

PENGADUAN KONSUMEN

Sebagai penanggungjawab dalam pengelolaan pengaduan pelanggan di Perusahaan adalah *Product & Usage Department*. Pengaduan sepanjang tahun 2025 adalah sebagai berikut:

Jumlah pertanyaan, keluhan dan pengaduan sebanyak 12018 dan telah ditindaklanjuti

Pengaduan dan keluhan yang telah ditindaklanjuti ke Unit terkait berjumlah 12968

LAPORAN TAHUNAN REKAPITULASI PENGADUAN/KELUHAN NASABAH BANK MEGA SYARIAH

Tabel Laporan Tahunan Rekapitulasi Pengaduan/Keluhan Nasabah Periode Tahun 2025

	Penyebab Keluhan								
	ATM terblokir	ATM tertelan	ATM Hilang	ATM Rusak	Lupa PIN	Gagal Tarik Tunai	Gagal Transfer	Gagal Transaksi	Lain-Lain
Jumlah	168	352	171	124	718	113	222	160	10940
Persentase Penyebab Keluhan	1.30%	2.71%	1.32%	0.96%	5.54%	0.87%	1.71%	1.23%	84.36%
Rata-Rata Keluhan per Bulan	1080 Keluhan								

Tabel Penanganan Pengaduan/Keluhan Nasabah Via Portal OJK

NO	STATUS	TAHUN		
		2025	2024	2023
1	Selesai	49	22	29
2	On Proses	0	0	0
	Total	0	0	29