

### Laporan Tahunan Penanganan Pengaduan Bank Neo Commerce 2025

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 2025, sebagai berikut:

| Jenis                     | Selesai      |       | Dalam Proses |       | Tidak Selesai |    | Total        |
|---------------------------|--------------|-------|--------------|-------|---------------|----|--------------|
|                           | Jumlah       | %     | Jumlah       | %     | Jumlah        | %  |              |
| Electronic Banking        | 15887        | 99,2% | 121          | 0,8%  | 0             | 0% | 16008        |
| Kartu ATM/Debit/Mesin ATM | 13           | 81,3% | 3            | 18,7% | 0             | 0% | 16           |
| Kredit Tanpa Agunan       | 2093         | 96,6% | 73           | 3,4%  | 0             | 0% | 2166         |
| Wealth Management         | 4            | 100%  | 0            | 0,0%  | 0             | 0% | 4            |
| <b>Total</b>              | <b>17997</b> |       | <b>197</b>   |       | <b>0</b>      |    | <b>18194</b> |

#### Keterangan

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

1. Konsumen memberikan persetujuan terhadap ` 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