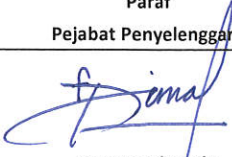
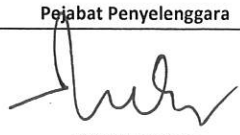


LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PERIODE JANUARI - DESEMBER 2020

Nama Penyelenggara : PT. BANK MEGA

Alamat : Menara Bank Mega, Jl. Kapten Tendean Kav. 12-14A

No	Jenis Produk dan/atau Layanan	Jumlah	Status Penyelesaian					
			Selesai		Tidak selesai		Dalam proses	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Deposito	5	3	60%	0	0%	2	40%
2	Tabungan	265	231	87%	0	0%	34	13%
3	Reksa Dana	1	1	100%	0	0%	0	0%
4	Safe Deposit	3	3	100%	0	0%	0	0%
5	Kredit / Pembiayaan Modal Kerja	6	5	83%	0	0%	1	17%
6	Kredit / Pembiayaan Investasi	2	2	100%	0	0%	0	0%
7	Kredit / Pembiayaan Kendaraan Bermotor	152	151	99%	0	0%	1	1%
8	Kredit / Pembiayaan Pemilikan Rumah	1	1	100%	0	0%	0	0%
9	Kartu ATM / Debit / Mesin ATM	1996	1956	98%	0	0%	40	2%
10	Kartu Kredit	3503	3361	96%	0	0%	142	4%
11	Kartu Pra Bayar	5	5	100%	0	0%	0	0%
12	Kliring	1	0	0%	0	0%	1	100%
13	RTGS	6	6	100%	0	0%	0	0%
14	Electronic Banking	24	22	92%	0	0%	2	8%
15	E-Commerce	92	91	99%	0	0%	1	1%
16	Aplikasi M-Smile - Rekening Tabungan	691	666	96%	0	0%	25	4%
17	Aplikasi M-Smile - Rekening M-Money	3	3	100%	0	0%	0	0%
18	Virtual Account	2	2	100%	0	0%	0	0%
19	Bancassurance	1	1	100%	0	0%	0	0%
20	SMS Banking / Mobile Banking	111	111	100%	0	0%	0	0%
Total		6870	6621	96%	0	0%	249	4%

Paraf Pejabat Penyelenggara	Paraf Pejabat Penyelenggara
	
Denny Takarada Customer Experience & Customer Care Head	Lidya Fransiska Customer Care Head