

## JUMLAH PENGADUAN TAHUN 2023

Selama tahun 2023, Perusahaan menerima pengaduan sebanyak 123.664 pengaduan dan telah ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan. Berikut ini adalah data penanganan pengaduan konsumen oleh Perusahaan di tahun 2023.

Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian		
		Jumlah Selesai	Jumlah Tidak Selesai	Jumlah Dalam Proses
Penagihan	7321	7321	0	0
Informasi Pembayaran	6075	6075	0	0
Informasi Pengajuan	48473	48473	0	0
Pembatalan Pinjaman	9820	9820	0	0
Informasi Tenor	9205	9205	0	0
Denda	294	294	0	0
Informasi Tagihan	9393	9393	0	0
Permintaan Kode OTP	4361	4361	0	0
Kendala Pencairan	11099	11099	0	0
Discount / Pemutihan	11388	11388	0	0
Lainnya : Bantuan Perubahan Data Pada Akun	2239	2239	0	0
Lainnya: Informasi Pendanaan	136	136	0	0
Lainnya: Kendala Pendanaan	34	34	0	0
Lainnya: Permasalahan	3571	3571	0	0
Lainnya: Penipuan	255	255	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>123664</b>	<b>123664</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## JUMLAH PENGADUAN TAHUN 2024

Selama tahun 2024, Perusahaan menerima pengaduan sebanyak 131.671 pengaduan dan telah ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan. Berikut ini adalah data penanganan pengaduan konsumen oleh Perusahaan di tahun 2024.

Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian		
		Jumlah Selesai	Jumlah Tidak Selesai	Jumlah Dalam Proses
Penagihan	8668	8668	0	0
Informasi Pembayaran	20089	20089	0	0
Informasi Pengajuan	31223	31223	0	0
Pembatalan Pinjaman	8918	8918	0	0
Informasi Tenor	6937	6937	0	0
Denda	354	354	0	0
Informasi Tagihan	7999	7999	0	0
Permintaan Kode OTP	610	610	0	0
Kendala Pencairan	5632	5632	0	0
Discount / Pemutihan	6852	6852	0	0
Lainnya : Bantuan Perubahan Data Pada Akun	3334	3334	0	0
Lainnya: Informasi Pendanaan	46	46	0	0
Lainnya: Kendala Pendanaan	35	35	0	0
Lainnya: Permasalahan	30704	30704	0	0
Lainnya: Penipuan	270	270	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>131671</b>	<b>131671</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## JUMLAH PENGADUAN TAHUN 2025

Selama tahun 2025, Perusahaan menerima pengaduan sebanyak 189.367 pengaduan dan telah ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan. Berikut ini adalah data penanganan pengaduan konsumen oleh Perusahaan di tahun 2025.

Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian		
		Jumlah Selesai	Jumlah Tidak Selesai	Jumlah Dalam Proses
Penagihan	15252	15252	0	0
Informasi Pembayaran	34868	34868	0	0
Informasi Pengajuan	36375	36375	0	0
Pembatalan Pinjaman	4403	4403	0	0
Informasi Tenor	9611	9611	0	0
Denda	21520	21520	0	0
Informasi Tagihan	18013	18013	0	0
Permintaan Kode OTP	707	707	0	0
Kendala Pencairan	3742	3742	0	0
Discount / Pemutihan	13520	13520	0	0
Bantuan Perubahan Data Pada Akun	3543	3543	0	0
Informasi Pendanaan	133	133	0	0
Kendala Pendanaan	12	12	0	0
Permasalahan	26960	26960	0	0
Penipuan	708	708	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>189367</b>	<b>189367</b>	<b>0</b>	<b>0</b>