

## LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

**PERIODE: Juli s.d. Desember Tahun 2024**

PT. MITSUBISHI HC CAPITAL AND FINANCE INDONESIA

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

[illegible]

**BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN**

| No. | KETERANGAN                                                | JUMLAH   |                          |          | Total |
|-----|-----------------------------------------------------------|----------|--------------------------|----------|-------|
|     |                                                           | ≤20 Hari | 20 Hari < X<br>≤ 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     |
|     | <b>SUB TOTAL</b>                                          | 0        | 0                        | 0        | 0     |
| 2.  | Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan           |          |                          |          |       |
|     | 1. Telah diselesaikan                                     | 0        | 0                        | 0        | 0     |
|     | 2. Sedang dalam proses penyelesaian                       | 0        | 0                        | 0        | 0     |
|     | <b>SUB TOTAL</b>                                          | 0        | 0                        | 0        | 0     |
|     | <b>TOTAL</b>                                              | 0        | 0                        | 0        | 0     |

**BAGIAN III: ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

| No. | JENIS LEMBAGA                            | NAMA LEMBAGA                                                        | Pengaduan<br>Yang Diterima<br>Pada Periode<br>Pelaporan<br>Sebelumnya | Pengaduan<br>Yang Diterima<br>Pada Periode<br>Pelaporan | TOTAL |
|-----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|
| 1.  | Penyelesaian sengketa melalui LAPS       | Lembaga Alternatif<br>Penyelesaian Sengketa<br>Sektor Jasa Keuangan | 0                                                                     | 0                                                       | 0     |
| 2.  | Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan |                                                                     | 0                                                                     | 0                                                       | 0     |

**BAGIAN IV: PENYEBAB PENGADUAN**

| No. | KETERANGAN                                                  | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan | JUMLAH |
|-----|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------|
| 1.  | Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen                | 0                                                         | 0                                              | 0      |
| 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                                                         | 0                                              | 0      |
| 6.  | Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan                        | 0                                                         | 0                                              | 0      |
| 7.  | Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan                    | 0                                                         | 0                                              | 0      |
| 8.  | Lainnya (sebutkan)<br>.....                                 |                                                           |                                                | 0      |
|     | <b>TOTAL</b>                                                | 0                                                         | 0                                              | 0      |

**BAGIAN V: PUBLIKASI NEGATIF**

| 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 (sebutkan)<br>.....         | 0      |
|     | <b>TOTAL</b>                        | 0      |