

## PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN 2021

### PT BFI FINANCE INDONESIA TBK

Pada Tahun 2021, Perusahaan menerima sejumlah 6087 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 Produk dan / atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Status Penyelesaian					
			Selesai (b)		Tidak Selesai (c)		Dalam Proses (d)	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	INVESTASI	BUNGA/BAGI HASIL/MARGIN KEUNTUNGAN	57	100%	0	0%	0	0%
		DENDA/PENALTI	171	100%	0	0%	0	0%
		KEGAGALAN/KETERLAMBATAN TRANSAKSI	12	100%	0	0%	0	0%
		JUMLAH TAGIHAN	72	100%	0	0%	0	0%
		PERMASALAHAN ASURANSI OBJEK PEMBIAYAAN	54	100%	0	0%	0	0%
		PERMASALAHAN AGUNAN/JAMINAN	271	100%	0	0%	0	0%
		KEBERATAN PEMBERIAN FASILITAS SECARA SEPIHAK	15	100%	0	0%	0	0%
		SISTEM LAYANAN INFORMASI KEUANGAN	11	100%	0	0%	0	0%
		KEBERATAN BIAYA TAMBAHAN/DENDA	29	100%	0	0%	0	0%
		BIAYA ADMINISTRASI PROVISI/TRANSAKSI	27	100%	0	0%	0	0%
		PERBEDAAN PERHITUNGAN BUNGA ATAU POKOK	152	100%	0	0%	0	0%
		FRAUD, PENIPUAN, KECURANGAN OLEH PEGAWAI DAN ATAU PIHAK LAIN	2	100%	0	0%	0	0%
		Lain-lain (Pelayanan Karyawan, Fasilitas Fisik, Pengurusan STNK, Tarik Unit)	462	100%	0	0%	0	0%
		2	MODAL KERJA	BUNGA/BAGI HASIL/MARGIN KEUNTUNGAN	53	100%	0	0%
DENDA/PENALTI	168			100%	0	0%	0	0%
KEGAGALAN/KETERLAMBATAN TRANSAKSI	29			100%	0	0%	0	0%
JUMLAH TAGIHAN	70			100%	0	0%	0	0%
PERMASALAHAN ASURANSI OBJEK PEMBIAYAAN	42			100%	0	0%	0	0%
PERMASALAHAN AGUNAN/JAMINAN	227			100%	0	0%	0	0%
KEBERATAN PEMBERIAN FASILITAS SECARA SEPIHAK	17			100%	0	0%	0	0%
SISTEM LAYANAN INFORMASI KEUANGAN	8			100%	0	0%	0	0%
KEBERATAN BIAYA TAMBAHAN/DENDA	21			100%	0	0%	0	0%
BIAYA ADMINISTRASI PROVISI/TRANSAKSI	23			100%	0	0%	0	0%
PERBEDAAN PERHITUNGAN BUNGA ATAU POKOK	168			100%	0	0%	0	0%
FRAUD, PENIPUAN, KECURANGAN OLEH PEGAWAI DAN ATAU PIHAK LAIN	2			100%	0	0%	0	0%
Lain-lain (Pelayanan Karyawan, Fasilitas Fisik, Pengurusan STNK, Tarik Unit)	432			100%	0	0%	0	0%

No	Jenis Produk dan / atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Status Penyelesaian					
			Selesai (b)		Tidak Selesai (c)		Dalam Proses (d)	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
3	MULTIGUNA	BUNGA/BAGI HASIL/MARGIN KEUNTUNGAN	91	100%	0	0%	0	0%
		DENDA/PENALTI	231	100%	0	0%	0	0%
		KEGAGALAN/KETERLAMBATAN TRANSAKSI	81	100%	0	0%	0	0%
		JUMLAH TAGIHAN	110	100%	0	0%	0	0%
		PERMASALAHAN ASURANSI OBJEK PEMBIAYAAN	57	100%	0	0%	0	0%
		PERMASALAHAN AGUNAN/JAMINAN	1873	100%	0	0%	0	0%
		KEBERATAN PEMBERIAN FASILITAS SECARA SEPIHAK	34	100%	0	0%	0	0%
		SISTEM LAYANAN INFORMASI KEUANGAN	14	100%	0	0%	0	0%
		KEBERATAN BIAYA TAMBAHAN/DENDA	92	100%	0	0%	0	0%
		BIAYA ADMINISTRASI PROVISI/TRANSAKSI	70	100%	0	0%	0	0%
		PERBEDAAN PERHITUNGAN BUNGA ATAU POKOK	228	100%	0	0%	0	0%
		FRAUD, PENIPUAN, KECURANGAN OLEH PEGAWAI DAN ATAU PIHAK LAIN	3	100%	0	0%	0	0%
		Lain-lain (Pelayanan Karyawan, Fasilitas Fisik, Pengurusan STNK, Tarik Unit)	608	100%	0	0%	0	0%
<b>JUMLAH TOTAL</b>			<b>6087</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>