



PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT
X KOTO SINGKARAK

Kantor Pusat :
Jln Lintas Singkarak - Solok KM 13 Jrg Koto Baru
Kecamatan X Koto Singkarak

Kantor Cabang :
Jln Lintas Solok Padang KM 1 Nag. Salayo
Kecamatan Kubung Kab Solok

KABUPATEN SOLOK – PROVINSI SUMATERA BARAT

Nomor : 005/BPR-SKR/OJK/01-2026
Lampiran : 1 (satu) rangkap
Perihal : Laporan Penyelesaian
Pengaduan Nasabah

Sumani, 11 Januari 2026

Kepada Yth:
Kepala Otoritas Jasa Keuangan
Provinsi Sumatera Barat
qq. Pengawas BPR
Jl. Khatib Sulaiman No. 68
P A D A N G

Dengan hormat,

Memenuhi maksud Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 dan SE OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa

Keuangan tanggal 14 Februari 2014, terlampir kami kirimkan laporan dimaksud untuk periode II (Juli S/D Desember) 2025

Demikianlah kami sampaikan untuk dapat diterima dengan baik dan atas kesempatannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami



Juswarni

Direktur Utama

LAPORAN PENANGANAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH
PERIODE : SEMESTER II (JULI-DESEMBER) TAHUN 2025

SANDI BANK : 60192-001
 NAMA BANK : PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT X KOTO SINGKARAK

BAGIAN I : JENIS PRODUK DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN

JENIS PRODUK	KATEGORI PERMASALAHAN						JUMLAH
	Bunga/Bagi Hasil/ margin keuntungan (a)	Denda/Finalty (b)	Biaya Administrasi Privasi/Transaksi (c)	Kegagalan/keter- lambatan transaksi (d)	Jumlah Tagihan/ Saldo Rekening (e)	Lain-lain (f)	
1. Penghimpunan Dana							
1.1. Giro							
1.2. Tabungan							
1.3. Antar Bank							
1.4. Lainnya (Sebutkan)							
2. Penyaluran Dana							
2.1. Kredit/Pembiayaan Investasi							
2.1.1. Kredit/Pembiayaan Investasi							
2.1.2. Kredit/Pembiayaan Modal kerja							
2.1.3. Kredit/Pembiayaan Konsumsi (di luar kartu kredit)							
2.2. Antar Bank							
2.3. Lainnya (sebutkan)							
3. Sistem Pembayaran							
3.1. ATM/Kartu Kredit							
3.2. Kartu Kredit							
3.3. Kartu Prabayar							
3.4. Direct Debit							
3.5. Standing Intruction							
3.6. Travelers Cheque							
3.7. Kliring							
3.8. RTGS							
3.9. Electronick Banking							
3.10. Remittance							
3.11. Lainnya (sebutkan)							
4. Produk Kerjasama							
4.1. Bancassurance							
4.2. Reksadana							
4.3. Lainnya (sebutkan)							
5. Produk Lainnya							
5.1. Bank Garansi							
5.2. Trade Finance							
5.3. Derivatif							
5.4. Wealth Management							
5.5. Safe Deposit							
5.6. Lainnya (sebutkan)							
TOTAL							

482

BAGIAN II : PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

1. Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya
Telah diselesaikan tanpa perpanjangan waktu (max 20 Hk)
Telah diselesaikan dengan perpanjangan waktu (max 40 Hk)
Sedang dalam proses penyelesaian

Di luar sistem Pembayaran (a)	JUMLAH Terkait Sistem Pembayaran (b)	Total (c)
Sub Total		

2. Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan.
Telah diselesaikan tanpa perpanjangan waktu (max 20 Hk)
Telah diselesaikan dengan perpanjangan waktu (max 40 Hk)
Sedang dalam proses penyelesaian

Di luar sistem Pembayaran (a)	JUMLAH Terkait Sistem Pembayaran (b)	Total (c)
Sub Total		
TOTAL		

BAGIAN III : PENYEBAB PENGADUAN

1. Pemahaman Karakteristik produk oleh nasabah
2. Informasi produk kurang memadai
3. Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi
4. Gangguan kerusakan / ATM/ Paymet point
5. Perubahan /pemutusan akad/perjanjian/kontrak.
6. Kelalaian Nasabah
7. Kelalaian Bank
8. Tindak pidana perbankan
9. Lainnya (sebutkan)

Di luar sistem Pembayaran (a)	JUMLAH Terkait Sistem Pembayaran (b)	Total (c)
TOTAL		

BAGIAN IV : PUBLIKASI NEGATIF

1. Pengaduan nasabah pada media masa
2. Artikel media cetak
3. Liputan media elektronik
4. Publikasi / tulisan di tempat umum
5. lainnya (sebutkan)

Di luar sistem Pembayaran (a)	JUMLAH Terkait Sistem Pembayaran (b)	Total (c)
TOTAL		

Sumani, 11 Januari 2026


JUSWARNI
DIREKTUR UTAMA



PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT
X KOTO SINGKARAK

Kantor Pusat :
Jl. Lintas Solok-Singkarak KM 13 Jrg Koto Baru Nag Sumani
Kecamatan X Koto Singkarak

Kantor Cabang :
Jl. By Pass Solok - Padang KM 1 Nagari Salayo
Kecamatan Kubung

KABUPATEN SOLOK – PROVINSI SUMATERA BARAT

Nomor : 006/BPR-SKR/OJK/01-2026
Lampiran : 1 (satu) rangkap
Perihal : Laporan Pelayanan dan Penyelesaian
Pengaduan Konsumen

Sumani, 11 Januari 2026

Kepada Yth:
Kepala Otoritas Jasa Keuangan
Provinsi Sumatera Barat
qq. Pengawas BPR
Jl. Khatib Sulaiman No. 68
P A D A N G

Dengan hormat,

Memenuhi maksud Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 dan SE OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan tanggal 14 Februari 2014, terlampir kami kirimkan laporan dimaksud untuk periode semester II (Juli-Desember) 2025.

Demikianlah kami sampaikan untuk dapat diterima dengan baik dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Juswarhi

Direktur Utama

BAGIAN : RENCANA KAJIAN PENELITIAN YANG DIJADIKAN

434

LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PERIODE : SEMESTER II (JULI-DESEMBER) TAHUN 2025
PT. BPR X KOTO SINGKARAK

BAGIAN II : PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

NO	KETERANGAN	JUMLAH		
		< 20 Hari (a)	20 Hari < X < 40 Hari Selesai (b)	> 40 hari (c)
1.	Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya 1. Telah diselesaikan 2. Sedang dalam proses penyelesaian SUB TOTAL	NIHILL	NIHILL	NIHILL
2.	Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan 1. Telah diselesaikan 2. Sedang dalam proses penyelesaian SUB TOTAL			
	TOTAL			

4/5 9

LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PERIODE : SEMESTER I (JULI - DESEMBER) TAHUN 2025
PT. BPR X KOTO SINGKARAK

BAGIAN III : PENYEBAB PENGADUAN

NO	KETERANGAN	JUMLAH
1.	Pemahaman karakteristik produk oleh konsumen	-
2.	Informasi produk kurang memadai	-
3.	gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	-
4.	Perubahan / pemutusan akad/ perjanjian / kontrak	-
5.	Kelalaian konsumen	-
6.	Kelalaian pelaku jasa keuangan	-
7.	Tindak pidana pelaku jasa keuangan	-
8.	lainnya	-
TOTAL -		-

1/5 21