PT. BPR JATIM (PERSERODA)
BANK UMKM JAWA TIMUR

Penanganan Pengaduan Nasabah 2024

Memperhatikan Peraturan OJK nomor 18/POJK.07/20 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Direksi nomor 123/KEP/DIR. Pmr/2022 tentang Perlindungan Konsumen, serta Surat Keputusan Direksi nomor 1511/KEP/DIR/2022 tentang Kebijakan dan Prosedur Fungsi Perlindungan Konsumen, maka di tahun 2024 unit perlindungan konsumen Bank BPR Jawa Timur telah menerima 24 pengaduan, dengan rincian 19 pengaduan tentang kredit, 1 pengaduan terkait deposito, dan 4 pengaduan merupakan pengaduan lainnya. Dari total 24 pengaduan sepanjang 2024 telah diselesaikan 22 pengaduan, sedangkan 2 pengaduan masih dalam proses. Dua pengaduan telah diselesaikan di 2025.

Jenis Transaksi Keuangan	Selesai	Dalam Proses	Tidak Selesai	Total Pengaduan
Kredit	18	1	0	19
Deposito	1	0	0	1
Lainnya	3	1	0	4
Jumlah Pengaduan	22	2	0	24