

## PENGADUAN KONSUMEN

Sebagai penanggungjawab dalam pengelolaan pengaduan pelanggan di Perusahaan adalah *Contact Center Department*. Pengaduan sepanjang tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Jumlah pertanyaan, keluhan dan pengaduan sebanyak 5557 dan telah ditindaklanjuti

Pengaduan dan keluhan yang telah ditindaklanjuti ke Unit terkait berjumlah 5557

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

Tabel Laporan Tahunan Rekapitulasi Pengaduan/Keluhan Nasabah Periode Tahun 2023

	Penyebab Keluhan								
	ATM terblokir	ATM tertelan	ATM Hilang	ATM Rusak	Lupa PIN	Gagal Tarik Tunai	Gagal Transfer	Gagal Transaksi	Lain-Lain
Jumlah	239	249	96	153	451	176	291	257	3645
Persentase Penyebab Keluhan	4.30%	4.48%	1.73%	2.75%	8.12%	3.17%	5.24%	4.62%	65.59%
Rata-Rata Keluhan per Bulan	464 Keluhan								

Tabel Penanganan Pengaduan/Keluhan Nasabah Via Portal OJK

NO	STATUS	TAHUN		
		2023	2022	2021
1	Selesai	29	22	19
2	On Proses	0	0	0
	Total	29	22	19