

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN PT BANK JTRUST INDONESIA TBK. PERIODE TAHUN 2024

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. melakukan publikasi penanganan pengaduan yang diterima oleh Bank paling kurang satu kali dalam setahun melalui Laporan Tahunan dan *website* Bank. Hal ini berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 18/POJK.07/2018 tentang “Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan” dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tentang “Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan”. Adapun rincian penanganan pengaduan berdasarkan jenis transaksi keuangan, sebagaimana pada table di bawah ini:

Tabel Penanganan Pengaduan Tahun 2024
Periode: 1 Januari s.d. 31 Desember 2024

Jenis Transaksi Keuangan Type of Financial Transaction	Selesai Settled		Dalam Proses In Process		Tidak Selesai Not Settled	
	Jumlah Total	%	Jumlah Total	%	Jumlah Total	%
Bancassurance	1	0.31%	0	0.00%	0	0.00%
Deposito	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Direct Debit	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Transaksi Terkait Tabungan	8	2.45%	1	20.00%	0	0.00%
Transaksi Terkait Virtual Account (VA)	3	0.92%	0	0.00%	0	0.00%
Electronic Banking	158	48.32%	1	20.00%	0	0.00%
Kartu ATM/Debit/Mesin ATM ATM Card/Debit/ATM Machine	157	48.01%	3	60.00%	0	0.00%
Total	327	100.00%	5	100.00%	0	0.00%

Keterangan

- Kolom “Selesai”, diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan apabila:
 1. Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut
 2. Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 3. Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut
- Kolom “Dalam Proses”, diisi apabila:
 1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan
 2. Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan dimaksud
- Kolom Tidak Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.