

LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

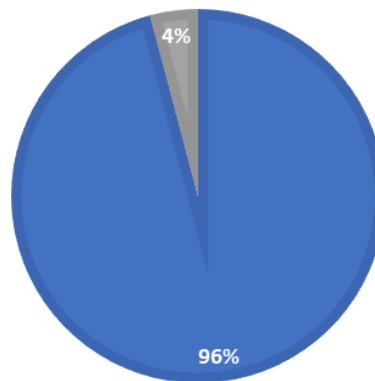


TRIWULAN I

Bagian I : Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

STATUS PENYELESAIAN PENGADUAN

■ Selesai ■ Dalam Proses

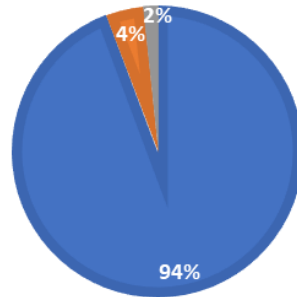


Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Deskripsi Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Kesalahan/terlambatan transaksi		16	16	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Jumlah tagihan		1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan		27	27	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Sistem Layanan Informasi Keuangan		131	118	0	13
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Keberatan biaya tambahan/denda		35	35	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi		1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Perbedaan perhitungan bunga atau pokok		9	9	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	STNK	2	2	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Belum Terima Refund Sales	1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Copy Kontrak	22	22	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Double Bayar	11	11	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Keluhan Pelayanan / Reminder	11	11	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Kesamaan nomor HP/NIK/email/ lainnva	42	41	0	1
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	MTF GO	1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Penarikan Kendaraan	7	6	0	1
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Pendebetan Angsuran	16	16	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	restrukturisasi kredit	6	6	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Pengambilan BPKB	10	10	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Kesalahan/terlambatan transaksi		3	3	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan		18	18	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Sistem Layanan Informasi Keuangan		26	24	0	2
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Keberatan biaya tambahan/denda		11	11	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Perbedaan perhitungan bunga atau pokok		3	3	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Copy Kontrak	3	3	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	restrukturisasi kredit	4	4	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Penarikan Multiturun	1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Penarikan Kendaraan	3	2	0	1
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Double Bayar	3	3	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Pendebetan Angsuran	2	2	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	STNK	1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Pengambilan BPKB	3	3	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Keluhan Pelayanan / Reminder	4	4	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	MTF GO	1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiturun berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Kesamaan nomor HP/NIK/email/ lainnva	2	2	0	0
Total				437	419	0	18

Bagian II : Pengaduan yang Diselesaikan Dalam Masa Laporan

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

■ ≤ 20 Hari ■ 20 Hari < X ≤ 40 Hari ■ > 40 Hari



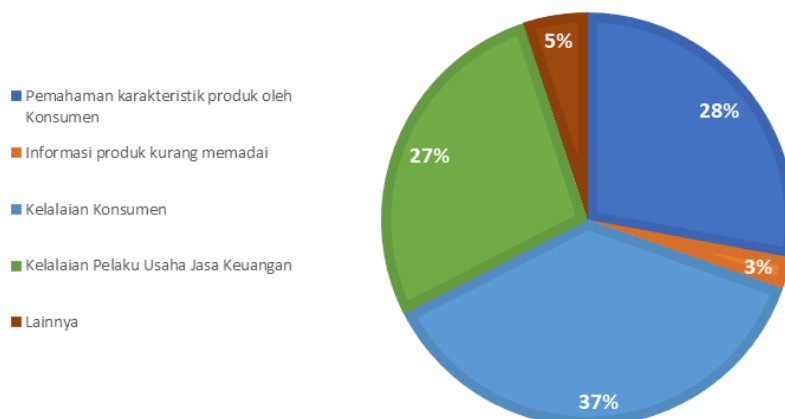
KETERANGAN	JUMLAH		
	≤ 20 Hari	20 Hari < X ≤ 40 Hari	> 40 Hari
Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
a. Telah diselesaikan	15	1	7
b. Sedang dalam proses penyelesaian	4	0	0
SUB TOTAL	19	1	7
Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan			
a. Telah diselesaikan	379	17	0
b. Sedang dalam proses penyelesaian	14	0	0
SUB TOTAL	393	17	0
TOTAL	412	18	7

Bagian III : Alternatif Penyelesaian Sengketa

No	JENIS LEMBAGA	NAMA LEMBAGA	JUMLAH
1.	Penyelesaian sengketa melalui LAPS	Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian dan Ventura Indonesia	2
2.	Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan		14

