

PENGADUAN KONSUMEN

Sebagai penanggungjawab dalam pengelolaan pengaduan pelanggan di Perusahaan adalah *Branch Banking Operation Support & Customer Care Department*. Pengaduan sepanjang tahun 2022 adalah sebagai berikut:

- Jumlah pertanyaan, keluhan dan pengaduan sebanyak 5698 dan telah ditindaklanjuti
- Pengaduan dan keluhan yang telah ditindaklanjuti ke Unit terkait berjumlah 5698

LAPORAN TAHUNAN REKAPITULASI PENGADUAN/KELUHAN NASABAH BANK MEGA SYARIAH

Tabel Laporan Tahunan Rekapitulasi Pengaduan/Keluhan Nasabah Periode Tahun 2022

	Penyebab Keluhan								
	ATM terdebit	ATM terblokir	ATM tertelan	ATM Hilang	ATM Rusak	Lupa PIN	Gagal Transfer	Gagal Transaksi	Lain-Lain
Jumlah	191	355	242	134	169	480	45	198	3884
Persentase Penyebab Keluhan	3.35%	6.23%	4.25%	2.35%	2.97%	8.42%	0.79%	3.47%	68.16%
Rata-Rata Keluhan per Bulan	475 Keluhan								

Tabel Penanganan Pengaduan/Keluhan Nasabah Via Portal OJK

Status Penanganan	2022	2021	2020
Selesai	22	19	0
On Process	0	0	0
Total	22	19	0