



**BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN**

	Jumlah		
	Diluar Sistem Pembayaran ( a )	Terkait Sistem Pembayaran ( b )	Total ( c )
<b>1. Pengaduan yang Diterima pada Periode Pelaporan Sebelumnya</b>			
Telah diselesaikan tanpa perpanjangan waktu (maks. 20 HK)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telah diselesaikan dengan perpanjangan waktu (maks. 40 HK)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Diselesaikan melebihi jangka waktu yang ditetapkan (> 40 HK)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sedang dalam proses penyelesaian	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Sub Total</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**NIHIL**

<b>2. Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan</b>			
Telah diselesaikan tanpa perpanjangan waktu (maks. 20 HK)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telah diselesaikan dengan perpanjangan waktu (maks. 40 HK)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Diselesaikan melebihi jangka waktu yang ditetapkan (> 40 HK)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sedang dalam proses penyelesaian	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Sub Total</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Total</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN**

	Jumlah		
	Diluar Sistem Pembayaran ( a )	Terkait Sistem Pembayaran ( b )	Total ( c )
1. Pemahaman karakteristik produk oleh nasabah	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Informasi produk kurang memadai	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. Gangguan / kerusakan ATM / payment point	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6. Kelalaian nasabah	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7. Kelalaian bank	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8. Tindak pidana perbankan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9. Lainnya (sebutkan)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
.....			
<b>Total</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF**

	Jumlah		
	Diluar Sistem Pembayaran ( a )	Terkait Sistem Pembayaran ( b )	Total ( c )
1. Pengaduan nasabah pada media massa	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Artikel media cetak	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. Liputan media elektronis	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. Publikasi / tulisan di tempat umum	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. Lainnya (sebutkan)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
.....			
<b>Total</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**BAGIAN V: PENYELESAIAN PENGADUAN / SENGKETA DI LUAR BANK**

	Jumlah		
	Diluar Sistem Pembayaran ( a )	Terkait Sistem Pembayaran ( b )	Total ( c )
1. Penyelesaian pengaduan / sengketa melalui mediasi		<b>NIHIL</b>	
Mediasi yang diselenggarakan Bank Indonesia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Mediasi yang diselenggarakan lembaga selain Bank Indonesia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Penyelesaian pengaduan / sengketa melalui arbitrase	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. Penyelesaian pengaduan / sengketa melalui jalur peradilan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. Penyelesaian pengaduan / sengketa melalui cara lainnya (sebutkan)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
.....			
<b>Total</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>