Bagian IV : Penyebab Pengaduan

PENYEBAB PENGADUAN



KETERANGAN	JUMLAH
Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	122
Informasi produk kurang memadai	11
Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	0
Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0
Kelalaian Konsumen	162
Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	120
Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0
Lainnya	22
TOTAL	437

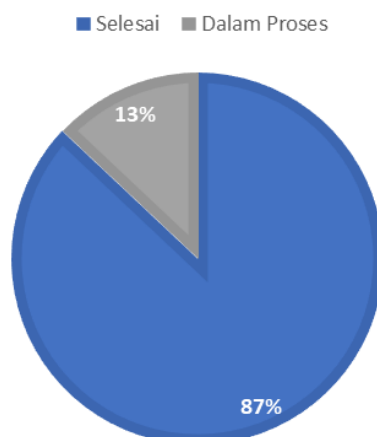
Bagian V : Publikasi Negatif

KETERANGAN	JUMLAH
Pengaduan Konsumen Pada Media Massa	0
a. Cetak	0
b. Elektronik	0
Artikel media	0
a. cetak	0
b. Elektronik	0
Liputan media	1
a. Cetak	0
b. Elektronik	1
Publikasi / tulisan di tempat umum	0
Media Sosial, Surat Elektronik	89
Call Center dan Customer Service Cabang/HO	347
TOTAL	437

TRIWULAN II

Bagian I : Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

STATUS PENYELESAIAN PENGADUAN

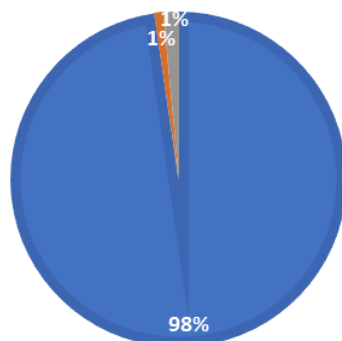


Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Deskripsi Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Kesalahan keterlambatan transaksi		25	24	0	1
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Jumlah tagihan		4	3	0	1
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan		13	7	0	6
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Permasalahan Asuransi Jaminan		9	9	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Sistem Layanan Informasi Keuangan		103	82	0	21
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Keberatan biaya tambahan denda		24	20	0	4
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Perbedaan perhitungan bunga atau pokok		3	3	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	STNK	3	2	0	1
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Copy Kontrak	17	17	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Double Bayar	8	8	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Keluhan Pelayanan / Reminder	19	19	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Kesalahan nomor HP/NIK/email/lainn	30	27	0	3
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Perbaikan Kendaraan	1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Pendebitan Angsuran	10	10	0	0
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Restrukturisasi kredit	8	7	0	1
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Pengambilan BPKB	13	12	0	1
Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Pencairan Multiaura	1	0	0	1
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Kesalahan keterlambatan transaksi		2	2	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Jumlah tagihan		1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan		5	4	0	1
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Permasalahan Asuransi Jaminan		2	2	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Sistem Layanan Informasi Keuangan		19	15	0	4
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Keberatan biaya tambahan denda		8	8	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Perbedaan perhitungan bunga atau pokok		1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Copy Kontrak	1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Restrukturisasi kredit	4	4	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Perbaikan Kendaraan	1	1	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Double Bayar	4	4	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Pendebitan Angsuran	2	2	0	0
Konvensional	Pembiayaan Multiaura berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Lainnya... (sebutkan)	Keluhan Pelayanan / Reminder	6	6	0	0
Total				347	302	0	45

Bagian II : Pengaduan yang Diselesaikan Dalam Masa Laporan

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

■ ≤ 20 Hari (a)
 ■ 20 Hari < X ≤ 40 Hari (b)
 ■ > 40 Hari (c)

