

The logo for allobank, featuring the word "allobank" in a sans-serif font. The "allo" part is dark blue and the "bank" part is white, set against a solid yellow background.

allobank

Prosedur Terbaru

Pembahasan

allobank

**NIK Terdaftar
& Kendala
Upgrade KTP**

**Lupa Nomor
Handphone/P
emulihan
Akun**

**Reset
Password**

**Case Allo Pay
& Tambahan
Info**

**Kenaikan
Limit Paylater
& Verifikasi
Data**

NIK Terdaftar

Ketika nasabah menginfokan saat upgrade namun NIK sudah terdaftar, yang dilakukan setelah nasabah di verifikasi di allo pay nya (VOICE & EMAIL)

1. Melakukan pengecekan dengan meminta nomor NIK
2. Jika nomor NIK terbuka di CSD dan ada nomor HP nasabah, tanyakan ke nasabah apakah masih mengingat nomor yang terdaftar di CSD (**jangan infokan nomor yang di CSD ke nasabah jika belum probing nomor-nomor yang dimiliki nasabah**)
3. Jika nomor hp yang nasabah sebutkan tidak ada di data CSD, agent tanyakan ke nasabah apakah pernah melakukan registrasi Allo Bank ? jika nasabah infokan tetap tidak pernah registrasi maka agent proses ke **penyalahgunaan akun**, namun jika nasabah infokan pernah registrasi namun tidak ingat nomornya di **proses ke pemulihan akun**.
4. Jika nomor NIK di cari di CSD tidak ada (Keterangan CSD sistem error -> konfirmasi TL)

Remaks Laporan NIK Terdaftar

1. Email IC: (penting di masukkan)
2. Nama lengkap Nasabah:
3. Nomor Rekening/ Hp Allo Bank:
4. Tanggal Lahir:
5. NIK:
6. Tanggal Kejadian:
7. Jam Kejadian:
8. Jenis Handphone: Android/ios
9. Versi OS/IOS:
10. Merk:
11. Tipe Handphone:
12. Tambahan Informasi:

Dokumen kendala NIK KTP Terdaftar :

- Foto KTP
- Foto selfi memegang KTP
- SS di aplikasi Allo saat ingin upgrade (yang ada keterangan NIK TERDAFTAR)

Untuk nasabah yang masuk ke layanan (WA, sosmed) langsung alihkan ke email dengan dokumen foto KTP, selfie KTP, SS di aplikasi

Jika saat kita infokan ke nasabah dari NIK tersebut terdaftar di Allo Bank dengan nomor hp yang tidak ada dari yg nasabah sebutkan, kemudian nasabah infokan tidak pernah daftar maka akan masuk ke case penyalahgunaan akun (namun agent tetap tidak boleh sebutkan nomor yg terdaftar dengan NIK tersebut)

Contoh Kendala Upgrade KTP



Apakah kamu menggunakan e-KTP yang berbeda?

Sepertinya kamu sudah pernah scan e-KTP lain sebelumnya. Silakan gunakan e-KTP sebelumnya untuk melanjutkan.

Coba lagi

Jika ada nasabah mengeluhkan kendala tidak bisa melakukan upgrade dengan keterangan "Apakah kamu menggunakan E-KTP Berbeda" (NIK MISSMATCH) maka bisa langsung :

Buatkan TIKET GAGAL UPGRADE, tanpa perlu BTS (meminta nomor NIK) perlu dokumen (Foto KTP asli, foto selfie dengan KTP & SS kendala), namun di pastikan email terdaftar aktif jika dari team terkait membutuhkan dokumen dari kendala ini akan mengirimkan email ke nasabah

Kendala Upgrade KTP

Remaks Laporan

1. Incoming :
2. Nama Lengkap Nasabah :
3. No Hp/Rekening Allo Bank :
4. No KTP :
5. Tanggal Lahir:
6. Tanggal Kejadian :
7. Jam Kejadian :
8. Jenis Handphone:
9. Versi OS/IOS:
- 10.Merk :
- 11.Tipe Handphone :
- 12.Keterangan :
- 13.Tambahan Informasi :
- 14.Contact center | Nama Online

