LAPORAN LAYANAN PENGADUAN LEMBAGA PEMBIAYAAN

PERIODE: Januari s.d. Desember Tahun 2025

NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN: PT KB FINANSIA MULTI FINANCE

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

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
1.	Pembiayaan Investasi berupa Sewa Pembiayaan	1.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 1.2 Denda/ penalti 1.3 Biaya administrasi/ provisi/ transaksi 1.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 1.5 Jumlah tagihan/ pokok 1.6 Pencairan	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		dana 1.7 Permasalahan asuransi objek pembiayaan 1.8 Permasalahan agunan/ jaminan 1.9 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) 1.10 Perilaku Petugas Penagihan 1.11 Penyalah-gunaan data pribadi 1.12 Penyelesaian kelebihan pembayaran/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		permintaan *refund* 1.13 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa 1.14 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.15 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Pembiayaan Investasi berupa Jual dan Sewa Balik (*sale and leaseback*)	2.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 2.2 Denda/penalti 2.3 Biaya administrasi/ provisi/ Transaksi 2.4 Kegagalan/	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		keterlambatan Transaksi 2.5 Jumlah tagihan/pokok 2.6 Pencairan dana 2.7 Permasalahan asuransi objek pembiayaan 2.8 Permasalahan agunan/ jaminan 2.9 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) 2.10 Perilaku petugas penagihan 2.11 Penyalahgunaan data pribadi 2.12 Penyelesaian kelebihan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		pembayaran/ permintaan *refund* 2.13 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa 2.14 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 2.15 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Pembiayaan Investasi berupa Anjak Piutang dengan Pemberian Jaminan dari Penjual	3.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 3.2 Jumlah piutang 3.3 Pencairan dana 3.4 Permasalahan agunan/	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
	Piutang	Jaminan 3.5 Perilaku petugas penagihan 3.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) 3.7 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.8 Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran	4.1 Bunga/bagi hasil/ margin keuntungan 4.2 Denda/penalti 4.3 Kegagalan/ keterlambatan	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
	secara angsuran	transaksi 4.4 Biaya administrasi/ provisi/ transaksi 4.5 Jumlah tagihan 4.6 Pencairan dana 4.7 Permasalahan asuransi objek pembiayaan 4.8 Permasalahan agunan/ jaminan 4.9 Keberatan biaya tambahan/ denda 4.10 Perilaku petugas penagihan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		4.11 Penyalah-gunaan data pribadi 4.12 Kelebihan pembayaran/ permintaan *refund* 4.13 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa 4.14 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 4.15 Lainnya:... (sebutkan)						
5.	Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan	5.1 Kegagalan/ Keterlambatan 5.2 Pencairan dana 5.3 Transaksi	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
	Proyek	5.4 Lainnya:... (sebutkan)						
6.	Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan Infrastruktur	6.1. *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 6.2. Lainnya:... (sebutkan)						
7.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Jual dan Sewa-Balik (*Sale and Leaseback*)	7.1 Pencairan dana 7.2 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 7.3 Lainnya:... (sebutkan)	0	0	0	0	0	0
8.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak	8.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
	Piutang Dengan Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang	8.2 Jumlah piutang 8.3 Pencairan dana 8.4 Permasa-lahan agunan/ jaminan 8.5 Perilaku Petugas Penagihan 8.6 Penyalahgunaan data pribadi 8.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) 8.8 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 8.9 Lainnya:... (sebutkan)						
9.	Pembiayaan	9.1 Bunga/ bagi	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
	Modal Kerja berupa Anjak Piutang tanpa Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang	hasil/ margin keuntungan 9.2 Jumlah piutang 9.3 Pencairan dana 9.4 Permasalahan Agunan/ Jaminan 9.5 Perilaku Petugas Penagihan 9.6 Penyalah-gunaan data pribadi 9.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) 9.8 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		dan/atau pihak lain 9.9 Lainnya:... (sebutkan)						