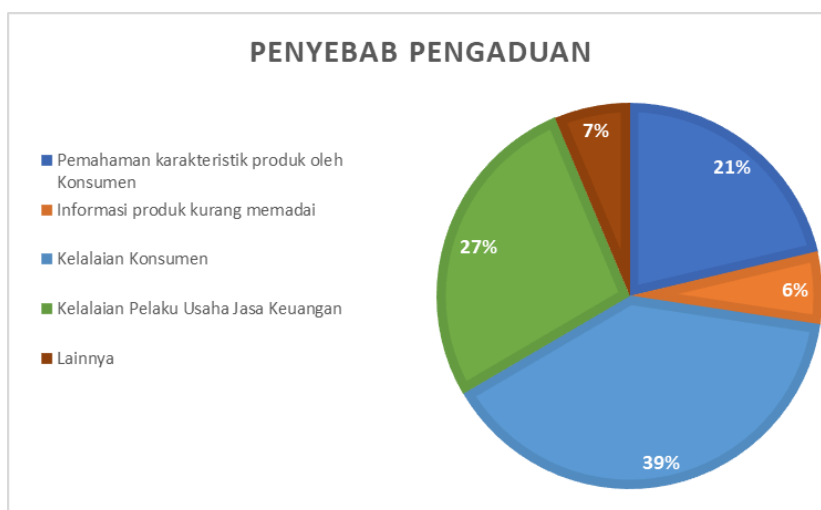


KETERANGAN	JUMLAH		
	≤ 20 Hari (a)	20 Hari < X ≤ 40 Hari (b)	> 40 Hari (c)
Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
a. Telah diselesaikan	12	1	2
b. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	3
SUB TOTAL	12	1	5
Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan			
a. Telah diselesaikan	285	2	0
b. Sedang dalam proses penyelesaian	42	0	0
SUB TOTAL	327	2	0
TOTAL	339	3	5

Bagian III : Alternatif Penyelesaian Sengketa

JENIS LEMBAGA	NAMA LEMBAGA	JUMLAH
Penyelesaian sengketa melalui LAPS	Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian dan Ventura Indonesia	1
Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan		19

Bagian IV : Penyebab Pengaduan



KETERANGAN	JUMLAH
Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	74
Informasi produk kurang memadai	21
Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	0
Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0
Kelalaian Konsumen	136
Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	94
Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0
Lainnya	22
TOTAL	347

Bagian V : Publikasi Negatif

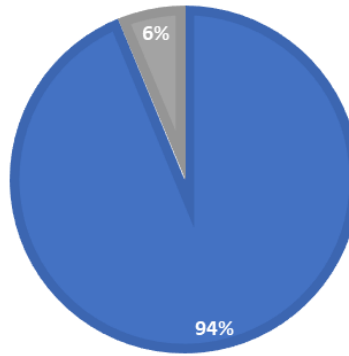
KETERANGAN	JUMLAH
Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	74
Informasi produk kurang memadai	21
Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	0
Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0
Kelalaian Konsumen	136
Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	94
Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0
Lainnya	22
TOTAL	347

TRIWULAN III

Bagian I : Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

STATUS PENYELESAIAN PENGADUAN

■ Selesai ■ Dalam Proses

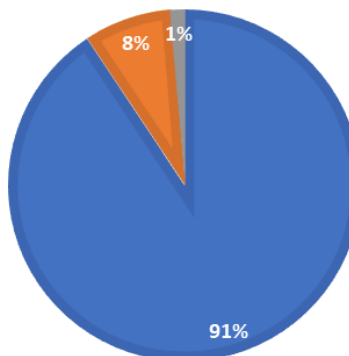


Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Deskripsi Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Kemudahan/keterlambatan transaksi		3	3	0	0
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Jumlah tagihan		2	1	0	1
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan		13	13	0	0
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Sistem Layanan Informasi Keuangan		158	141	0	17
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Kebertepatan biaya tambahan denda		20	19	0	1
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Perbedaan perhitungan bunga atau pokok		1	1	0	0
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	STNK	4	3	0	1
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Copy Kontrak	10	9	0	1
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Double Bayar	2	2	0	0
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Keluhan Pelayanan / Reminder	31	31	0	0
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Kesalahan nomor HP/NIK/email/lain	40	40	0	0
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Pendaftaran Kendaraan	3	3	0	0
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Pendebitan Angsuran	15	15	0	0
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	restrukturisasi kredit	4	3	0	1
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Pengambilan BPKB	9	9	0	0
Konvensional	Pembayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Pencairan Multiguna	1	1	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Kemudahan/keterlambatan transaksi		3	3	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan		10	10	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Sistem Layanan Informasi Keuangan		25	23	0	2
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Kebertepatan biaya tambahan denda		10	10	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Perbedaan perhitungan bunga atau pokok	1	1	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	copy kontrak	3	3	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Pencairan Multiguna	3	3	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Pendaftaran Kendaraan	1	1	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Pendebitan Angsuran	3	3	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Pengambilan BPKB	1	1	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Keluhan Pelayanan / Reminder	6	6	0	0
Konvensional	Pembayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	La innya... (sebutkan)	Kesalahan nomor HP/NIK/email/lain	4	4	0	0
Total				386	362	0	24

