



PT. ALLO BANK INDONESIA, Tbk

Lampiran Kesepaka

Unit I

Category	Detail Category	Kasus
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Penutupan Akun
Request	Request	Legalisir Mutasi Rekening & Surat Referensi Bank
Request	Request	Legalisir Mutasi Rekening & Surat Referensi Bank
Request	Request	Legalisir Mutasi Rekening & Surat Referensi Bank
Request	Request	Legalisir Mutasi Rekening & Surat Referensi Bank
Request	Request	Legalisir Mutasi Rekening & Surat Referensi Bank
Request	Request	Pemblokiran Akun
Request	Request	Pembukaan Blokir
Request	Request	Pemblokiran Akun
Request	Request	Salah Transfer - Overbooking
Request	Request	Salah Transfer - BIFAST
Request	Request	Salah Transfer - Real Time Online (RTOL)
Request	Request	Salah Transfer - Overbooking
Request	Request	Salah Transfer - BIFAST
Request	Request	Salah Transfer - Real Time Online (RTOL)
Request	Request	Salah Top Up dari RTGS
Request	Request	Salah Top Up dari SKN
Request	Request	Pengkinian Data Nasabah
Request	Request	Pengkinian Data Nasabah
Request	Request	Pengkinian Data Nasabah
Request	Request	Pengkinian Data Nasabah
Keluhan	Keluhan	Produk - Allo Pack
Keluhan	Keluhan	Pengaduan APPK-OJK
Keluhan	Keluhan	Pengaduan APPK-OJK
Keluhan	Keluhan	Pengaduan APPK-OJK
Keluhan	Keluhan	Pengaduan APPK-OJK

[illegible]

tan Service Level Agreement (SLA)

kerja Customer Care

Jenis Kasus	Priority/SLA	Case Owner
Meninggal Dunia	7 Hari Kerja	Customer Care
PayLater Tidak Disetujui	7 Hari Kerja	Customer Care
Limit 1.000/Flexible Limit	7 Hari Kerja	Customer Care
Bunga PayLater Terlalu Tinggi	7 Hari Kerja	Customer Care
Terlalu Banyak Rekening	7 Hari Kerja	Customer Care
Ingin Menutup Saja	7 Hari Kerja	Customer Care
Tidak Mendapat Persetujuan Orangtua/Suami/Istri/Kerabat	7 Hari Kerja	Customer Care
Nasabah Ingin Menetap Di Luar Negeri	7 Hari Kerja	Customer Care
Limit Terlalu Rendah	7 Hari Kerja	Customer Care
Pengajuan Penambahan Limit Ditolak	7 Hari Kerja	Customer Care
Salah Satu Persyaratan KPR/Pengajuan Pinjaman	7 Hari Kerja	Customer Care
Takut Disalahgunakan/Dibobol/Dihack	7 Hari Kerja	Customer Care
Pengajuan Visa	3 Hari Kerja	Customer Care
Dokumen Pendukung Pengadilan	3 Hari Kerja	Customer Care
Dokumen Laporan Kepolisian	3 Hari Kerja	Customer Care
Dokumen Laporan SPT/Bukti Pajak	3 Hari Kerja	Customer Care
Bunga Tabungan Allo Grow/Allo Deposito Yang Didapat Tidak Sesuai	3 Hari Kerja	Customer Care
Handphone Hilang	1 Hari Kerja	Customer Care
Handphone Hilang	3 Hari Kerja	Customer Care
Data Diketahui Orang Lain	1 Hari Kerja	Customer Care
Salah Nomor Rekening/Salah Pilih Nama Bank Saat Transfer	5 Hari Kerja	Customer Care
Salah Nomor Rekening/Salah Pilih Nama Bank Saat Transfer	5 Hari Kerja	Customer Care
Salah Nomor Rekening/Salah Pilih Nama Bank Saat Transfer	5 Hari Kerja	Customer Care
Salah Nomor Rekening/Salah Pilih Nama Bank Saat Top Up	5 Hari Kerja	Customer Care
Salah Nomor Rekening/Salah Pilih Nama Bank Saat Top Up	5 Hari Kerja	Customer Care
Salah Nomor Rekening/Salah Pilih Nama Bank Saat Top Up	5 Hari Kerja	Customer Care
Salah Nomor Rekening/Salah Pilih Nama Bank Saat Top Up	5 Hari Kerja	Customer Care
Salah Nomor Rekening/Salah Pilih Nama Bank Saat Top Up	5 Hari Kerja	Customer Care
Data (Status/Alamat) Pekerjaan Nasabah	3 Hari Kerja	Customer Care
Alamat Rumah Nasabah	3 Hari Kerja	Customer Care
Nama Ibu Kandung	3 Hari Kerja	Customer Care
Tempat Tanggal Lahir Nasabah	3 Hari Kerja	Customer Care
Voucher Sudah Diredem, Namun Tidak Dapat Digunakan	10 Hari Kerja	Customer Care
Permasalahan Bunga/Denda/Pinalti	10 Hari Kerja	Customer Care
Permintaan Buka Blokir	10 Hari Kerja	Customer Care
Kegagalan/Keterlambatan Transaksi	10 Hari Kerja	Customer Care
Produk/Layanan Tidak Sesuai Penawaran	10 Hari Kerja	Customer Care

Transaksi Tanpa Persetujuan	10 Hari Kerja	Customer Care
Keberatan Penawaran Produk/Layanan LJK	10 Hari Kerja	Customer Care
Fraud Eksternal (Penipuan, Pembobolan Rekening, Skimming, Cyber Crime)	10 Hari Kerja	Customer Care
Restrukturisasi/Relaksasi Kredit/Pembiayaan/Pinjaman	10 Hari Kerja	Customer Care
Sistem Layanan Informasi Keuangan	10 Hari Kerja	Customer Care
Jumlah Tagihan/Sanggahan Transaksi	10 Hari Kerja	Customer Care
Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi	10 Hari Kerja	Customer Care
Keluhan Petugas Penagihan Paylater	10 Hari Kerja	Customer Care