

PENGADUAN KONSUMEN

Sebagai penanggungjawab dalam pengelolaan pengaduan pelanggan di Perusahaan adalah *Network Management Department* Pengaduan sepanjang tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Jumlah pertanyaan, keluhan dan pengaduan sebanyak 5523 dan telah ditindaklanjuti Pengaduan dan keluhan yang telah ditindaklanjuti ke Unit terkait berjumlah 5523

LAPORAN TAHUNAN REKAPITULASI PENGADUAN/KELUHAN NASABAH BANK MEGA SYARIAH

Periode: Januari - Desember 2018

	Penyebab Keluhan								
	ATM Terdebet	ATM Terblokir	ATM Tertelan	ATM Hilang	ATM Rusak	Lupa PIN	Gagal Transfer	Gagal Transaksi	Lain-Lain
Jumlah	406	618	1104	595	1145	926	30	74	625
% Penyebab Keluhan	7%	11%	20%	11%	21%	17%	1%	1%	11%
Rata-rata keluhan per bulan	461 Keluhan								

PENANGANAN PENGADUAN NASABAH VIA PORTAL OJK BANK MEGA SYARIAH

Periode: Januari 2016 - Desember 2018

NO	STATUS	TAHUN		
		2016	2017	2018
1	Selesai	1	0	0
2	On Proses	0	0	0
	Total	1	0	0