

Lampiran Kesepakatan Service Level Agreement (SLA) Unit Kerja Customer Care dengan Case Owner Collection

ID	Category	Detail Category	Kasus	Jenis Kasus	Priority/SLA	Case Owner
1	Keluhan	Non Transaksional	Pembukaan Blokir	Nasabah Paylater	2 Hari Kerja	Collection
2	Keluhan	Non Transaksional	Produk - Paylater	Gagal Pembayaran / Cicilan Paylater	2 Hari Kerja	Collection
3	Keluhan	Non Transaksional	Produk - Instant Cash	Gagal Pembayaran Cicilan Instant Cash	2 Hari Kerja	Collection
4	Keluhan	Non Transaksional	Produk - PayLater	Cara Penagihan Collection	3 Hari Kerja	Collection
5	Request	-	Produk - Allo Paylater/Instant Cash	Permohonan Keringanan Pembayaran	5 Hari Kerja	Collection
6	Keluhan	Non Transaksional	Pengaduan APPK-OJK	Keluhan Petugas Penagihan Paylater	5 Hari Kerja	Collection
7	Keluhan	Transaksional	Pengaduan APPK-OJK	Transaksi Tanpa Persetujuan	5 Hari Kerja	Collection
8	Keluhan	Non Transaksional	Pengaduan APPK-OJK	Restrukturisasi/Relaksasi Kredit/Pembiayaan/Pinjaman	5 Hari Kerja	Collection