

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN**  
**PERIODE : JANUARI S/D DESEMBER 2024**  
**PT. BANK ACEH SYARIAH**

| No.            | Jenis Transaksi     | Selesai *)    |                | Dalam Proses **) |              | Tidak Selesai ***) |              | Jumlah Pengaduan |
|----------------|---------------------|---------------|----------------|------------------|--------------|--------------------|--------------|------------------|
|                |                     | Jumlah        | Persentase     | Jumlah           | Persentase   | Jumlah             | Persentase   |                  |
| 1              | Giro                | 88            | 0.67%          | -                | 0.00%        | -                  | 0.00%        | 88               |
| 2              | Tabungan            | 1,212         | 9.19%          | -                | 0.00%        | -                  | 0.00%        | 1,212            |
| 3              | Deposito            | -             | 0.00%          | -                | 0.00%        | -                  | 0.00%        | -                |
| 4              | Elektronik Banking  | 4,389         | 33.27%         | -                | 0.00%        | -                  | 0.00%        | 4,389            |
| 5              | ATM dan Kartu Debit | 7,505         | 56.88%         | -                | 0.00%        | -                  | 0.00%        | 7,505            |
| <b>TOTAL :</b> |                     | <b>13,194</b> | <b>100.00%</b> | <b>-</b>         | <b>0.00%</b> | <b>-</b>           | <b>0.00%</b> | <b>13,194</b>    |

**Keterangan :**

\*) Kolom selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan oleh Bank 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 Bank namun Konsumen menyampaikan keberatan dan Bank 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