



## Laporan Publikasi Pengaduan Konsumen Mega Central Finance (MCF)

Selama tahun 2023, Mega Central Finance (MCF) menerima pengaduan sebanyak 293 pengaduan dan telah ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

### Data Penanganan Pengaduan Konsumen Tahun 2023

| Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                             | Kategori  | Jumlah Total | Selesai (Closed) |              | Dalam Proses (On Process) |             |
|---|---|--------------|------------------|--------------|---------------------------|-------------|
|   |   |              | Jumlah           | Percentage   | Jumlah                    | Percentage  |
|   |   |              |                  | (%)          |                           | (%)         |
| Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran | Jumlah Tagihan  | 0            | 0                | 0,0%         | 0                         | 0,0%        |
|   | Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan  | 8            | 8                | 2,7%         | 0                         | 0,0%        |
|   | Permasalahan Agunan/Jaminan   | 8            | 7                | 2,4%         | 1                         | 0,3%        |
|   | Sistem Layanan Informasi Keuangan   | 5            | 5                | 1,7%         | 0                         | 0,0%        |
|   | Denda/Penalti   | 2            | 2                | 0,7%         | 0                         | 0,0%        |
|   | Jumlah Tagihan  | 0            | 0                | 0,0%         | 0                         | 0,0%        |
|   | Lainnya (Notifikasi Penagihan, Pengambilan Angsuran, Kendala Aplikasi, Kendala Pembayaran Angsuran, Perubahan Domisili STNK, Layanan Staf Penagihan, Pembayaran Angsuran, Rincian Pinjaman, Pengambilan BPKB, Kantor cabang, Pelunasan Angsuran, Denda Angsuran, Sudah Melakukan Pembayaran Namun Masih Tertagih, STNK Belum Diterima, Keringanan Pembayaran Angsuran, Poin Allobank, Dihubungi Layanan Staf Penagihan, Nomor Kontrak NPP, Detail Angsuran, Permintaan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Angsuran, Informasi Terkait Dealer, Ketidaksesuaian Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran Angsuran, Layanan Staf Cabang, Pengembalian Angsuran, Dokumen/Surat Keterangan) | 270          | 270              | 92,2%        | 0                         | 0,0%        |
| <b>Total Pengaduan MCF Periode Tahun 2023</b>                           |   | <b>293</b>   | <b>292</b>       | <b>99,7%</b> | <b>1</b>                  | <b>0,3%</b> |