | Lainnya ... (sebutkan) | NIHIL                           | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 5  | Konvensional   | Kredit/Pembiayaan Modal Kerja               | Lainnya ... (sebutkan) | NIHIL                           | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 6  | Konvensional   | Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/Apartemen | Lainnya ... (sebutkan) | NIHIL                           | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 7  | Konvensional   | Tabungan                                    | Lainnya ... (sebutkan) | NIHIL                           | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
| 8  | Konvensional   | Penempatan pada Bank Lain                   | Lainnya ... (sebutkan) | NIHIL                           | 0                                                         | 0             | 0            | 0      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 0               |
|    |                |                                             |                        |                                 | 1                                                         | 0             | 0            | 1      | 0                                              | 0             | 0            | 0      | 1               |

81

| 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                                     | 0          | 0                      | 0         | 0     |
|    | 2. Sedang dalam proses penyelesaian                       | 0          | 0                      | 0         | 0     |
|    | SUB TOTAL                                                 | 0          | 0                      | 0         | 0     |
|    | TOTAL                                                     | 1          | 0                      | 0         | 1     |

f/

| No | Nama Lembaga                             | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan | Total |
|----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------|
| 1  | Penyelesaian sengketa melalui LAPS       | 0                                                         | 0                                              | 0     |
| 2  | Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan | 0                                                         | 0                                              | 0     |

11

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

21

| 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      |

