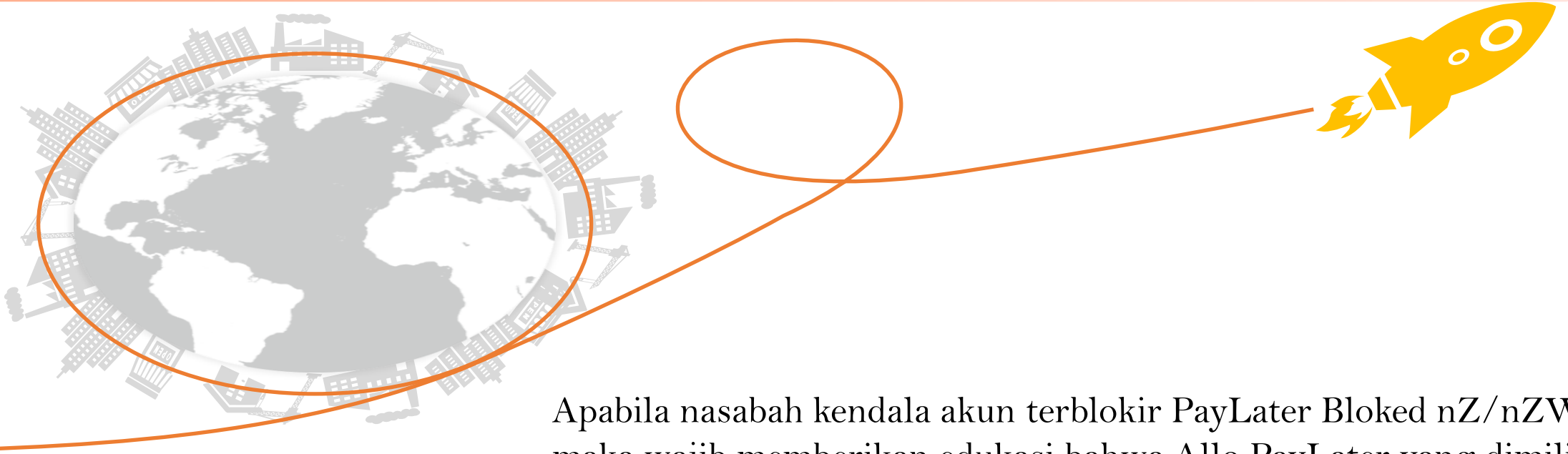


REFRESHMENT FEBRUARI 2026



KETENTUAN PAYLATER TERBLOKIR nZ/nZW



Apabila nasabah kendala akun terblokir PayLater Bloked nZ/nZW maka wajib memberikan edukasi bahwa Allo PayLater yang dimiliki nasabah sudah tidak dapat digunakan kembali karena terdapat keterlambatan lebih dari 90 Hari.

Selanjutnya dapat ditanyakan apakah ingin melakukan perubahan data seperti PIN, Password, Email, dan Nomor Ponsel, jika ada maka dibantu ajukan laporan pembukaan blokir PayLater (n) seperti biasanya dan dijelaskan kode blok pada remaks N-FCR.

PENULISAN SUBJECT (All Channel)

Penulisan subject tidak diperbolehkan menggunakan kata KENDALA/TAUTAN/GAGAL

Kendala Transaksional

1. Transfer (Jika menggunakan VA dituliskan di subject, misalnya: TRANSFER VIRTUAL ACCOUNT - NAMA NASABAH - NOMOR REKENING, **selain VA dijelaskan di remaks saja**) - NAMA NASABAH - NOMOR REKENING
 2. CASH OUT - NAMA NASABAH - NOMOR REKENING
 3. VDC (PAYLATER/ALLO PRIME) - NAMA NASABAH - NOMOR REKENING
 4. QRIS - NAMA NASABAH - NOMOR REKENING
 5. PEMBAYARAN ONLINE - NAMA NASABAH - NOMOR REKENING
 6. TOP UP - NAMA LENGKAP - NOMOR REKENING (untuk informasi BIFAST/RTOL dijelaskan pada remaks saja)
 7. BILL PAYMENT XXX (diisi bill paymentnya kendala apa) - NAMA NASABAH - NOMOR REKENING
- Contoh: BILL PAYMENT EWALLET - NAMA LENGKAP - NOMOR REKENING. (Nama ewallet seperti OVO/DANA/LinkAja/GoPay/Shopee Pay langsung dijelaskan pada remaksnya)

PENULISAN SUBJECT (All Channel)

