

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PT MNC GUNA USAHA INDONESIA TAHUN 2025

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

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan		Selesai		Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Pembiayaan Investasi berupa Sewa Pembiayaan	1.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.2 Denda/penalti	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.3 Biaya administrasi/provisi/transaksi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.5 Jumlah tagihan/pokok	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.6 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.7 Permasalahan asuransi objek pembiayaan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.8 Permasalahan agunan/jaminan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.9 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.10 Perilaku Petugas Penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.11 Penyalahgunaan data pribadi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.12 Penyelesaian kelebihan pembayaran/permintaan refund	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.13 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.14 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		1.15 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2	Pembiayaan Investasi berupa Jual dan Sewa Balik (sale and leaseback)	2.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.2 Denda/penalti	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.3 Biaya administrasi/provisi/transaksi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.5 Jumlah tagihan/pokok	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.6 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.7 Permasalahan asuransi objek pembiayaan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.8 Permasalahan agunan/jaminan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.9 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.10 Perilaku petugas penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.11 Penyalahgunaan data pribadi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.12 Penyelesaian kelebihan pembayaran/permintaan refund	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.13 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.14 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2.15 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3	Pembiayaan Investasi berupa Anjak Piutang dengan Pemberian Jaminan dari Penjual	3.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3.2 Jumlah piutang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3.3 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3.4 Permasalahan agunan/jaminan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3.5 Perilaku petugas penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3.7 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3.8 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	4.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.2 Denda/penalti	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.4 Biaya administrasi/provisi/transaksi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.5 Jumlah tagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.6 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.7 Permasalahan asuransi objek pembiayaan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.8 Permasalahan agunan/jaminan	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%
		4.9 Keberatan biaya tambahan/denda	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.10 Perilaku petugas penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.11 Penyalahgunaan data pribadi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.12 Kelebihan pembayaran/permintaan refund	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
5	Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan Proyek	4.13 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.14 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4.15 Lainnya: Permohonan Restrukturisasi berupa pelunasan khusus	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%
		5.1 Kegagalan/keterlambatan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		5.2 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
6	Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan Infrastruktur	5.3 Transaksi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		5.4 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		6.1 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7	Pembiayaan Modal Kerja berupa Jual dan Sewa Balik (Sale and Leaseback)	6.2 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		7.1 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		7.2 Fraud, penipuan, kecurangan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
8	Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak Piutang dengan jaminan	7.3 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		8.1 Bunga/bagi hasil	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		8.2 Jumlah piutang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		8.3 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		8.4 Permasalahan agunan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		8.5 Perilaku penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
9	Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak Piutang dengan jaminan	8.6 Penyalahgunaan data	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PT MNC GUNA USAHA INDONESIA TAHUN 2025

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

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan		Selesai		Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
8	Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak Piutang dengan jaminan	8.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		8.8 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		8.9 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
9	Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak Piutang tanpa jaminan	9.1 Bunga	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		9.2 Jumlah piutang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		9.3 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		9.4 Permasalahan agunan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		9.5 Perilaku penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		9.6 Penyalahgunaan data	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		9.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		9.8 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		9.9 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
10	Pembiayaan Modal Kerja berupa Fasilitas Modal Usaha	10.1 Permasalahan agunan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		10.2 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		10.3 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		10.4 Lainnya	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
11	Pembiayaan Multiguna berupa Sewa Pembiayaan	11.1 Permasalahan agunan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		11.2 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		11.3 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
12	Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian Angsuran	12.1 Bunga	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.2 Denda	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.3 Keterlambatan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.4 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.5 Jumlah tagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.6 Asuransi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.7 Agunan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.9 Biaya admin	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.10 Penyalahgunaan data	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.11 Perilaku penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.12 Pelanggaran agen	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.13 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		12.14 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
13	Pembiayaan Multiguna berupa Fasilitas Dana	13.1 Bunga	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.2 Denda	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.3 Keterlambatan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.4 Jumlah tagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.5 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.6 Asuransi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.7 Agunan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.9 Biaya admin	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.10 Penyalahgunaan data	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.11 Perilaku penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.12 Pelanggaran agen	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.13 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		13.14 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
14	Pembiayaan Multiguna lainnya disetujui OJK	14.1 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		14.2 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		14.3 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
15	Pembiayaan Jual Beli Syariah	15.1 Keterlambatan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		15.2 Denda	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		15.3 Jumlah tagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		15.4 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		15.5 Perilaku penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		15.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		15.7 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
16	Pembiayaan Investasi Syariah	15.8 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		16.1 Keterlambatan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		16.2 Denda	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		16.3 Jumlah tagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		16.4 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		16.5 Perilaku penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		16.6 SLIK	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		16.7 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
17	Pembiayaan Jasa Syariah	16.8 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		17.1 Keterlambatan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		17.2 Denda	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		17.3 Jumlah tagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		17.4 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		17.5 Perilaku penagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		17.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		17.7 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
18	Penyertaan Saham Modal Ventura	17.8 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		18.1 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		18.2 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

