

**Lampiran Kesepakatan Service Level Agreement (SLA)  
Unit Kerja Customer Care dengan Case Owner IT Operations**

ID	Category	Detail Category	Kasus	Jenis Kasus	Priority/SLA	Case Owner
1	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Credit Card	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
2	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Donation	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
3	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Insurance	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
4	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Internet & Cable TV	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
5	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Mega Auto Finance	Gagal Pembayaran Mega Auto Finance	3 Hari Kerja	IT Operations
6	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Mega Central Finance	Gagal Pembayaran Mega Central Finance	3 Hari Kerja	IT Operations
7	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Mega Finance	Gagal Pembayaran Mega Finance	3 Hari Kerja	IT Operations
8	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Mobile Data	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
9	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Mobile Prepaid	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
10	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - PLN	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
11	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Promo Pack	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
12	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Secure Parking Gagal Scan Pembayaran	Tiket tidak muncul di aplikasi setelah discan	5 Hari Kerja	IT Operations
13	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Secure Parking Gagal Scan Tiket	Gagal Scan QR Tiket Parkir	5 Hari Kerja	IT Operations
14	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Top Up - E-Wallet DANA	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
15	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Top Up - E-Wallet Gopay	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
16	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Top Up - E-Wallet Link Aja	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
17	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Top Up - E-Wallet OVO	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
18	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Top Up - E-Wallet ShopeePay	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
19	Keluhan	Non Transaksional	Bill Payment - Voucher Game	Menu Tidak Muncul	5 Hari Kerja	IT Operations
20	Keluhan	Non Transaksional	Cash Out - ATM Bank Mega	Muncul Face Detection	5 Hari Kerja	IT Operations
21	Keluhan	Non Transaksional	Cash Out - ATM Bank Mega	Gagal Cash Out, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations
22	Keluhan	Non Transaksional	Cash Out - Kasir Merchant	Muncul Face Detection	5 Hari Kerja	IT Operations
23	Keluhan	Non Transaksional	Cash Out - Kasir Merchant	Gagal Cash Out, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations
24	Keluhan	Non Transaksional	Deposito	Gagal Pencairan Deposito	5 Hari Kerja	IT Operations

25	Keluhan	Non Transaksional	Deposito	Gagal Buka Deposito	5 Hari Kerja	IT Operations
26	Keluhan	Non Transaksional	Email Non Nasabah Digunakan	Email Non Nasabah Digunakan	3 Hari Kerja	IT Operations
27	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	PIN Tidak Bisa Diverifikasi	3 Hari Kerja	IT Operations
28	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	Formulir Tidak Bisa Diubah/Disubmit	3 Hari Kerja	IT Operations
29	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	Gagal Forgot Password	3 Hari Kerja	IT Operations
30	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	Gagal Forgot PIN	3 Hari Kerja	IT Operations
31	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	Email Notifikasi Transaksi Tidak Diterima	3 Hari Kerja	IT Operations
32	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	Email Telah Di Verifikasi, Di Aplikasi Meminta Verifikasi Ulang	3 Hari Kerja	IT Operations
33	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	E-Statement Tidak Bisa Di Download	3 Hari Kerja	IT Operations
34	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	Tax and Interest Report Tidak Bisa Di Download	3 Hari Kerja	IT Operations
35	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	Gagal Login	5 Hari Kerja	IT Operations
36	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	Gagal Download Aplikasi Allo Bank	5 Hari Kerja	IT Operations
37	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance	Aplikasi Allo Bank Tidak Dapat Akses/Buka (Force Close)	5 Hari Kerja	IT Operations
38	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance MPC	Gagal Login MPC	3 Hari Kerja	IT Operations
39	Keluhan	Non Transaksional	Maintenance MPC	Gagal Forgot Password	3 Hari Kerja	IT Operations
40	Keluhan	Non Transaksional	On Boarding - Registrasi	OTP Tidak Diterima	3 Hari Kerja	IT Operations
41	Keluhan	Non Transaksional	On Boarding - Registrasi	OTP Tidak Bisa Diverifikasi	3 Hari Kerja	IT Operations
42	Keluhan	Non Transaksional	On Boarding - Registrasi	Tidak Bisa Create PIN	3 Hari Kerja	IT Operations
43	Keluhan	Non Transaksional	On Boarding - Registrasi	Verifikasi Email Tidak Diterima	3 Hari Kerja	IT Operations
44	Keluhan	Non Transaksional	On Boarding - Registrasi	Verifikasi Email Tidak Bisa Di Proses	3 Hari Kerja	IT Operations
45	Keluhan	Non Transaksional	On Boarding - Upgrade	KTP Tidak Berhasil Di Scan/Pindai	3 Hari Kerja	IT Operations
46	Keluhan	Non Transaksional	On Boarding - Upgrade	Face Detection Tidak Berhasil	3 Hari Kerja	IT Operations
47	Keluhan	Non Transaksional	Pembayaran/Pay - Online	Gagal Transaksi, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations
48	Keluhan	Non Transaksional	Pembayaran/Pay - QRIS	Gagal Transaksi, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations

