

## PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

Periode: Januari s.d Desember 2024

No	Kategori Permasalahan (Problem Category)	Jenis Transaksi TransactionTypes	Selesai Complete		Dalam Proses On Process		Tidak Selesai Incomplete		Jumlah Pengaduan/ Total Complaints
			Jumlah / Total	Persentase	Jumlah / Total	Persentase	Jumlah / Total	Persentase	
1	<b>Operasional</b> <i>Operations</i>	Pembayaran Angsuran (VA) <i>Installment Payment (VA)</i>	2	100%	0	0%	0	0%	2
2	<b>Customer Service</b> <i>Layanan Konsumen</i>	Proses Survey pengajuan kredit <i>Credit Application Survey Process</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
3	<b>Produk dan Layanan</b> <i>Product and Services</i>	Proses Penarikan Kendaraan <i>Repossess Procedure</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
		Pengurangan pembayaran denda keterlambatan <i>Adjustment Late Charge</i>	2	100%	0	0%	0	0%	2
		Penagihan Angsuran <i>Installment Collection</i>	3	100%	0	0%	0	0%	3
4	<b>Lainnya</b> <i>Others</i>	Kekurangan informasi / <i>Lack of Information</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
		Pelaporan Data SLIK <i>SLIK Reporting</i>	2	100%	0	0%	0	0%	2
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>12</b>