

TANGGUNG JAWAB KEPADA KONSUMEN

Perseroan menyadari bahwa layanan berkualitas menjadi kunci dalam menjaga loyalitas konsumen serta keberlangsungan bisnis Perseroan. Oleh karena itu, Perseroan selalu memprioritaskan kepentingan konsumen dalam menjalankan kegiatan usahanya. Komitmen ini diwujudkan dengan penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam setiap kegiatan usaha Perseroan yang ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Seiring dengan pertumbuhan bisnis dan semakin ketatnya persaingan di industri, Perseroan membuat perbaikan pelayanan atau service menjadi salah satu diferensiasi yang diunggulkan oleh Perseroan. Oleh karena itu, selama tahun 2019, Perseroan telah melakukan berbagai inisiatif dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Perseroan telah melakukan sosialisasi atas standar pelayanan yang telah ditetapkan untuk dijadikan pedoman setiap karyawan dan diimplementasikan, khususnya frontliners (Customer Service, Admin Staff dan Finance Staff) yang ada di kantor cabang Perseroan. Perseroan juga telah melakukan "Training Service Journey" untuk frontliners di wilayah Jabodetabek. Dimana materi yang diberikan dalam training tersebut berdurasi 1 (satu) hari yang mencakup *Service Mindset, Service Standard, Basic Selling Skill & Handling Complaint*. Untuk meningkatkan dan menjaga konsistensi standar layanan prima yang dilakukan oleh seluruh frontliner di kantor cabang, Perseroan juga telah melakukan *service monitoring* dan *service coaching* secara berkala. Metode *service monitoring* menggunakan beberapa parameter penilaian sebagai berikut:

1. *Self Assessment*
2. *Cross Fuction*
3. *Validation Service Monitoring by Visit/ Video Call*
4. *Online Competency Test (OCT)*
5. *Tangible Branch*
6. *Customer Feedback*

Diharapkan dengan adanya *service monitoring* dan *service coaching* secara berkala ini dapat terus meningkatkan dan menjaga konsistensi standar layanan prima kepada konsumen.

Sarana Pengaduan Konsumen

Perseroan telah menerapkan beberapa langkah strategis untuk membina hubungan dan komunikasi yang baik dengan konsumen. Untuk meningkatkan pelayanan bagi konsumen, Perseroan telah menyediakan sarana pengaduan konsumen melalui berbagai saluran komunikasi yaitu BAF Care, sebagai berikut:

1. 1. BAF Care Hotline : 1500 750
Bagi konsumen yang ingin melakukan pengaduan atau keluhan, pertanyaan ataupun saran terkait operasional Perseroan melalui jalur telepon dapat menggunakan fasilitas yang disediakan oleh Perseroan melalui nomor hotline BAF Care 1500750. BAF Hotline dapat dihubungi di hari Senin – Jumat pukul 08.00 – 17.00 dan Sabtu jam 08.00 – 15.00 WIB.
2. 2. BAF Care e-mail : bafcs@baf.id.
Bagi konsumen yang ingin melakukan pengaduan atau keluhan, pertanyaan ataupun saran terkait operasional Perseroan secara tertulis dapat menggunakan fasilitas yang disediakan oleh Perseroan melalui alamat e-mail bafcs@baf.id.
3. 3. BAF Care SMS Hotline : +62 878 7780 0123
Bagi konsumen yang ingin melakukan pengaduan atau keluhan, pertanyaan ataupun saran terkait operasional Perseroan secara tertulis dan singkat dapat menggunakan

RESPONSIBILITY TO CUSTOMERS

The Company realizes that service excellence is key to maintain loyalty of the customers and sustainability of the Company's business. Therefore, the Company always prioritizes interest of the customers in running its business activity. This commitment is carried out by implementing customer protection principle in every business activity of the Company that is improved continuously.