Bagian II : Pengaduan yang Diselesaikan Dalam Masa Laporan

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

■ ≤ 20 Hari ■ 20 Hari < X ≤ 40 Hari ■ > 40 Hari



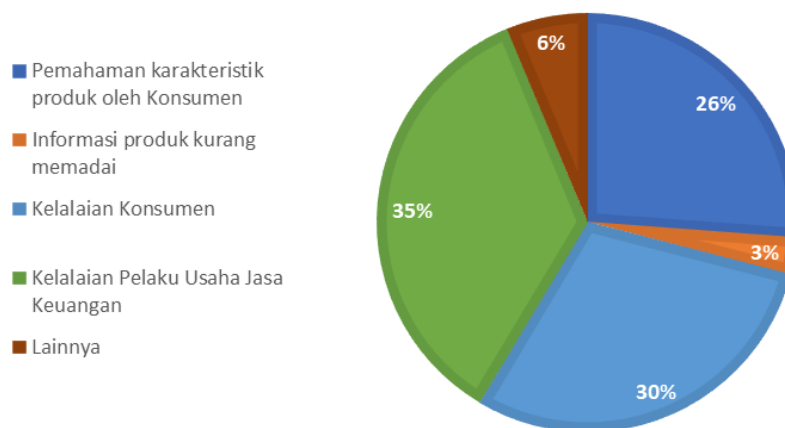
KETERANGAN	JUMLAH		
	≤ 20 Hari	20 Hari < X ≤ 40 Hari	> 40 Hari
Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
a. Telah diselesaikan	24	16	4
b. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	1
SUB TOTAL	24	16	5
Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan			
a. Telah diselesaikan	302	15	0
b. Sedang dalam proses penyelesaian	24	0	0
SUB TOTAL	326	15	0
TOTAL	350	31	5

Bagian III : Alternatif Penyelesaian Sengketa

JENIS LEMBAGA	NAMA LEMBAGA	JUMLAH
Penyelesaian sengketa melalui LAPS	Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian dan Ventura Indonesia	0
Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan		13

Bagian IV : Penyebab Pengaduan

PENYEBAB PENGADUAN



KETERANGAN	JUMLAH
Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	101
Informasi produk kurang memadai	11
Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	0
Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0
Kelalaian Konsumen	114
Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	136
Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0
Lainnya	24
TOTAL	386

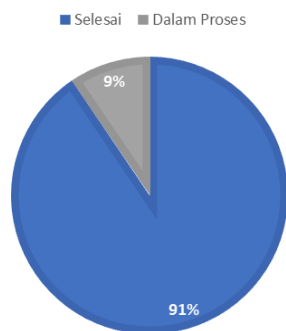
Bagian V : Publikasi Negatif

KETERANGAN	JUMLAH
Pengaduan Konsumen Pada Media Massa	0
a. Cetak	0
b. Elektronik	0
Artikel media	1
a. cetak	0
b. Elektronik	1
Liputan media	0
a. Cetak	0
b. Elektronik	0
Publikasi / tulisan di tempat umum	0
Media Sosial, Surat Elektronik	61
Call Center dan Customer Service Cabang/HO	324
TOTAL	386

