

PENGADUAN KONSUMEN

Sebagai penanggungjawab dalam pengelolaan pengaduan pelanggan di Perusahaan adalah *Service Quality Department*. Pengaduan sepanjang tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Jumlah pertanyaan, keluhan dan pengaduan sebanyak 6178 dan telah ditindaklanjuti

Pengaduan dan keluhan yang telah ditindaklanjuti ke Unit terkait berjumlah 6175

LAPORAN TAHUNAN REKAPITULASI PENGADUAN/KELUHAN NASABAH BANK MEGA SYARIAH

Periode: Januari - Desember 2019

	Penyebab Keluhan								
	ATM Terdebet	ATM Terblokir	ATM Tertelan	ATM Hilang	ATM Rusak	Lupa PIN	Gagal Transfer	Gagal Transaksi	Lain-Lain
Jumlah	468	682	971	506	708	1209	71	68	1492
% Penyebab Keluhan	7.58%	11.04%	15.72%	8.19%	11.47%	19.58%	1.15%	1.10%	24.16%
Rata-rata keluhan per bulan	515 Keluhan								

PENANGANAN PENGADUAN NASABAH VIA PORTAL OJK BANK MEGA SYARIAH

Periode: Januari 2017 - Desember 2019

NO	STATUS	TAHUN		
		2017	2018	2019
1	Selesai	0	0	0
2	On Proses	0	0	0
	Total	0	0	0