

### Laporan Tahunan Penanganan Pengaduan Bank Neo Commerce 2023

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 2023, sebagai berikut:

Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Total
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
<i>Electronic Banking</i>	<b>18516</b>	<b>93%</b>	<b>1430</b>	<b>7%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>19946</b>
Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	<b>10</b>	<b>91%</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>11</b>
Kredit Tanpa Agunan	<b>2444</b>	<b>90%</b>	<b>259</b>	<b>10%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2703</b>
<i>Wealth Management</i>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>20980</b>	<b>93%</b>	<b>1690</b>	<b>7%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>22670</b>

#### 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.