49	Keluhan	Non Transaksional	Pembayaran/Pay - Virtual Debit Card (VDC)	Gagal Buka Virtual Debit Card	7 Hari Kerja	IT Operations
50	Keluhan	Non Transaksional	Pembayaran/Pay - Virtual Debit Card (VDC)	Detail Kartu	7 Hari Kerja	IT Operations
51	Keluhan	Non Transaksional	Pembayaran/Pay - Virtual Debit Card (VDC)	Gagal Pembayaran Virtual Debit Card	7 Hari Kerja	IT Operations
52	Keluhan	Non Transaksional	Pembayaran/Pay - Virtual Debit Card (VDC)	Gagal Kunci Kartu	7 Hari Kerja	IT Operations
53	Keluhan	Non Transaksional	Pembayaran/Pay - Virtual Debit Card (VDC)	Gagal Ganti Kartu	7 Hari Kerja	IT Operations
54	Keluhan	Non Transaksional	Pembayaran/Pay - Virtual Debit Card (VDC)	Gagal Atur Limit	7 Hari Kerja	IT Operations
55	Keluhan	Non Transaksional	Pembayaran/Pay - Virtual Debit Card (VDC)	Gagal Pembayaran Offline International	7 Hari Kerja	IT Operations
56	Keluhan	Non Transaksional	Pembayaran/Pay - Virtual Debit Card (VDC)	Replace Card 1x, Terdebit 2x	7 Hari Kerja	IT Operations
57	Request	-	Perubahan/Perbaikan Data	Nama Lengkap Nasabah	3 Hari Kerja	IT Operations
58	Request	-	Perubahan/Perbaikan Data	Reset Password (Lupa Password & No Handphone Tidak Aktif)	3 Hari Kerja	IT Operations
59	Keluhan	Non Transaksional	Produk - Allo Grow	Gagal Mencairkan Tabungan Allo Grow	5 Hari Kerja	IT Operations
60	Keluhan	Non Transaksional	Registrasi MPC	OTP Tidak Diterima	3 Hari Kerja	IT Operations
61	Keluhan	Non Transaksional	SNAP - Gagal Binding Account	Gagal Melakukan Binding Account Allo pada Aplikasi Partner	5 Hari Kerja	IT Operations
62	Keluhan	Non Transaksional	SNAP - Gagal Pembayaran	Gagal Melakukan Pembayaran, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations
63	Keluhan	Non Transaksional	Top Up - BIFAST	Gagal Transfer, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations

64	Keluhan	Non Transaksional	Top up - Gerai Offline	Gagal Transfer, Saldo Tidak Terdebit	3 Hari Kerja	IT Operations
65	Keluhan	Non Transaksional	Top Up - Indomaret	Gagal Transfer, Saldo Tidak Terdebit	3 Hari Kerja	IT Operations
66	Keluhan	Non Transaksional	Top Up - Overbooking	Gagal Transfer, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations
67	Keluhan	Non Transaksional	Top Up - Real Time Online (RTOL)	Gagal Transfer, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations
68	Keluhan	Non Transaksional	Transfer - BIFAST	Gagal Transfer, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations
69	Keluhan	Non Transaksional	Transfer - overbooking	Gagal Transfer, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations
70	Keluhan	Non Transaksional	Transfer - Real Time Online (RTOL)	Gagal Transfer, Saldo Tidak Terdebit	5 Hari Kerja	IT Operations