

## PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN / NON KONSUMEN 2024

### BFI FINANCE INDONESIA TBK

Selama 2024, sebanyak 5.659 keluhan telah diterima dan 100% dari jumlah tersebut telah terselesaikan per akhir tahun. Perusahaan dapat mempertahankan kinerja penyelesaian pengaduan sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yakni maksimum 5 hari kerja untuk pengaduan lisan dan 10 hari kerja untuk pengaduan tertulis. Dengan rincian sebagai berikut :

Jenis Pembiayaan	Status Penyelesaian				Jumlah Keluhan
	Selesai		Dalam Proses		
	Jumlah	%	Jumlah	%	
Investasi	94	100%	0	0%	94
Modal Kerja	1.798	100%	0	0%	1.798
Multiguna	3.246	100%	0	0%	3.246
<i>Non-Customer</i>	521	100%	0	0%	521
<b>Jumlah</b>					<b>5.659</b>