



PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN PERIODE TAHUN 2025

PT SINAR MAS MULTIFINANCE

Selama 2025, sebanyak 297 keluhan diterima dan 100% dari jumlah tersebut terselesaikan per akhir tahun 2025. Perusahaan dapat mempertahankan kinerja penyelesaian penanganan pengaduan sesuai POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan POJK Nomor 22 tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yakni maksimum 5 hari kerja untuk pengaduan lisan dan 10 hari kerja untuk pengaduan tertulis, dengan rincian sebagai berikut:

Jenis Pembiayaan	Status Penyelesaian				Jumlah Keluhan
	Selesai		Dalam Proses		
	Jumlah	Persen (%)	Jumlah	Persen (%)	
Multiguna	297	100%	0	0%	297