TRIWULAN IV

Bagian I : Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

STATUS PENYELESAIAN PENGADUAN

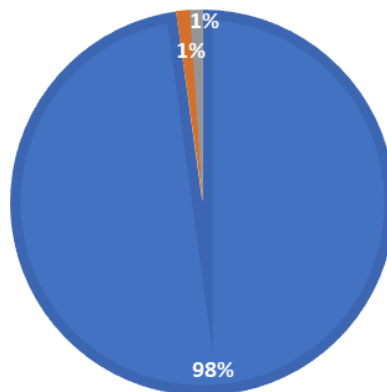


No	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Deskripsi Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
						Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
1	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Kemudahan/keterlambatan transaksi		13	13	0	0
2	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Jumlah tagihan		1	1	0	0
3	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan		5	4	0	1
4	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Sistem Layanan Informasi Keuangan		116	100	0	16
5	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Keberatan biaya tambahan/denda		17	17	0	0
6	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Perbedaan perhitungan bunga atau pokok		1	1	0	0
7	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	STNK	2	1	0	1
8	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Coop Kontrak	7	7	0	0
9	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Keluhan Pelayanan/Reminder	41	41	0	0
10	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Keamanan Nomor HP/NIK/Lainnya	17	17	0	0
11	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	MTF Mobile	4	4	0	0
12	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Penarikan Kendaraan	5	3	0	2
13	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Pendebetan Angsuran	131	118	0	13
14	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Restrukturisasi Kredit	3	2	0	1
15	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Penaambihan BPKB	4	4	0	0
16	Konvensional	Pembiayaan Investasi berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Pencairan Multiturus	1	1	0	0
17	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan		3	3	0	0
18	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Permasalahan Asuransi/Jaminan		1	1	0	0
19	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Sistem Layanan Informasi Keuangan		9	8	0	1
20	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Keberatan biaya tambahan/denda		5	5	0	0
21	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Perbedaan perhitungan bunga atau pokok		1	1	0	0
22	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Restrukturisasi kredit	2	2	0	0
23	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Pencairan multiaguna	1	1	0	0
24	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Penarikan kendaraan	4	2	0	2
25	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Pendebetan Angsuran	4	4	0	0
26	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Penaambihan BPKB	2	1	0	1
27	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Penerimaan Notifikasi	2	2	0	0
28	Konvensional	Pembiayaan Multiaguna berupa Per	Lainnya:...(sebutkan)	Keluhan Pelayanan/Reminder	10	9	0	1
Total					412	373	0	39

Bagian II : Pengaduan yang Diselesaikan Dalam Masa Laporan

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

■ ≤ 20 Hari ■ 20 Hari < X ≤ 40 Hari ■ > 40 Hari



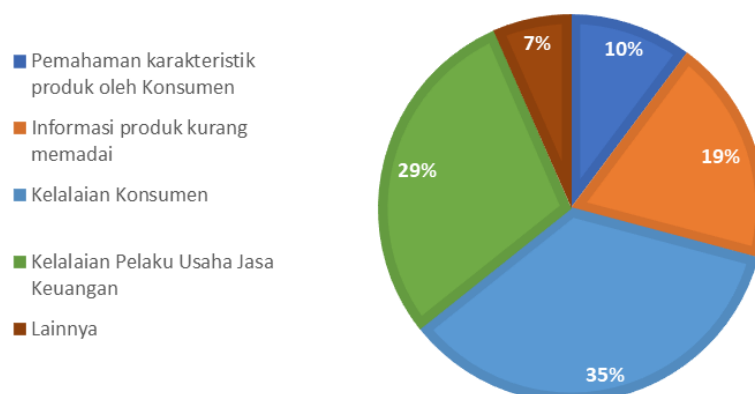
No	KETERANGAN	JUMLAH		
		≤ 20 Hari	20 Hari < X ≤ 40 Hari	> 40 Hari
1.	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	a. Telah diselesaikan	16	3	3
	b. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	1
	SUB TOTAL	16	3	4
2.	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan			
	a. Telah diselesaikan	349	2	0
	b. Sedang dalam proses penyelesaian	38	0	0
	SUB TOTAL	387	2	0
	TOTAL	403	5	4

Bagian III : Alternatif Penyelesaian Sengketa

JENIS LEMBAGA	NAMA LEMBAGA	JUMLAH
Penyelesaian sengketa melalui LAPS	Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian dan Ventura Indonesia	3
Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan		16

Bagian IV : Penyebab Pengaduan

PENYEBAB PENGADUAN



KETERANGAN	JUMLAH
Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	42
Informasi produk kurang memadai	78
Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	0
Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0
Kelalaian Konsumen	145
Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	120
Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0
Lainnya	27
TOTAL	412

Bagian V : Publikasi Negatif

KETERANGAN	JUMLAH
Pengaduan Konsumen Pada Media Massa	1
a. Cetak	0
b. Elektronik	1
Artikel media	0
a. cetak	0
b. Elektronik	0
Liputan media	0
a. Cetak	0
b. Elektronik	0
Publikasi / tulisan di tempat umum	0
Media Sosial, Surat Elektronik	113
Call Center, Customer Service Cabang/HO, dan Web OJK APPK	298
TOTAL	412



Mandiri Tunas Finance Berizin dan Diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Care Center: 1500059 (Senin-Jumat, 08.00-17.00 WIB)

✉ Email: customer.service@mtf.co.id

🌐 Website: www.mtf.co.id

Layanan Kantor Cabang:

Senin-Jumat, 08.30-15.00 waktu setempat

Sabtu, 08.30-13.00 waktu setempat