

Laporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan 2025

BAGIAN I : JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN

Deskripsi Kategori Permasalahan	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan				Total Pengaduan
	Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses	Jumlah	
Penagihan	1	0	0	1	1
Informasi Pembayaran	4	0	0	4	4
Informasi Pengajuan	1.038	0	0	1.038	1.038
Pembatalan Pinjaman	1	0	0	1	1
Kendala Pencairan	2	0	0	2	2
Discount / Pemutihan	1	0	0	1	1
TOTAL	1.047	0	0	1.047	1.047

BAGIAN II : PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

No	KETERANGAN	JUMLAH			Total
		≤ 20 Hari	20 Hari < X ≤ 40 Hari	> 40 Hari	
1	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan				
	a. Telah diselesaikan	1.047	0	0	1.047
	b. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0	0
	TOTAL	1.047	0	0	1.047

BAGIAN III : ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

JENIS LEMBAGA	NAMA LEMBAGA	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan	Total
Penyelesaian sengketa melalui LAPS	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	0	0	0
Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan	-	0	0	0
TOTAL		0	0	0

BAGIAN IV : PENYEBAB PENGADUAN

No	KETERANGAN	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan	Total
1.	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	259	259
2.	Kelalaian Konsumen	21	21
3.	Lainnya	767	767
TOTAL		1.047	1.047

BAGIAN V : PUBLIKASI NEGATIF

NIHIL