10.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Fasilitas Modal Usaha	10.1 Permasalahan agunan/ jaminan 10.2 Pencairan dana 10.3 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 10.4 Lainnya:... (sebutkan)	0	0	0	0	0	0
11.	Pembiayaan Multiguna berupa Sewa Pembiayaan	11.1 Permasalahan agunan/ jaminan 11.2 Pencairan dana	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		11.3 Lainnya:... (sebutkan)						
12.	Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran Secara Angsuran	12.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan	0	0	0	0	0	0
		12.2 Denda/penalti	35	35	0	0	0	0
		12.3 Kegagalan/ke-terlambatan transasksi	46	46	0	0	0	0
		12.4 Pencairan dana	0	0	0	0	0	0
		12.5 Jumlah Tagihan	152	152	0	0	0	0
		12.6 Permasalahan asuransi objek pembiayaan	2	2	0	0	0	0
		12.7 Permasalahan agunan/ jaminan	56	56	0	0	0	0
		12.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking)	222	222	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		12.9 Biaya administrasi/ provisi/ transaksi	15	15	0	0	0	0
		12.10 Penyalahgunaan data pribadi	0	0	0	0	0	0
		12.11 Perilaku petugas penagihan	169	169	0	0	0	0
		12.12 Pelanggaran oleh agen	0	0	0	0	0	0
		12.13 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain	139	139	0	0	0	0
		12.14 Lainnya: Keberatan Biaya Tambahan/ Denda	43	43	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		12.15 Lainnya: Perbedaan perhitungan bunga atau pokok	1	1	0	0	0	0
13.	Pembiayaan Multiguna	13.1 Bunga/bagi hasil/margin	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
	berupa Fasilitas Dana	keuntungan 13.2 Denda/penalti 13.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 13.4 Jumlah tagihan 13.5 Pencairan dana 13.6 Permasalahan asuransi objek pembiayaan 13.7 Permasalahan agunan/ jaminan 13.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) . 13.9 Biaya administrasi/ provisi/ transaksi 13.10 Penyalah-						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		gunaan data pribadi 13.11 Perilaku petugas penagihan 13.12 Pelanggaran oleh agen 13.13 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 13.14 Lainnya:... (sebutkan)						
14.	Pembiayaan Multiguna pembiayaan lain yang disetujui OJK	14.1 Pencairan dana 14.2 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		pihak lain 14.3 Lainnya:... (sebutkan)						
15.	Pembiayaan Jual Beli Berdasarkan Prinsip Syariah	15.1 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 15.2 Denda/penalti 15.3 Jumlah tagihan/pokok 15.4 Pencairan dana 15.5 Perilaku petugas penagihan 15.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) 15.7 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		pegawai dan/atau pihak lain 15.8 Lainnya:... (sebutkan)						
16.	Pembiayaan Investasi Berdasarkan Prinsip Syariah	16.1 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 16.2 Denda/penalti 16.3 Jumlah tagihan/ pokok 16.4 Pencairan dana 16.5 Perilaku petugas penagihan 16.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) 16.7 *Fraud*, penipuan,	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 16.8 Lainnya:... (sebutkan)						
17.	Pembiayaan Jasa Berdasarkan Prinsip Syariah	17.1 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 17.2 Denda/penalti 17.3 Jumlah tagihan/pokok 17.4 Pencairan dana 17.5 Perilaku petugas penagihan 17.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) 17.7 *Fraud*,	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 17.8 Lainnya:… (sebutkan)						
18.	Penyertaan Saham Modal Ventura	18.1 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 18.2 Lainnya:… (sebutkan)	0	0	0	0	0	0
19.	Penyertaan melalui pembelian obligasi/ sukuk/ konversi	19.1 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 19.2 Lainnya:…	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		(sebutkan)						
20.	Pembiayaan Melalui Pembelian Surat Utang/ Sukuk/ Obligasi Syariah yang Diterbitkan Pasangan Usaha pada Tahap Rintisan Awal dan/ atau Pengembangan Usaha	20.1 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 20.2 Permasalahan agunan/ jaminan 20.3 Lainnya:... (sebutkan)	0	0	0	0	0	0
21.	Pembiayaan Usaha Produktif	21.1 Permasalahan agunan/ jaminan 21.2 Pencairan dana	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
		21.3 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 21.4 Lainnya:... (sebutkan)						
22.	Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil	22.1 Jumlah tagihan 22.2 Pencairan dana 22.3 *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 22.4 Lainnya:... (sebutkan)	0	0	0	0	0	0
23.	Produk dan/atau Layanan	Lainnya:... (sebutkan)	0	0	0	0	0	0

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
	Lainnya (sebutkan)							
TOTAL			880	880	0	0	0	0