

PENGADUAN KONSUMEN

Sebagai penanggungjawab dalam pengelolaan pengaduan pelanggan di Perusahaan adalah *Contact Center Department*. Pengaduan sepanjang tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Jumlah pertanyaan, keluhan dan pengaduan sebanyak 12018 dan telah ditindaklanjuti

Pengaduan dan keluhan yang telah ditindaklanjuti ke Unit terkait berjumlah 12018

LAPORAN TAHUNAN REKAPITULASI PENGADUAN/KELUHAN NASABAH BANK MEGA SYARIAH

Tabel Laporan Tahunan Rekapitulasi Pengaduan/Keluhan Nasabah Periode Tahun 2024

	Penyebab Keluhan								
	ATM terblokir	ATM tertelan	ATM Hilang	ATM Rusak	Lupa PIN	Gagal Tarik Tunai	Gagal Transfer	Gagal Transaksi	Lain-Lain
Jumlah	186	269	127	152	521	119	223	252	10169
Persentase Penyebab Keluhan	1.55%	2.24%	1.06%	1.26%	4.34%	0.99%	1.86%	2.10%	84.61%
Rata-Rata Keluhan per Bulan	1001 Keluhan								

Tabel Penanganan Pengaduan/Keluhan Nasabah Via Portal OJK

NO	STATUS	TAHUN		
		2024	2023	2022
1	Selesai	22	29	22
2	On Proses	0	0	0
	Total	0	29	22