



Penanganan Pengaduan Tahun 2023

Periode : Oktober sd Desember 2023

Nama Bank : PT BPR Karyajatnika Sadaya

Berikut laporan penanganan pengaduan yang diterima oleh BPR KS sebagaimana tabel di bawah ini.

No	Jenis Produk	Kategori Permasalahan	Jumlah	Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
1	Penghimpunan Dana Lainnya	Kegagalan / Keterlambatan Transaksi (ATMB)	19	19	-	-
2	ATM dan Kartu Kredit	Kegagalan / Keterlambatan Transaksi (ATM / Kartu Debit)	5	4	-	1
3	Electronic Banking	Kegagalan / Keterlambatan Transaksi (Electronic Banking)	9	9	-	-
4	Sistem Pembayaran Lainnya	Kegagalan / Keterlambatan Transaksi (CRM)	16	16	-	-
5	Sistem Pembayaran Lainnya	Kegagalan / Keterlambatan Transaksi (Branch System)	2	2	-	-
6	Penyaluran Dana Lainnya	Gangguan Sistem Teknologi Informasi (SID)	-	-	-	-
7	Penyaluran Dana Lainnya	Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	-	-	-	-
8	Sistem Pembayaran Lainnya	Kegagalan / Keterlambatan Transaksi (EDC)	-	-	-	-
TOTAL			51	50	-	1

Pada Triwulan IV Tahun 2023, BPR KS menerima sebanyak 51 pengaduan Nasabah, yang menunjukkan penurunan sebesar 39,28% dibandingkan dengan jumlah pengaduan pada Triwulan I Tahun 2023. Dari seluruh pengaduan tersebut, terdapat 1 pengaduan yang masih dalam proses penyelesaian, dikarenakan pengaduan tersebut diajukan pada akhir periode pelaporan.