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

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan		Selesai		Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
19	Penyertaan melalui obligasi/sukuk	19.1 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		19.2 Lainnya	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
20	Pembiayaan melalui pembelian surat utang/sukuk syariah	20.1 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		20.2 Permasalahan agunan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		20.3 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
21	Pembiayaan Usaha Produktif	21.1 Permasalahan agunan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		21.2 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		21.3 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		21.4 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
22	Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil	22.1 Jumlah tagihan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		22.2 Pencairan dana	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		22.3 Fraud	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		22.4 Lainnya	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
23	Produk dan/atau Layanan Lainnya	23.1 Lainnya: (sebutkan)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL			2	100%	2	100%	0	0%	0	0%

BAGIAN II : LAPORAN PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM PERIODE PELAPORAN

No	KETERANGAN	JUMLAH			Total
		<= 10 Hari	10 Hari < X <= 20 Hari	> 20 Hari	
1.	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya				
	a. Selesai	2	0	0	2
	b. Dalam proses	0	0	0	0
	1) Pengaduan sedang dalam proses penanganan	0	0	0	0
	2) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan	0	0	0	0
	3) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan	0	0	0	0
	SUB TOTAL	2	0	0	2
2.	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan				
	a. Selesai	0	0	0	0
	b. Dalam proses	0	0	0	0
	1) Pengaduan sedang dalam proses penanganan	0	0	0	0
	2) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan	0	0	0	0
	3) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan	0	0	0	0
	SUB TOTAL	0	0	0	0
TOTAL		2	0	0	2

BAGIAN III : LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN YANG MENJADI SENGKETA

No	JENIS LEMBAGA	NAMA LEMBAGA	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan	Total
1.	Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	0	0	0
2.	Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan	0	0	0	0

BAGIAN IV : LAPORAN PENYEBAB PENGADUAN

No	KETERANGAN	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Semester Sebelumnya	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Semester Pelaporan	Total
1	Penyediaan dan penyampaian informasi produk yang kurang memadai;	0	0	0
2	Pemasaran yang tidak sesuai ketentuan;	0	0	0
3	Pemanfaatan data dan/atau privasi konsumen tanpa izin;	0	0	0
4	Ketahanan dan keamanan sistem teknologi informasi yang belum optimal;	0	0	0
5	Gangguan sistem teknologi informasi;	0	0	0
6	Permasalahan perjanjian baku/polis;	0	0	0
7	Kejahatan siber dan social engineering;	0	0	0
8	Perilaku Pegawai PUJK yang tidak bertanggungjawab;	0	0	0
9	Kelalaian PUJK/pihak ketiga yang bekerja untuk dan mewakili PUJK;	0	0	0
10	Penanganan pengaduan yang tidak sesuai prosedur/SLA;	0	0	0
11	Tindak pidana PUJK/Pegawai;	0	0	0
12	Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain;	0	0	0
13	Perilaku petugas penagihan yang tidak sesuai ketentuan dan norma;	0	0	0
14	Kesalahan penyajian informasi dalam Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK);	0	0	0
15	Kelalaian konsumen;	0	2	2
16	Lainnya (sebutkan)...	0	0	0
TOTAL		0	2	2

BAGIAN V : LAPORAN PEMBERITAAN NEGATIF PRODUK DAN/ATAU LAYANAN

No	Substansi Pemberitaan Negatif	Media Massa	Media Digital	Materi Cetakan (Printing Material)	Jumlah
1	-	-	-	-	0
TOTAL		0	0	0	0