Along with the business growth and fiercer competition in the industry, the Company has designed service improvement as a differentiation that is featured by the Company. Therefore, throughout 2019, the Company has conducted various initiatives to improve services to the customers. The Company has conducted socialization on service standard that is stipulated to be used as guideline for every employee and to be implemented, especially by the front liners (Customer Service, Admin Staff and Finance Staff) at the Company's branch offices. The Company also has conducted "Training Service Journey" for frontliners at Jabodetabek area. The material provided in the 1 (one) day training including Service Mindset, Service Standard, Basic Selling Skill & Handling Complaint. To preserve and maintain consistency of the service excellence standard done by all frontliners at branch office, the Company also has implemented service monitoring and service coaching regularly. The service monitoring method applies the following assessment parameters:

1. Self Assessment
2. Cross Fuction
3. Validation Service Monitoring by Visit/ Video Call
4. Online Competency Test (OCT)
5. Tangible Branch
6. Customer Feedback

The regular service monitoring and service coaching are expected to continuously improve and maintain consistency of service excellence standard to the customers.

Customer Care Mechanism

The Company has implemented strategic initiatives to build good relationship and communication with the customers. To improve service to the customers, the Company has provided customer care through various communication channels, such as BAF CARE, as follows:

1. BAF Hotline: 1500 750
For the customers who plan to submit complaint or report, inquiry or suggestion related to the Company's operations via phone call may use the facility provided by the Company through BAF Care hotline number 1500750. BAF Hotline can be contacted from Monday – Friday to 08.00 – 17.00 and Wednesday from 08.00 – 15.00 WIB.
2. BAF e-mail: bafcs@bussan.co.id
For the customers who wants to submit complaint or report, inquiry or suggestion related to the Company's operations in written letter, can use facilities provided by the Company via e-mail address bafcs@bussan.co.id.
3. BAF SMA Hotline +62 878 7780 0123
For the customers who wants to submit complaint or report, inquiry or suggestion related to the Company's operations in written and short text can use facilities provided by the

fasilitas yang disediakan oleh Perseroan melalui SMS Hotline di nomor +62 878 7780 0123 yang tersedia 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu.

4. BAF Website: www.baf.id
Perseroan menyediakan sarana penyampaian pengaduan atau keluhan, pertanyaan ataupun saran melalui situs web Perseroan di www.baf.id/contact-us.

Selain media tersebut di atas, Perseroan juga menyediakan sarana pengaduan melalui media social seperti Facebook, Twitter, Instagram, BAF Mobile, Live Chat melalui Line dan Website BAF ataupun melalui kantor cabang Perseroan.

Tindak Lanjut Penanganan

Dalam menyediakan layanan penanganan pengaduan konsumen, Perseroan berpedoman antara lain kepada Peraturan OJK Nomor 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan serta ketentuan peraturan perundangundangan lain yang relevan, termasuk POJK No. 18/POJK.7/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di sektor Jasa Keuangan.

Jumlah Pengaduan

Selama tahun 2019, Perseroan menerima sebanyak 3.696 pengaduan dan telah ditindaklanjuti sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan.

Survei Kepuasan Konsumen

Secara berkesinambungan pada bulan Desember 2019, Perseroan telah melakukan survei kepuasan kepada konsumen yang melakukan transaksi ke seluruh kantor cabang Perseroan dengan total responden sebanyak 7.322. Hasil tingkat kepuasan terhadap keseluruhan kualitas layanan Perseroan adalah sebanyak 83,21% konsumen merasa puas. Jika dilihat dari beberapa indikator pertanyaan survei, dari rata - rata hasil kepuasan tertinggi, sebanyak 83,78% menyatakan puas atas kecepatan pelayanan petugas di kantor cabang, sedangkan dari rata - rata hasil kepuasan terendah, ada sebanyak 83,12% yang menyoroti atas kenyamanan fasilitas kantor cabang (lobi dan toilet konsumen). Hasil survei ini menunjukkan kepuasan pelayanan Perseroan terhadap konsumen sudah cukup baik dan diharapkan dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

Informasi Produk dan Jasa Perseroan

Perseroan menyediakan informasi produk secara tertulis yang dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat luas melalui website, media sosial, dan aplikasi Android sebagai berikut:

- Website www.baf.id Website Perseroan menyediakan berbagai informasi seputar Perseroan, produk atau jasa Perseroan serta Informasi lain terkait Perseroan. Adapun Informasi yang dapat diperoleh melalui website Perseroan antara lain sebagai berikut:

Company via SMS Hotline at number +62 878 7780 0123 available 24 hours a day and 7 days in a week.

