

## PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN/NON KONSUMEN 2023

### PT BFI FINANCE INDONESIA TBK

Selama 2023, sebanyak 8.063 keluhan telah diterima dan 100% dari jumlah tersebut telah terselesaikan per akhir tahun. Perusahaan dapat mempertahankan kinerja penyelesaian pengaduan sesuai POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yakni maksimum 5 hari kerja untuk pengaduan lisan dan 20 hari kerja untuk pengaduan tertulis.

| No.           | Jenis Pembiayaan    | Status Penyelesaian |            |              |            |               |            | Jumlah Pengaduan |
|---------------|---------------------|---------------------|------------|--------------|------------|---------------|------------|------------------|
|               |                     | Selesai             |            | Dalam Proses |            | Tidak Selesai |            |                  |
|               |                     | Jumlah              | Persentase | Jumlah       | Persentase | Jumlah        | Persentase |                  |
| 1.            | Investasi           | 186                 | 100%       | 0            | 0%         | 0             | 0%         | 186              |
| 2.            | Modal Kerja         | 2.445               | 100%       | 0            | 0%         | 0             | 0%         | 2.445            |
| 3.            | Multiguna           | 4.256               | 100%       | 0            | 0%         | 0             | 0%         | 4.256            |
| 4.            | <i>Non-Customer</i> | 1.176               | 100%       | 0            | 0%         | 0             | 0%         | 1.176            |
| <b>Jumlah</b> |                     |                     |            |              |            |               |            | <b>8.063</b>     |

Jumlah keluhan di 2023 meningkat 30% dibandingkan di 2022 dengan adanya insiden siber yang dialami BFI Finance pada pertengahan 2023. Kejadian ini menyebabkan sejumlah konsumen tidak dapat melakukan pembayaran secara daring pada sistem. Dari jumlah keluhan yang diterima di 2023, sebanyak 21% keluhan berkenaan langsung dengan kendala pada sistem pembayaran. Seluruh keluhan tersebut telah diselesaikan sesuai tingkat layanan yang berlaku.