

Laporan Tahunan Penanganan Pengaduan Bank Neo Commerce 2024

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 2024, sebagai berikut:

Jenis	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Total
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
Electronic Banking	12083	97%	342	3%	0	0%	12425
Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	13	100%	0	0%	0	0%	13
Kredit Tanpa Agunan	3782	99%	32	1%	0	0%	3814
Wealth Management	7	88%	1	13%	0	0%	8
Total	15885		375		0		16260

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.