Kendala Maintenance

1. TIDAK BISA LOGIN - NAMA NASABAH - NOMOR REKENING
2. TIDAK BISA UPGRADE - NAMA LENGKAP - NOMOR REKENING
3. TIDAK BISA APPLY PAYLATER - NAMA LENGKAP - NOMOR REKENING

Informasi

1. INFORMASI LIMIT PAYLATER - NAMA LENGKAP - NOMOR REKENING
2. INFORMASI PROMO - NAMA LENGKAP - NOMOR REKEN
3. INFORMASI TAGIHAN ALLO PAYLATER – NAMA NASABAH – NOMOR REKENING
4. DST

PENULISAN SUBJECT N-FCR UNTUK CASHBACK/REWARD/EVENT

Kendala Maintenance

1. CASHBACK SOCIOLLA (dituliskan cashback dari program apa) BELUM DITERIMA - NAMA NASABAH - NOMOR REKENING
2. BELUM MENERIMA EMAIL QN ALLO FESTIVAL (dituliskan event nya apa) - NAMA NASABAH - NOMOR REKENING

Penulisan subject wajib dilengkapi dengan nama dari merchant terkait.

PEMBUKAAN BLOKIR (Data Diketahui Orang Lain)

26 Desember 2025 Alex: done kirim email ke susandjong406@gmail.com, done kirim email bilateral ke BRI dengan nomor surat 961/SKL-FOH-CCR/2025, menunggu tanggapan 10HK hingga 14/01

1. Setelah dilakukan pengecekan lebih lanjut, transaksi yang Bapak lakukan sudah berhasil dengan menggunakan password dan PIN yang hanya diketahui oleh Bapak.
2. Transaksi yang dilakukan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Kami sarankan agar Bapak dapat melakukan pergantian Password dan PIN secara berkala untuk keamanan akun Bapak.
4. Sebagai tindak lanjut, Bank telah mengirimkan surat bilateral ke Bank BRI dengan nomor surat 961/SKL-FOH-CCR/2025. Untuk selanjutnya akan dilakukan investigasi dari pihak Bank BRI, mohon kesediaannya menunggu prosesnya.

Noted:

Nasabah menyetujui hasil dari sanggah transaksi tersebut apakah menjadi tanggung jawab nasabah/tidak tergantung hasil laporan sanggahnya (disini agent juga bisa menginfokan ke nasabah mengenai hasil sanggah tersebut bersamaan dengan tetap menanyakan probing yang diperlukan untuk pembukaan blokir akun).

SIKLUS TAGIHAN ALLO PAYLATER

15 Januari 2026

Pengajuan Allo PayLater dan disetujui pada bulan Februari 2022 :

Untuk nasabah yang disetujui PayLater dalam periode ini, **tidak ada cut off** dengan ketentuan, Tanggal cetak setiap tanggal 10 dan Tanggal jatuh tempo setiap tanggal 20.
Apabila nasabah transaksi di tanggal 9 maka tagihan akan tercetak pada tanggal 10 dibulan yang sama saat transaksi.

Nasabah Existing 1 :

Untuk tanggal cetak 18 dengan due date tanggal 28 adalah nasabah yang melakukan transaksi di tgl 1-28 bulan sebelumnya.

Skema disesuaikan bagi nasabah yang apply PayLater di bawah Desember 2022

Billing Cycle

Nasabah Existing 2:

Jika pendaftaran Allo PayLater pertama dilakukan setelah bulan Desember 2022,

- ❖ Transaksi tanggal 1 - 20 : Bill Date pada tanggal 1 di 1 bulan kedepan & Due Date tanggal 10
- ❖ Transaksi tanggal 21 - 31: Bill Date pada tanggal 1 di 2 bulan kedepan & Due Date tanggal 10

New Pengajuan 21 Maret 2025 :

- ❖ Transaksi tanggal 1 - 14 : Tagihan akan tercetak pada tanggal 25 dibulan yang sama dan jatuh tempo pada tanggal 03 bulan berikutnya
- ❖ Transaksi tanggal 15 - 30/31 : Tagihan akan tercetak pada tanggal 25 dibulan berikutnya dan tanggal jatuh tempo pada tanggal 03 2 bulan berikutnya.

PEMBUKAAN NASABAH PAYLATER BLOKIR (n) LIMIT REGULER

Ingin melakukan perubahan data

Ketetuan pengajuan laporan N-FCR

Laporan N-FCR dapat diajukan apabila apabila limit sudah kembali seperti diawal atau sudah tidak memiliki tagihan Allo PayLater.

Infokan notik dan informasikan script berikut:

“Terkait kendala Allo PayLater yang dibekukan tersebut setelah dibantu pengecekan lebih lanjutnya, mohon maaf limit Allo PayLater yang tersedia di akun Allo Bank Bapak/Ibu belum dapat digunakan sekalipun Bapak/Ibu melakukan perubahan data seperti nomor handphone saat ini.

