

PENGADUAN NASABAH TRIWULAN II
PT BPR KREDIT MANDIRI INDONESIA
TAHUN 2023

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)	Nasabah menanyakan perihal kewajiban nasabah yang tetap berjalan meskipun dalam proses pengajuan klaim asuransi					1	0	0	1	1
2	Konvensional	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	Lainnya:....(sebutkan)	Nasabah keberatan perilaku Colector saat penagihan					1	0	1	2	2
3	Konvensional	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	Sistem Layanan Informasi Keuangan						1	0	0	1	1
			Total		0	0	0	0	3	0	1	4	4

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 Perbankan Indonesia		0	0
2	Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan			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	1	1
6	Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	0	0
7	Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	0	0
8	Perilaku Karyawan Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0	2	2
	Total	0	4	4

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	3	0	0	3
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	1	0	0	1
	SUB TOTAL	4	0	0	4
	TOTAL	4	0	0	4

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	APPK dan Pengaduan Internal	4
	Total	4