

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN BIDANG TANGGUNG JAWAB TERHADAP PRODUK/JASA SERTA NASABAH

Komitmen dan Kebijakan

Dalam menjalankan aktivitas usahanya, Bank Mega Syariah senantiasa untuk terus menerus meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut ditunjukkan dengan terus memberikan kinerja terbaik di hadapan nasabah, Perusahaan optimis akan mendapatkan kepercayaan nasabah untuk melakukan transaksi sebagai konsumen Bank Mega Syariah. Perusahaan juga bertanggung jawab atas kegiatan usaha pasca layanan dengan mengeluarkan Standart Operation Procedure (SOP) yang mengelola kebijakan dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh Perusahaan.

Sebagai bentuk tanggung jawab Perusahaan terhadap nasabah, Bank memberikan edukasi literasi keuangan yang sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 pasal 14 ayat 1 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman nasabah mengenai literasi keuangan.

Program dan Kegiatan

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bank selalu mengutamakan kualitas produk atau layanan dan kepuasan konsumen atau nasabah. Bank berkomitmen untuk meningkatkan dan menjaga kualitas produk dan jasa yang bersinggungan langsung dengan konsumen atau pelanggan melalui kemudahan dalam menemukan lokasi, keramahan petugas, kesigapan petugas dalam pelayanan, kenyamanan di kantor cabang maupun pusat, kelengkapan fasilitas, kesesuaian produk yang ditawarkan, hingga tingkat keinformatifan program promosi.

Bank menempatkan konsumen atau pelanggan sebagai mitra bisnis yang akan membantu pencapaian kinerja usaha. Kebijakan yang dijalankan Bank menjamin hubungan kerja sama secara berkelanjutan dengan konsumen atau nasabah yang dilakukan secara transparan dan profesional dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan dengan terus meningkatkan kualitas produk dan layanan.

Bank juga selalu siaga dalam melindungi kepentingan nasabah, diantaranya melalui penyediaan pusat pengaduan nasabah (*customer care*). Pusat pengaduan nasabah Bank Mega Syariah dapat diakses langsung oleh nasabah lewat beberapa opsi saluran, antara lain:

- *Call center*, yang beroperasi dari Pk.07.00 WIB hingga Pk. 24.00 WIB, lewat sambungan telepon ke (021) 2985 2222
- Website: www.megasyariah.co.id
- Facsimile: (021) 2985 2200

Mekanisme Penyelesaian Keluhan Nasabah

Dengan memanfaatkan layanan pusat pengaduan nasabah, perusahaan dapat merespon setiap keluhan secara lebih cepat dan tepat di setiap kasus pengaduan yang diterima dan kemudian dicarikan solusinya secara bijaksana dan mempertimbangkan banyak aspek yang lain. Mekanisme tidak lanjut dari setiap pengaduan nasabah yang diterima adalah sebagai berikut:

- Pengaduan masuk melalui *call center*, email *customer care* dan juga website
- Perusahaan memiliki standar dalam merespon setiap pengaduan nasabah dalam hitungan waktu 1x24 jam
- Bagian *customer care* akan merespon setiap keluhan nasabah yang diterima dengan menyatakan bahwa keluhan telah diterima dan akan segera diproses oleh unit-unit kerja terkait.
- Bagian *customer care* akan menyampaikan seluruh keluhan dari nasabah kepada unit kerja yang berkaitan dengan keluhan yang disampaikan oleh nasabah
- Keluhan nasabah akan diproses dan diselesaikan oleh unit terkait, dan berikutnya unit terkait dapat langsung berkomunikasi dengan nasabah dalam kaitannya dengan proses penyelesaian keluhan

Pengaduan Nasabah

Layanan pengaduan nasabah ini oleh Bank Mega Syariah dipercayakan pada *Network Management Department* sebagai penanggung jawab sekaligus pengelola layanan pengaduan yang ada. Di sepanjang tahun 2020, rekapitulasi pengaduan pelanggan yang masuk ke Bank Mega Syariah tercatat sebagai berikut:

Tabel Laporan Tahunan Rekapitulasi Pengaduan/Keluhan Nasabah Periode Tahun 2020

| | Penyebab Keluhan | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------------|---------------|--------------|------------|-----------|----------|----------------|-----------------|-----------|
| | ATM terdebit | ATM terblokir | ATM tertelan | ATM Hilang | ATM Rusak | Lupa PIN | Gagal Transfer | Gagal Transaksi | Lain-Lain |
| Jumlah | 461 | 547 | 612 | 270 | 370 | 1115 | 82 | 137 | 2121 |
| Persentase Penyebab Keluhan | 8.07% | 9.57% | 10.71% | 4.72% | 6.47% | 19.51% | 1.43% | 2.40% | 37.11% |
| Rata-Rata Keluhan per Bulan | 477 Keluhan | | | | | | | | |

Tabel Penanganan Pengaduan/Keluhan Nasabah Via Portal OJK

| Status Penanganan | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------|------|------|------|
| Selesai | 0 | 0 | 0 |
| On Proses | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 |