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.	*Non-Customer*	1.176	100%	0	0%	0	0%	1.176
Jumlah								8.063

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.