

PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN/NON KONSUMEN 2022 PT BFI FINANCE INDONESIA TBK

Di 2022, Perusahaan menerima sejumlah 5.656 keluhan yang tercatat pada sistem, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Jenis Pembiayaan	Status Penyelesaian						Jumlah Pengaduan
		Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1.	Investasi	1.537	100%	0	0%	0	0%	1.537
2.	Modal Kerja	1.558	100%	0	0%	0	0%	1.558
3.	Multiguna	2.561	100%	0	0%	0	0%	2.561
Jumlah								5.656

BFI Finance senantiasa menetapkan Service Level Agreement (SLA) dalam bentuk periode tanggapan untuk setiap pengaduan yang diterima. SLA ditetapkan berdasarkan kebijakan internal dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Pencapaian SLA yang tinggi di 2022 tercermin dari ketuntasan tindak lanjut setiap pengaduan dalam waktu maksimal 5 hari kerja untuk pengaduan lisan dan maksimal 20 hari kerja untuk pengaduan tertulis.