

Lampiran Kesepakatan Service Level Agreement (SLA)

Unit Kerja Customer Care dengan Case Owner Transaction Processing & Monitoring (TPM)

No	Case Category	Detail Sub Category 1	Case Detail Category	SLA Internal
1	Transfer	Transfer - BIFAST	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	1 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
2		Transfer - Real Time Online (RTOL)	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	2 Hari Kerja
3		Transfer - overbooking	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	2 Hari Kerja
4	Top Up	Top Up - BIFAST	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	1 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
5		Top Up - Real Time Online (RTOL)	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
6		Top Up - RTGS	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	1 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
7		Top Up - SKN	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	1 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
8		Top Up - Overbooking	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	1 Hari Kerja
9		Top Up - Indomaret	Saldo Terdebit Di Merchant, Dana Tidak Diterima	1 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
10		Top Up - Gerai Offline	Saldo Terdebit Di Merchant, Dana Tidak Diterima	1 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
11	Cash Out	Cash Out - ATM Bank Mega	Saldo Terdebit, Uang Tidak Keluar	10 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
12		Cash Out - Kasir Merchant	Saldo Terdebit, Uang Tidak Keluar	4 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
13			Saldo Wallet Terdebit, Dana Tidak Diterima Merchant	2 Hari Kerja
				14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
14			Salah Input Nominal, Saldo Wallet Terdebit	14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
15			Saldo Paylater Terdebit, Dana Tidak Diterima Merchant	14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja

	Payment QRIS	Pembayaran/Pay - QRIS		2 Hari Kerja
16			Salah Input Nominal, Saldo Paylater Terdebit	14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
17			Saldo Point Terdebit, Dana Tidak Diterima Merchant	2 Hari Kerja
				14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
18			Salah Input Nominal, Saldo Point Terdebit	14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
19			Saldo Wallet + Point Terdebit, Dana Tidak Diterima Merchant	2 Hari Kerja
				14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
20			Salah Input Nominal, Saldo Wallet + Point Terdebit	14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
21			Saldo Paylater + Point Terdebit, Dana Tidak Diterima Merchant	2 Hari Kerja
				14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
22			Salah Input Nominal, Saldo Paylater + Point Terdebit	14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
23	Payment Online	Pembayaran/Pay - Online	Saldo Wallet Terdebit, Dana Tidak Diterima Merchant	2 Hari Kerja
				14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
24			Saldo Paylater Terdebit, Dana Tidak Diterima Merchant	7 Hari Kerja
				14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
25			Saldo Point Terdebit, Dana Tidak Diterima Merchant	2 Hari Kerja
				14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
26			Saldo Wallet + Point Terdebit, Dana Tidak Diterima Merchant	2 Hari Kerja
				14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja

27			Saldo Paylater + Point Terdebit, Dana Tidak Diterima Merchant	7 Hari Kerja
				14 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
28	Payment VISA	Pembayaran/Pay - Virtual Debit Card (VDC)	Saldo Allo Terdebit, Barang Diterima Tidak Sesuai	30 Hari Kerja
				10 Hari Kerja
29			Saldo Allo Terdebit, Barang Tidak Diterima	30 Hari Kerja
				10 Hari Kerja
30			Saldo Allo Terdebit Lebih dari 1x atau Menggunakan Metode Pembayaran Lain	30 Hari Kerja
				10 Hari Kerja
31			Pembatalan Transaksi Berulang (Recurring Transaction)	30 Hari Kerja
				10 Hari Kerja
32			Pengembalian Dana (Refund) Belum Diproses	30 Hari Kerja
				10 Hari Kerja
33			Lainnya	30 Hari Kerja
				10 Hari Kerja
34	Transfer VA/Pay to E-Com	Virtual Account	Saldo Wallet terdebit, Dana belum diterima	5 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
35			Saldo Paylater terdebit, Dana belum diterima	7 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
36	Parkir SPI	Parkir - Pembayaran	Nasabah lebih bayar, Saldo Wallet Terdebit	14 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
37			Nasabah lebih bayar, Saldo Point Terdebit	14 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
38			Nasabah lebih bayar, Saldo Wallet + Point Terdebit	14 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
39		Bill Payment - PLN	Saldo Wallet Terdebit, Token Tidak Diterima	2 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
40			Saldo Paylater Terdebit, Token Tidak Diterima	7 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
41			Saldo Wallet Terdebit, Token Diterima, Tidak Bisa Digunakan	2 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
42			Saldo Paylater Terdebit, Token Diterima, Tidak Bisa Digunakan	7 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
43		Bill Payment - Mobile Prepaid	Saldo Wallet Terdebit, Pulsa Tidak Diterima	2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja

44	Bill Payment	Bill Payment - Mobile Prepaid	Saldo Paylater Terdebit, Pulsa Tidak Diterima	7 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
45		Bill Payment - Mobile Data	Saldo Wallet Terdebit, Mobile Data Tidak Diterima	2 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
46			Saldo Paylater Terdebit, Mobile Data Tidak Diterima	7 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
47		Bill Payment - Internet & TV Kabel	Saldo Wallet Terdebit, Pembayaran Tidak Diterima	2 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
48			Saldo Paylater Terdebit, Pembayaran Tidak Diterima	7 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
49		Bill Payment - Voucher Game	Saldo Wallet Terdebit, Dana Tidak Diterima	2 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
50			Saldo Paylater Terdebit, Dana Tidak Diterima	7 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
51		Bill Payment - Top up e-wallet	Salah Top Up e-wallet, Saldo Wallet Terdebit	5 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
52			Salah Top Up e-wallet, Saldo Paylater Terdebit	7 Hari Kerja
				2 Hari Kerja
53		Bill Payment - Top Up E-Wallet Shopeepay	Saldo Wallet Terdebit, Dana Tidak Diterima	2 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
54			Saldo Paylater Terdebit, Dana Tidak Diterima	7 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
55		Bill Payment - Top Up E-Wallet DANA	Saldo Wallet Terdebit, Dana Tidak Diterima	2 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
56			Saldo Paylater Terdebit, Dana Tidak Diterima	7 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
57		Bill Payment - Top Up - E-Wallet OVO	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	5 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
58		Bill Payment - Top Up - E-Wallet Gopay	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	5 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
59		Bill Payment - Top Up - E-Wallet Link Aja	Saldo Terdebit, Dana Tidak Diterima	5 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
60		Bill Paymanet - Credit Card	Saldo Wallet Terdebit, Dana Tidak Diterima	2 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
61			Saldo Paylater Terdebit, Dana Tidak Diterima	7 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
62		Bill Payment - Mega Finance	Saldo Terdebit, Pembayaran Tidak Diterima	3 Hari Kerja

62		Bill Payment - Mega Finance	Saldo Terdebit, Pembayaran Tidak Diterima	1 Hari Kerja
63		Bill Payment - Auto Finance	Saldo Terdebit, Pembayaran Tidak Diterima	3 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
64		Bill Payment - Mega Central Finance	Saldo Terdebit, Pembayaran Tidak Diterima	3 Hari Kerja
				1 Hari Kerja
65	Pembukaan Blokir	Pembukaan Blokir	Nasabah Penarikan Dana (Force Debit)	1 Hari Kerja