

## PENGADUAN KONSUMEN

Sebagai penanggungjawab dalam pengelolaan pengaduan pelanggan di Perusahaan adalah *Branch Banking Operation Support & Customer Care Department*. Pengaduan sepanjang tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Jumlah pertanyaan, keluhan dan pengaduan sebanyak 3277 dan telah ditindaklanjuti

Pengaduan dan keluhan yang telah ditindaklanjuti ke Unit terkait berjumlah 3277

## LAPORAN TAHUNAN REKAPITULASI PENGADUAN/KELUHAN NASABAH BANK MEGA SYARIAH

Tabel Laporan Tahunan Rekapitulasi Pengaduan/Keluhan Nasabah Periode Tahun 2021

	Penyebab Keluhan								
	ATM terdebit	ATM terblokir	ATM tertelan	ATM Hilang	ATM Rusak	Lupa PIN	Gagal Transfer	Gagal Transaksi	Lain-Lain
Jumlah	252	213	173	92	177	412	206	179	1573
Persentase Penyebab Keluhan	7.69%	6.50%	5.28%	2.81%	5.40%	12.57%	6.29%	5.46%	48%
Rata-Rata Keluhan per Bulan	274 Keluhan								

Tabel Penanganan Pengaduan/Keluhan Nasabah Via Portal OJK

NO	STATUS	TAHUN		
		2019	2020	2021
1	Selesai	0	0	19
2	On Proses	0	0	0
	Total	0	0	19