4. BAF Website: www.baf.id
The Company provides a channel to submit complaint or report, inquiry and suggestion via www.baf.id/contact-us.

In addition to the media mentioned above, the Company also provides complaint channel via social media such as Facebook, Twitter and Instagram, BAF Mobile or through the Company's branch offices.

Report Follow-Up

In providing customer complaint service, the Company refers to, among others, OJK Regulation Number 01/POJK.07/2013 regarding Customer Protection in Financial Service Sector, OJK Circular Letter Number/SEOJK.07/2014 regarding Customer Care and Report Settlement in Financial Service Business Player and provision in other relevant regulations, including POJK No. 18/POJK.7/2018 regarding Customer Care in Financial Service Sector and SEOJK No. 17/SEOJK.7/2018 regarding Guideline of Customer Care Implementation in Financial Service Sector.

Total Complaints

Throughout 2019, the Company received 3,696 complaints and had been processed according to the Financial Service Authority regulation.

Customer Satisfaction Survey

In December 2019, the Company continuously performs satisfaction survey to the customers who done transactions at the Company's branch office with total 7,322 respondents. Result of satisfaction level on overall quality of services provided by the Company reached 83.21% satisfied customers. If analyzed from some of the survey inquiries indicator, from the average highest satisfaction score, 83.78% claimed satisfied on speed of services provided by the officers at branch office, while from the average of the lowest satisfaction level, 83.12% customers highlighted the convenience of facilities at branch offices (lobby and customer toilet). Result of the survey indicates a fairly good customer satisfaction to the Company's service quality and expected to continuously maintain and enhance quality of services to the customers.

Products and Services Information

The Company provides written product information that can be accessed by public simply via website, social media and Android application, as follows:

- Website www.baf.id The Company's website provides various information about the Company, products and services, and other information related to the Company. The information can be obtained through the Company's website, as follows:

- Konsumen dapat melihat produk jasa pembiayaan Perseroan di <https://baf.id/pengajuan/produk>.
 - Konsumen dapat melakukan simulasi perhitungan pembiayaan untuk motor Yamaha, pembiayaan mobil baru, dana syariah, serta barang elektronik, sepeda, dan perabotan rumah tangga.
 - Konsumen dapat melakukan pengajuan secara online melalui website <https://baf.id/pengajuan/pengajuan-kredit>.
 - Konsumen dapat melihat promosi yang sedang berlangsung di <https://baf.id/pengajuan/promosi>.
 - Konsumen dapat melihat cara pembayaran, lokasi pembayaran, dan panduan konsumen untuk mempermudah melakukan pembiayaan <https://baf.id/pengajuan/cara-pengajuan-kredit>.
 - Konsumen dapat menghubungi layanan BAF Care melalui www.baf.id/hubungi-kami.
 - Konsumen dapat melihat seluruh jaringan Perseroan, jaringan dealer motor Yamaha, dan jaringan Mitra BAF untuk pembiayaan barang elektronik, sepeda, dan perabotan rumah tangga di <https://baf.id/jaringan-kami>.
 - Konsumen dapat mengetahui informasi profil Perseroan di <https://baf.id/tentang-baf/sekilas-baf>.
- Media Sosial Melalui media sosial yang berkembang pesat di era digital, Perseroan hadir untuk lebih dekat dengan konsumen dan masyarakat. Perseroan juga mulai merambah dengan memanfaatkan Youtube sebagai salah satu media untuk mengenalkan Perseroan beserta produk-produknya melalui konten video. Sejak akhir tahun 2018, Perseroan juga mengembangkan media sosial atau touch point baru melalui platform LINE @baf.indonesia dengan menggunakan tokoh utama bernama Santi sebagai virtual customer service. Melalui platform ini, konsumen dapat memperoleh informasi seperti cek tagihan, lokasi cabang terdekat, perpanjangan STNK, syarat pengambilan BPKB, pengajuan produk, hingga live chat.

