

LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

PERIODE : 1 Oktober s.d 31 Desember Tahun 2020

NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN: BPR CENTRAL ARTHA PUSAT

BAGIAN I : JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN

| No | Jenis Produk dan/atau Layanan | Kategori Permasalahan (a) | Jumlah (b) | Status Penyelesaian | | |
|----|-------------------------------|--|-------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|
| | | | | Selesai (c) | Tidak Selesai (d) | Dalam Proses (e) |
| 1 | Deposito | NIHIL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Kredit Investasi | NIHIL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Kredit Konsumsi | NIHIL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Kredit Modal Kerja | Pembatalan Lelang, Penurunan Angsuran, Pelunasan belum terupdate pada SLIK | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 5 | Tabungan | NIHIL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Total | 3 | 2 | 0 | 1 |

BAGIAN II : PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

| No | KETERANGAN | JUMLAH | | |
|----|---|------------------|------------------------------|------------------|
| | | ≤ 20 Hari (a) | 20 Hari < X ≤ 40 Hari (b) | > 40 Hari (c) |
| 1. | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya | | | |
| | 1. Telah diselesaikan | 0 | 0 | 0 |
| | 2. Sedang dalam proses penyelesaian | 0 | 0 | 0 |
| | SUB TOTAL | 0 | 0 | 0 |
| 2. | Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan | | | |
| | 1. Telah diselesaikan | 2 | 0 | 0 |
| | 2. Sedang dalam proses penyelesaian | 1 | 0 | 0 |
| | SUB TOTAL | 3 | 0 | 0 |
| | TOTAL | 3 | 0 | 0 |

BAGIAN III : PENYEBAB PENGADUAN

| No | KETERANGAN | JUMLAH |
|-----|---|--------|
| 1. | Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen | 0 |
| 2. | Informasi produk kurang memadai | 0 |
| 3. | Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi | 0 |
| 4. | Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak | 0 |
| 5. | Kelalaian Konsumen | 0 |
| 6. | Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan | 0 |
| 7. | Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan | 0 |
| 8. | Penurunan Angsuran | 1 |
| 9. | Pembatalan Lelang | 1 |
| 10. | Pelunasan kredit belum terupdate pada Sistem Layanan Informasi Keuangan | 1 |
| 11. | Lainnya | 0 |
| | TOTAL | 3 |

BAGIAN IV : PUBLIKASI NEGATIF

| No | KETERANGAN | JUMLAH |
|----|--|--------|
| 1. | Pengaduan Konsumen Pada Media Massa Cetak / Elektronik | 0 |
| 2. | Artikel media cetak / Elektronik | 0 |
| 3. | Liputan media cetak / Elektronik | 0 |
| 4. | Publikasi / tulisan di tempat umum | 0 |
| 5. | Media Sosial, Surat Elektronik | 0 |
| 6. | Lainnya | 0 |
| | TOTAL | 0 |

Tegal, 8 Januari 2021
PT. BPR Central Artha



Bowo Susanto, S.E.

Direktur