Dokumen Kendala Upgrade : Lampiran bukti rekaman video kendalanya (boleh minta/tidak)

Lupa Nomor Handphone/Pemulihan Akun

Probing melalui Voice & Email

1. Bisa dibantu diinformasikan untuk nomor-nomor HP yang dimiliki baik yang sudah tidak aktif ataupun yang masih aktif ?
2. Jika nomor hp yang nasabah sebutkan tidak ada di data CSD, agent tanyakan ke nasabah apakah pernah melakukan registrasi Allo Bank ? jika nasabah infokan pernah registrasi namun tidak ingat nomornya di **proses ke pemulihan akun.**
3. Jika nasabah menghubungi melalui voice/WA dimana agent bisa infokan dokumen maka pastikan untuk pengisian di surat pernyataan "**nomor hp aktif yang belum terdaftar**" tidak didaftarkan nasabah ke akun **allo pay/akun MPC lainnya**, agar nasabah masuk ke email dapat langsung dibuatkan tiket open/eskalasi/N-FCR.

Tambahan Info Penting

Untuk kendala pemulihan akun sudah tidak dibedakan mana nasabah BU/NON BU, jadi pengiriman dokumen semua bisa dilakukan nasabah ke email allocare@allobank.com dengan menggunakan email terdaftar di CSD. (TIDAK PERLU DITANYAKAN LAGI NASABAH BU/NON BU)

Tidak perlu tanyakan lagi probingan ini :

1. Registrasi akun lamanya kapan dan dimana?
2. Registrasi dengan siapa?
3. Informasikan kenapa Kakak sampai lupa nomor Hp lama?
4. Apakah memberikan data pribadi ke pihak lain?

Apabila agent sudah probing nomor-nomor yang dimiliki dan nasabah tidak bisa infokan nomor yang sama dengan di CSD maka agent TIDAK BOLEH infokan nomor yang terdaftar di CSDnya

Remaks Pemulihan Akun

Remaks Laporan

1. Email Incoming :
2. Nama Nasabah :
3. Nomor handphone yang terdaftar di Allo Bank (Lupa) :
4. Nomor handphone aktif yang akan di daftarkan untuk pergantian dan terhubung dengan whatsapp: (pastikan tidak terdftar MPC dan allo pay)
5. Nomor yang bisa dihubungi : (terhubung dengan WA)
6. NIK :
7. Alamat email aktif :
8. Alamat email terdaftar di Allo Prime :
9. Tambahan informasi :

Serta dibantu dilampirkan untuk kelengkapan dokumen berupa :

1. Foto KTP asli
2. Selfie pegang KTP
3. Surat permohonan pemulihan akun Allo Prime dan Reset Password yang di dalamnya berisikan :
 - Judul Surat : Surat Permohonan Pemulihan Akun Allo Prime dan Reset Password
 - Nama terdaftar:
 - Nomor ponsel aktif dan belum pernah terdaftar:
 - NIK:
 - Alamat email aktif:
 - Detail kronologi: Lupa nomor dan ingin mengajukan pemulihan akun dan reset password akun Allo Banknya
 - (Tanggal Surat)
 - (Tanda tangan)*
 - tanda tangan WAJIB basah*

