

Penanganan Pengaduan Tahun 2024

Periode : Januari sd Desember 2024

Nama Bank : PT BANK BCA SYARIAH

Sesuai Surat Edaran OJK (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Bank diminta untuk melakukan publikasi penanganan pengaduan yang diterima oleh Bank paling kurang setahun 1 (satu) kali, sebagaimana tabel di bawah ini

Pengaduan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
Electronic Banking	4,035	98%	81	2%	0	0	4,116
Giro	1	100%	0	0%	0	0	1
Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	1,171	99%	11	1%	0	0	1,182
Kartu Kredit	1	100%	0	0%	0	0	1
Kredit/Pembiayaan Investasi	3	100%	0	0%	0	0	3
Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	1	100%	0	0%	0	0	1
Tabungan	2	100%	0	0%	0	0	2
Jumlah	5,214	98%	92	2%	0	0	5306

Sepanjang tahun 2024, BCA Syariah menerima 5306 pengaduan terkait finansial, turun 7% dibandingkan tahun 2023 yang berjumlah 5.682 pengaduan. Per 31 Desember 2024 terdapat 92 pengaduan yang masih dalam proses penanganan karena tipe kasusnya membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih panjang.