

PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN / NON KONSUMEN 2025

PT BFI FINANCE INDONESIA TBK

Selama 2025, sebanyak 6.461 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	74	100%	0	0%	74
Modal Kerja	2.406	100%	0	0%	2.406
Multiguna	3.519	100%	0	0%	3.519
<i>Non-Customer</i>	462	100%	0	0%	462
Jumlah					6.461