Contact center | Nama Online

Reset Password

Yang dilakukan agent jika nasabah mengingat nomor hp nya tapi

1. Email aktif, Nomor aktif, PIN ingat, Password lupa -> langsung perubahan password di aplikasi (edukasi ke nasabah cara reset password)
2. Email aktif/tidak aktif, Nomor tidak aktif, PIN ingat, Password lupa -> tanyakan dulu nomor yang tidak aktif tersebut masih terhubung dengan WA/tidak, jika masih terhubung bisa langsung di edukasi merubah di aplikasi Allo Apps dengan OTP dikirim ke WA, namun jika sudah tidak terhubung maka -> eskalasi ke CO IT/FRAUD (tergantung email aktif/tidak)+ dokumen
3. Email aktif, Nomor tidak aktif, PIN lupa, Password lupa -> eskalasi ke CO IT + dokumen
4. Email aktif, Nomor aktif, PIN lupa, Password lupa -> eskalasi ke CO IT + dokumen
5. Email tidak aktif, Nomor aktif, PIN lupa, Password lupa -> eskalasi ke CO Fraud + dokumen
6. Email tidak aktif, Nomor tidak aktif, PIN lupa, Password lupa -> eskalasi ke CO Fraud + dokumen + nomor terhubung dengan WA

Infokan -> Nantinya Tim terkait kami akan memberikan password sementara ke email terdaftar Bapak/Ibu dan silakan gunakan segera password sementara tersebut untuk log in ke Allo Bank. Setelah bisa log in segera lakukan perubahan password Allo Banknya.

Tambahan Info Penting

Untuk kendala reset password sudah tidak dibedakan mana nasabah BU/NON BU, jadi pengiriman dokumen semua bisa dilakukan nasabah ke email allocare@allobank.com dengan menggunakan email terdaftar di CSD. (TIDAK PERLU DITANYAKAN LAGI NASABAH BU/NON BU)

Tambahan Info

1. Jika nasabah menghubungi melalui WA/VOICE buat laporan FCR dengan isi probing kemudian infokan nomor FCR ke nasabah untuk di lampirkan di subject
2. Buat 2 category reset password, dengan SLA internal Medium, dokumen sama seperti biasa :
 - **Reset Password -> Nomor Tidak Aktif, Email Aktif -> CO IT**
 - **Reset Password -> Nomor Tidak Aktif, Email Tidak aktif -> CO FRAUD**

Isi Surat Permohonan Reset Password

Judul Surat : Surat Permohonan Reset Password dan Lupa PIN

Nama Terdaftar:

Nomor ponsel terdaftar:

Nomor ponsel aktif:

Alamat email terdaftar: (apabila nasabah lupa mohon tulis "lupa email terdaftar/tidak ingat")

Alamat email aktif: (mohon diisi dengan alamat email terdaftar saja apabila masih aktif)

Detail kronologi: Lupa password, nomor masih aktif dan PIN juga lupa. Mohon dibantu pengajuan reset password

(Tanggal Surat)

(Tanda tangan) *

Note: Tanda tangan WAJIB basah



Remaks Reset Password

Remaks Laporan Reset Password

1. Email Incoming :
2. Nama Lengkap Nasabah :
3. No Hp/Rekening Allo Bank :
4. Alamat Email yang aktif :
5. Alamat Email yang terdaftar di CSD :
6. Nomor hp yang bisa dihubungi :
7. Tambahan Informasi :

Terlampir Dokumen :

1. Foto KTP
 2. Foto Selfi Memegang KTP
 3. Surat Permohonan Reset Password
- Contact center | Nama Online

Case Allo Pay

Apabila ada kendala lupa PIN, nomor handphone sudah tidak aktif, dan masih ingat password sehingga bisa log in ke akun Allo Banknya (khusus Allo Pay-Ada dana), maka

Dilakukan pemindahan dana (contoh tiket pemindahan dana : #TICKET-0001791548 - PEMINDAHAN DANA - YULI IRANI - 83874523478), dokumen yang dibutuhkan :

1. Surat Permohonan Pemindahan Dana dengan materai/e-materai (jika e-materai maka ttd disamping e-materai) dan ttd basah
2. Foto buku tabungan tampak depan (yang ada nomor rekening dan nama nasabah)
3. Foto KTP
4. Foto selfie dengan menggunakan KTP
- 5. Bukti tambah saldo yang masuk ke akun Allo Pay nasabah (wajib)**

Apabila ada kendala lupa PIN, nomor hp sudah tidak aktif, dan masih ingat password sehingga bisa log in ke akun Allo Banknya (khusus Allo Pay, NIK sudah terdaftar baik ada dana / tidak ada dana) dibantu

Pemulihan Akun (status akun Aktif/bukan unsecured)

Apabila ada kendala lupa PIN, lupa password, nomor hp masih aktif bisa diajukan laporan

Reset Password . (akun Allo Pay & Allo Prime) dipastikan status Allo Banknya aktif bukan Unsecured.

