

Laporan Tahunan Penanganan Pengaduan Bank Neo Commerce 2022

Bank Neo Commerce melakukan publikasi penanganan pengaduan yang diterima oleh Bank paling kurang setahun 1 (satu) kali pada Laporan Tahunan dan situs web Bank berdasarkan SEOJK No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Informasi mengenai penanganan pengaduan berdasarkan jenis transaksi keuangan selama tahun 2022, sebagai berikut:

Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Total
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
<i>Electronic Banking</i>	34172	95,8%	495	76,4%	0	0%	34667
Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	59	0,2%	0	0,0%	0	0%	59
Kredit Tanpa Agunan	1448	4,1%	153	23,6%	0	0%	1601
Total	35679	98,2%	648	1,8%	0	0%	36327

Keterangan

*) Kolom "Selesai", diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan apabila:

1. Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut
2. Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
3. Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut

***) Kolom "Dalam Proses", diisi apabila:

1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan
2. Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan dimaksud

****) Kolom Tidak Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.

