

## PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN/NON KONSUMEN 2021 PT BFI FINANCE INDONESIA TBK

Pada Tahun 2021, Perusahaan menerima sejumlah 6.087 keluhan yang tercatat pada sistem. BFI Finance telah menetapkan Service Level Agreement (SLA) berupa periode respons pada setiap keluhan yang diterima Perusahaan. Ketentuan dalam SLA ini telah sesuai dengan kebijakan internal Perusahaan dan peraturan terkait yang berlaku di Indonesia. Di 2021 kualitas SLA Perusahaan dapat dipertahankan; setiap pengaduan yang diterima di 2021 dapat ditindaklanjuti secara tuntas dalam waktu 20 hari.

No.	Jenis Pembiayaan	Status Penyelesaian						Jumlah Pengaduan
		Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1.	Investasi	1.335	100%	0	0%	0	0%	1.335
2.	Modal Kerja	1.260	100%	0	0%	0	0%	1.260
3.	Multiguna	3.492	100%	0	0%	0	0%	3.492
<b>Jumlah</b>								<b>6.087</b>