

PENGADUAN NASABAH SEMESTER II
PT BPR KREDIT MANDIRI INDONESIA
TAHUN 2024

No	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Deskripsi Kategori Permasalahan	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya				Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan				Total Pengaduan
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses	Jumlah	Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses	Jumlah	
1	Konvensional	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	Lainnya....(sebutkan)	Pelayanan Frontliner kepada nasabah	0	0	0	0	1	0	0	1	1
2	Konvensional	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	Permasalahan agunan/jaminan		0	0	0	0	1	0	0	1	1
3	Konvensional	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	Denda/Penalti		0	0	0	0	1	0	0	1	1
4	Konvensional	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	Lainnya....(sebutkan)	Permasalahan Keberatan Penawaran Produk/Layanan LJK	0	0	0	0	1	0	0	1	1
5	Konvensional	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	Lainnya....(sebutkan)	Permasalahan Perilaku Petugas Penagihan	0	0	0	0	1	0	0	1	1
Total					0	0	0	0	5	0	0	5	5

No	Jenis Lembaga	Nama Lembaga	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan	Total
1	Penyelesaian sengketa melalui LAPS	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	0	2	2
2	Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan		0	0	0

No	Keterangan	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan	Jumlah
1	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	0	1	1
2	Informasi produk kurang memadai	0	0	0
3	Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	0	0	0
4	Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0	0	0
5	Kelalaian Konsumen	0	3	3
6	Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	0	0
7	Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	0	0
8	Lainnya (Pelayanan Front Office,	0	1	1
Total		0	5	5

No	Keterangan	Jumlah			Total
		<= 20 Hari	20 Hari < X <= 40 Hari	> 40 Hari	
1	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya				
	1. Telah diselesaikan	0	0	0	0
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0	0
	SUB TOTAL	0	0	0	0
2	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan				
	1. Telah diselesaikan	5	0	0	5
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0	0
	SUB TOTAL	5	0	0	5
	TOTAL	5	0	0	5

No	Keterangan	Jumlah
1	Pengaduan Konsumen Pada Media Massa	0
	a. Cetak	0
	b. Elektronik	0
2	Artikel media	0
	a. Cetak	0
	b. Elektronik	0
3	Liputan media	0
	a. Cetak	0
	b. Elektronik	0
4	Publikasi / tulisan di tempat umum	0
5	Media Sosial, Surat Elektronik	0
6	Lainnya	0
	Total	0