Apabila ada kendala lupa PIN, lupa password, nomor sudah tidak aktif, status Unsecured diajukan

Pemulihan akun

Apabila akun Allo Pay, lupa PIN, masih ingat password dan bisa log in, beserta nomor hp masih aktif kemudian ingin lakukan ubah PIN, maka

Bisa arahkan nasabah untuk klik profile - keamanan - klik PIN > atur ulang/ ganti PIN atau atur ulang PIN ya. Karena OTP akan masuk ke nomor hp Allo Pay yang masih aktif tersebut dan akan diarahkan untuk membuat PIN yang baru.

Note tambahan : untuk akun allo pay OTP lupa PIN masih masuk ke SMS

Tambahan Info

Info	Solusi
Jika nasabah mengirimkan bukti transaksi kendala transaksional lewat app allo bank/Quick help . Maka:	1. Nasabah dianggap lolos verda. 2. Apabila nasabah incoming menggunakan email berbeda maka tetap dianggap lolos verda dan open tiket ke email yang terdaftar di CSD. 3. Apabila nasabah incoming menggunakan email berbeda dan masih membutuhkan data probing tambahan (misal nama/nomor rekening tujuan, nomor/nama e-wallet tujuan, dll) maka probing data tambahan saja tanpa dan tetap dianggap lolos verda, open tiket ke email terdaftar di CSD.
Penyalahgunaan Akun Allo Prime/Allo Pay (Nasabah/Non Nasabah), digunakan untuk case	1. Bukan nasabah yang buat akun. 2. Tidak pernah memberikan data. 3. Tidak merasa registrasi. 4. Tidak merasa upgrade. 5. Ada tagihan PayLater nasabah mengetahui itu saat pengecekan BI Cheking atau di SLIK OJK. 6. Apabila nasabah tidak pernah merasa membuat akun Allo Bank tetapi nama atau nomornya (Pilih salah satu), di gunakan oleh penipu untuk di mintai dana atau indikasi penipuan. 7. Penipuan sesama Allo Prime/overbooking, dan penipuan ke bank lain dari Allo Bank. (minta nasabah lakukan pengaduan ke IASC https://iasc.ojk.go.id/) 8. Penipuan transfer ke e-wallet
Data Diketahui Oleh Orang Lain (Nasabah), digunakan untuk case	1. Nasabah yang membuat akunnya sendiri tapi nasabah klik link/akun di hack/akun diretas 2. Pembatalan sanggah transaksi
Indikasi Fraud Lainnya, digunakan untuk case	1. Akun yang menggunakan nama perusahaan (contoh tiket 1312421 & 1318640) 2. Penipuan menggunakan QRIS

Untuk case suspect fraud yang di blokir oleh TL hanya nasabah yang memiliki akun di Allo Bank (misalnya: pernah merasa registrasi Allo Bank yang dilakukan sendiri/bersama orang lain) dan case penipuan (surat bilateral), selain case ini yang blokir dari team FRAUD

Kenaikan Limit Paylater

BOD / BOC
yang harus agent lakukan jika BOD/ BOC
menghubungi

Buatkan laporan FCR -> infokan nomor tiket ke TL/ DC yang berjaga -> TL / DC infokan data2 ke Allo

Employee CT Corp, di bagi 2

- **Allo Bank** : yang harus agent lakukan sarankan nasabah karyawan Allo Bank menghubungi PIC / dapat langsung email kan untuk kenaikan limit nya ke elsa.amanda@allobank.com
- **CT Corp** : yang harus agent lakukan sarankan karyawan CT CORP menghubungi PIC nya untuk kenaikan limit tersebut atau sarankan karyawan CT Corp untuk balas email penawaran tersebut.