Dengan demikian, media sosial yang dimiliki oleh Perseroan adalah sebagai berikut:

- Facebook : @baf.indonesia
- Instagram : @bafindonesia
- Twitter :@BAF_Indo
- Youtube : Bussan Auto Finance
- Line : @baf.indonesia
- Aplikasi Android
- BAFMobile : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.id.bussanautofinance>

Perseroan juga memberikan kemudahan untuk konsumennya dengan memberikan pelayanan personal melalui BAF Mobile. Aplikasi ini digunakan untuk mempermudah Perseroan dalam berinteraksi dengan konsumen. BAF Mobile menawarkan fitur-fitur menarik seperti informasi mengenai fasilitas pembiayaan konsumen, mitra Perseroan, poin pembayaran dan kantor cabang Perseroan, produk dan layanan Perseroan termasuk promopromo terbaru, pengajuan aplikasi secara online, notifikasi tanggal jatuh tempo angsuran, dan simulasi kredit dari produk-produk yang ditawarkan Perseroan. BAF Mobile juga dapat digunakan oleh perorangan untuk menjadi agen BAF Syariah Dana. Aplikasi BAF

- The customers can find the Company's financing product and service at <https://baf.id/pengajuan/produk>.
- The customers can do financing calculation simulation for Yamaha-brand motorcycle, new car financing, sharia financing as well as financing for electronics, bicycle and household furniture.
- The customers can submit application online via website <https://baf.id/pengajuan/pengajuan-kredit>.
- The customers can view current promotion at <https://baf.id/pengajuan/promosi>.
- The customers can find payment mechanism, payment location and customer guidance to ease the financing process at <https://baf.id/pengajuan/cara-pengajuan-kredit>.
- The customers may contact BAF Care at www.baf.id/hubungi-kami.
- The customers can find the entire network of the Company, Yamaha-brand motorcycle dealer network and BAF Partners network for electronics, bicycle and household furniture financing at <https://baf.id/jaringan-kami>.
- The customers can acquire information about company profile at <https://baf.id/tentang-baf/sekilasbaf>.

- Social Media Through the social media that is rapidly growing in this digital era, the Company exists to be closer with the customers and the society. In 2018, the Company also expanded by using Youtube as a media to introduce the Company and its products through video content. By the end of 2018, the Company also developed new social media or touch point via LINE platform at @baf.indonesia represented by Santi, the main character as virtual customer service. Through this platform, the customers may acquire information such as billing statements, nearest branch office location, STNK extension, BPKP redemption requirement, products application up to live chat.

Therefore, the Company's social media are as follows:

- Facebook : @baf.indonesia
- Instagram : @bafindonesia
- Twitter : @BAF_Indo
- Youtube : Bussan Auto Finance
- Line : @baf.indonesia
- Android Application
- BAFMobile : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.id.bussanautofinance>

The Company also provides convenience to the customers to deliver personal service via BAF Mobile. This applicaiton is used to ease interaction between the Company and customers. BAF Mobile offers interesting features such as information about consumer financing facility, partners of the Company, payment point and branch offices of the Company, products and services including recent promotion, online application submission, installment overdue date notification and credit simulation of products offered by the Company. BAF Mobile can also be used by individual customer to be agent of BAF Syariah Dana. The BAF Mobile application is currently available for smartphone with



Mobile saat ini tersedia untuk smartphone berbasis Android. Per 31 Desember 2019, aplikasi BAF Mobile telah diunduh sebanyak 383.102 kali konsumen.

Android operating system. As of December 31, 2019, the BAF Mobile application has been downloaded 383,102 times.