

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

ID	Category	Detail Category	Kasus	Jenis Kasus	Priority/SLA	Case Owner
1	Keluhan	Non Transaksional	Produk - Paylater	Gagal Apply Paylater (Nasabah Umum)	1 Hari Kerja	Paylater
2	Keluhan	Non Transaksional	Produk - Instant Cash	Gagal Penarikan Dana Tunai (Instant Cash)	1 Hari Kerja	Paylater
3	Keluhan	Non Transaksional	Produk - Paylater	Gagal Apply Paylater (Program Paylater)	1 Hari Kerja	Paylater
4	Keluhan	Non Transaksional	Produk - Paylater	Gagal Pelunasan dipercepat Paylater	1 Hari Kerja	Paylater
5	Keluhan	Non Transaksional	Produk - Instant Cash	Gagal Pelunasan dipercepat Instant Cash	1 Hari Kerja	Paylater
6	Request	Non Transaksional	Limit Paylater	Turun Limit	7 Hari Kerja	Paylater
7	Keluhan	Non Transaksional	Produk - Paylater	Limit Paylater (Turun/Naik)	5 Hari Kerja	Paylater
8	Keluhan	Transaksional	Pengaduan APPK-OJK	Permasalahan Bunga/Denda/Pinalti	5 Hari Kerja	Paylater
9	Request	-	Convert To Long tenor (Penawaran Telemarketing)	Nasabah Meminta di Hubungi Oleh Telemarketing	3 Hari Kerja	Paylater
10	Keluhan	Non Transaksional	Telemarketing	Penawaran yang diberikan tidak sesuai dengan kupon nya	2 Hari Kerja	Paylater
11	Keluhan	-	Flexible Limit - Promo Increase Limit	Terima Push Notif, Namun Limit Belum Naik	5 Hari Kerja	Paylater
12	Keluhan	-	Product - Paylater	Pembatalan Paylater/Instant Cash/limit up	10 Hari Kerja	Paylater