Dan tidak perlu khawatir, Bapak/Ibu tetap bisa bertransaksi menggunakan saldo Allo Wallet yang Bapak miliki kedepannya.”

Script FU laporan N-FCR

"Mohon maaf sekali untuk ketidaknyamanannya, berdasarkan laporan di nomor tiket xxxxx Bapak/Ibu sudah bisa melakukan perubahan data dan untuk limit PayLaternya mohon maaf akan diubah menjadi 0. Namun, tidak perlu khawatir, Bapak/Ibu tetap bisa bertransaksi menggunakan saldo Allo Wallet yang Bapak miliki kedepannya."

Noted:

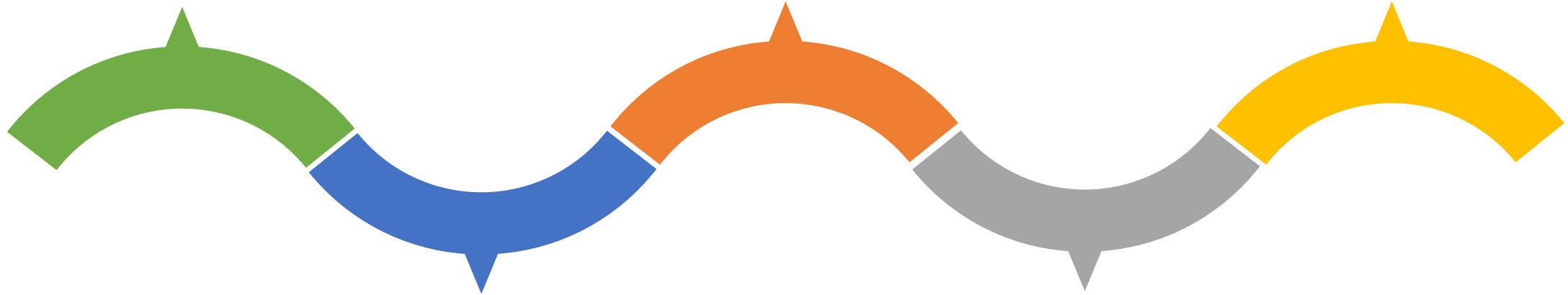
Info limitnya akan di 0 kan boleh diinformasikan ke nasabah jika nasabah menginfokan duluan kenapa limitnya jadi 0 atau melampirkan foto sertatersedia tiket N-FCR Pembukaan Blokir PayLater F/n.

PERUBAHAN SLA SURAT REFERENSI DAN LEGALISIR

Apabila nasabah meminta Legalisir Mutasi Rekening Berjalan dan Surat Referensi maka 2 laporan tersebut SLA nya masing-masing **H-5**. (Dokumen E-statement yang harus dikirimkan ke email admin.contactcenter@allobank.com)

Apabila nasabah meminta Legalisir Mutasi Rekening Tidak Berjalan dan Surat Referensi maka 2 laporan tersebut SLA nya masing-masing **H-5**. (Dokumen E-statement yang harus dikirimkan ke email admin.contactcenter@allobank.com)

