



Penanganan Pengaduan Tahun 2025

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	5813	98%	113	2%	0	0	5926
Uang Elektronik	374	98%	7	2%	0	0	381
Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	1492	99%	16	1%	0	0	1508
Kredit Pemilikan Rumah (KPR)/Pembentukan Pemilikan							
Rumah	1	100%	0	0%	0	0	1
Kredit/Pembentukan Modal Kerja	1	100%	0	0%	0	0	1
Tabungan	1	100%	0	0%			1
Transfer Dana / RTGS	1	100%	0	0%	0	0	1
Produk Perbankan Lainnya	1	100%	0	0%	0	0	1
Jumlah	7684	98%	136	2%	0	0	7820

Sepanjang tahun 2025, BCA Syariah menerima **7820** pengaduan terkait finansial, meningkat **47%** dibandingkan tahun 2024 yang berjumlah 5.306 pengaduan. Per 31 Desember 2025 terdapat 136 pengaduan yang masih dalam proses penanganan karena tipe kasusnya membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih panjang