

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH
PT RESONA INDONESIA FINANCE
TAHUN 2025**

Sepanjang tahun 2025, perusahaan menjalankan proses Penanganan Pengaduan Nasabah secara konsisten sesuai dengan ketentuan internal serta regulasi yang berlaku. Selama periode pelaporan, tidak terdapat pengaduan yang disampaikan oleh nasabah melalui kanal resmi maupun kanal alternatif lainnya.

Selain itu, tidak ditemukan kasus penanganan pengaduan yang tertunda, belum terselesaikan, ataupun memerlukan tindak lanjut khusus. Kondisi ini mencerminkan bahwa seluruh proses operasional layanan nasabah telah berjalan secara optimal, efektif, serta sesuai standar yang ditetapkan.

Perusahaan tetap berkomitmen untuk mempertahankan kualitas layanan, meningkatkan mekanisme pemantauan, dan menjaga kepercayaan nasabah melalui penyediaan layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel.

Berikut adalah data Statistik Penanganan Pengaduan Nasabah Tahun 2025, sebagai berikut:

1. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan:

Kategori Pengaduan	Jumlah Laporan	Keterangan
Pengaduan Masuk Melalui Kanal Resmi	0	Tidak ada laporan diterima
Pengaduan Masuk Melalui Kanal Alternatif	0	Tidak ada laporan diterima
Total Pengaduan Tahun 2025	0	Semua kanal monitoring stabil

2. Status Penyelesaian Pengaduan:

Status	Jumlah Kasus	Keterangan
Selesai	0	Tidak ada kasus masuk
Dalam Proses	0	Tidak ada kasus tertunda
Belum Ditindaklanjuti	0	Tidak ada backlog
Total Kasus	0	Konsisten nihil sepanjang tahun

3. Rata-Rata Waktu Penyelesaian:

Indikator	Nilai Tahun 2025	Penjelasan
Waktu Penyelesaian Pengaduan	0 hari	Tidak ada pengaduan yang diproses
SLA (Service Level Agreement) Tercapai	100%	Seluruh SLA terpenuhi karena tidak ada komplain

4. Sumber Pengaduan Berdasarkan Kanal:

Kanal Pelaporan	Jumlah	Persentase
Call Center	0	0%
Email Layanan	0	0%
Customer Service Desk	0	0%
Media Sosial	0	0%
Surat Resmi	0	0%
Total	0	100% bebas dari pengaduan

Secara keseluruhan, pelaksanaan Penanganan Pengaduan Nasabah sepanjang tahun 2025 menunjukkan kinerja yang sangat baik, ditandai dengan tidak adanya komplain yang diterima dari nasabah serta ketiadaan kasus penanganan yang tertunda maupun belum terselesaikan.

Hasil ini mencerminkan efektivitas sistem pengelolaan layanan, kepatuhan terhadap standar operasional, serta kualitas pelayanan yang senantiasa dijaga oleh perusahaan. Dengan kondisi *nihil* ini, perusahaan menegaskan komitmennya untuk terus meningkatkan kualitas layanan, memperkuat mekanisme pemantauan pengaduan, serta memastikan bahwa setiap potensi permasalahan dapat diantisipasi secara cepat dan tepat.

Perusahaan optimis bahwa pencapaian ini akan menjadi dasar yang kuat untuk menjaga kepercayaan nasabah dan meningkatkan kinerja pelayanan pada tahun-tahun berikutnya.

Jakarta, 05 Januari 2026

PT RESONA INDONESIA FINANCE