Non- Employee CT Corp (nasabah VIP antavaya / metro yang mendapatkan rekomendasi kenaikan limit dari BOD/BOC)

Yang harus agent lakukan sarankan Non- Employee CT CORP menghubungi PIC nya untuk kenaikan limitnya atau sarankan Non- Employee CT Corp untuk balas email penawaran tersebut.

Untuk employee CT Corp Form akan disubmit setiap tanggal 13 dan H-2 Akhir bulan, sedangkan persetujuannya di proses selama 1 bulan, yaitu hasilnya di tgl 13 bulan berikutnya.

Probing tambahan kenaikan limit Allo PayLater

- Apakah saat ini bekerja pada perusahaan yang tergabung dengan bisnis unti CT Corpora seperti bank Mega/Transmart/lainnya?
- Apakah Bapak merupakan nasabah VIP Antavaya/Metro?
- Apakah menerima penawaran kenaikan limit dari Allo Bank? (Jika iya, lampirkan bukti penawaran yang diterima)

Verifikasi Data

Detail Journey

Detail Case Detail Interaction

Subject: [Transaksi Allow Paylater yang belum berhasil di Aplikasi Seakun Id]
To: allobank@allobank.com <allobank@allobank.com>

Dear allo Bank

Saya mau melaporkan Transaksi yg tidak di terima oleh tujuan tetapi sudah di potong oleh allow paylater

1. Tanggal Transaksi : 1 Agustus 2025
2. Waktu Transaksi: 12.05
3. Nominal Transaksi : 86.500
4. No Ref (Jika Ada):
5. Jenis QRIS (E-Wallet/Paylater) : Qris Paylater
6. Lokasi Merchant/Toko : aplikasi Playstore
7. Qris Penerbit (Bank BCA, GOPAY/OVO, Bank Mega dll) : Xendit
8. Status Transaksi pada aplikasi Allo Bank: Berhasil
9. Barang/Jasa (Diambil/Tidak) : Jasa
10. Apakah menggunakan Metode pembayaran lain atau tidak? jika iya, bisa dibantu di informasikan menggunakan metode pembayaran lain apa? tidak
11. Nama Merchant: Seakun
12. Alamat Lengkap Merchant: APP Seakun ID di Playstore
13. Nomor Telepon Merchant:
14. Website Merchant (jika pembelian dilakukan secara online): Aplikasi Playstore Seakun id
15. Foto QR Code milik Merchant (jika ada): dalam lampiran
16. Jenis pembelian (barang/ voucher/ jasa): Aplikasi
17. Screenshot percakapan dengan Merchant (jika ada) dalam lampiran
18. Lampirkan bukti history transaksinya dalam lampiran

Reply Reply all Forward

Detail Journey

Detail Case Detail Interaction

DETAIL PAYLATER bank dan e-wallet ternama

allobank
Berhasil
Rp86.500

QRIS

Nama merchant: Seakun Id
Geddes: 1 Bulan
No. order merchant: 250807020570010005122
Waktu Transaksi: 08 Ago 2025, 12.05
Metode pembayaran: Clikan Paylater
Nomor (klien): 250807020570010005122
080415200857
NMID: ID2025378202423

Detail Pembayaran

Lunas

[RE] Re: [RE] Re: [RE] Re: [RE] Transaksi Allow Paylater yang belum berhasil di Aplikasi Seakun Id
gita.pridana@gmail.com

17:18 PM

Reply Reply all Forward

Nasabah menghubungi pertama kali dengan email berbeda tanpa memberikan nama dan nomor rekening, namun sudah mengirimkan bukti transaksi tanpa ada data nama dan nomor rekening. Agent menanyakan nama dan nomor rekening agar laporan bisa di ajukan

Thank You