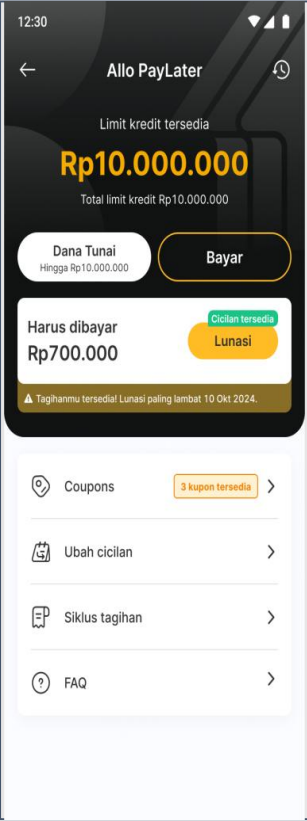
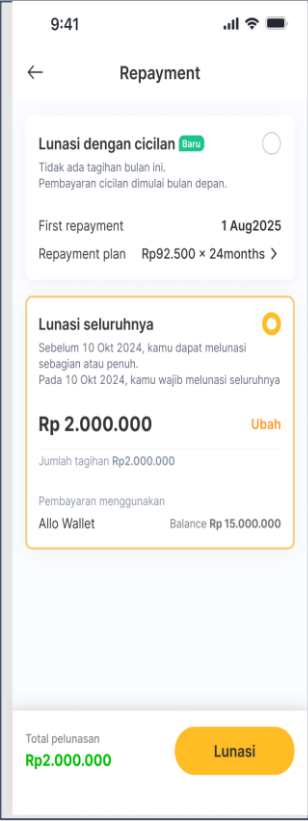
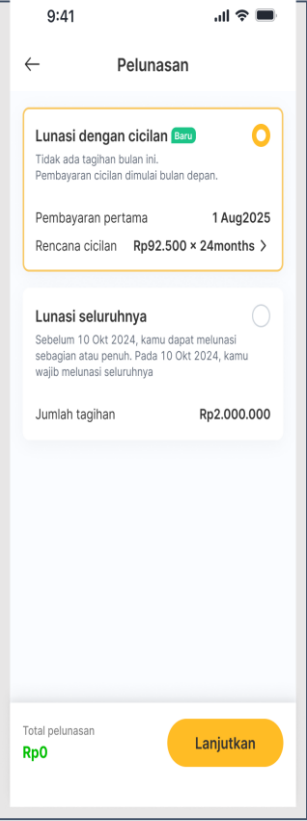
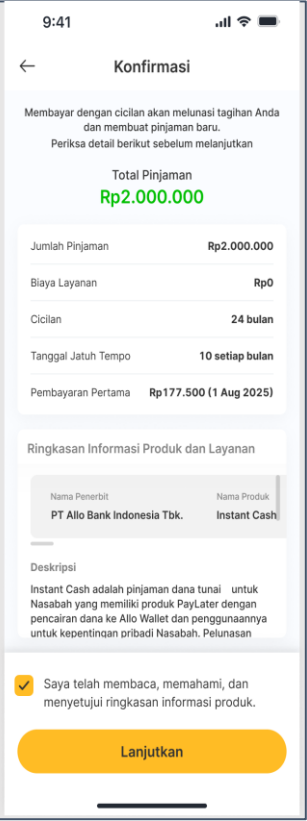
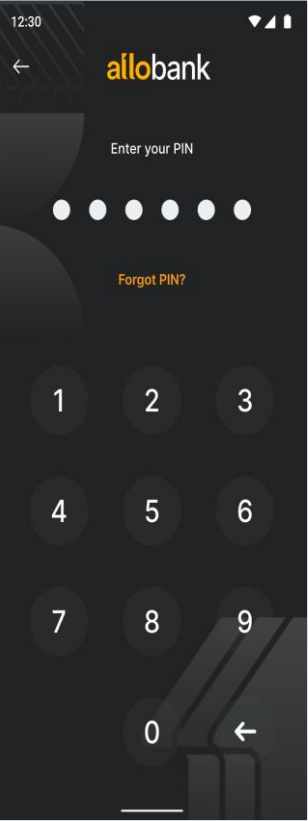
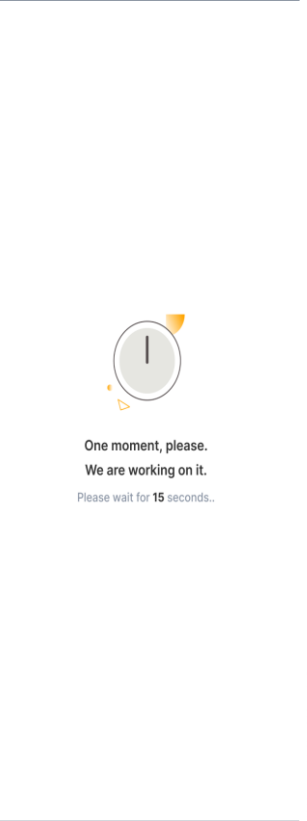
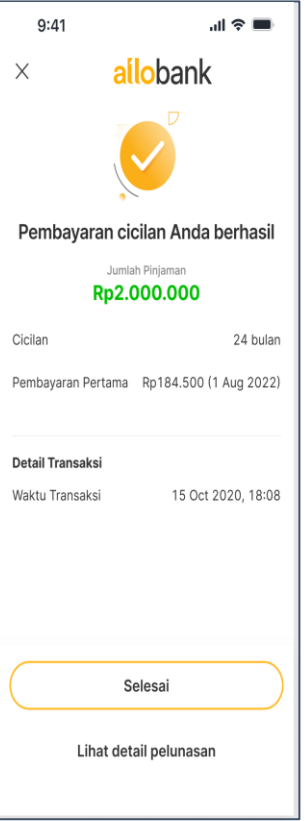
Apabila nasabah hanya meminta Surat Referensi saja maka SLA **H-5**. (tidak ada dokumen yang harus dikirimkan)



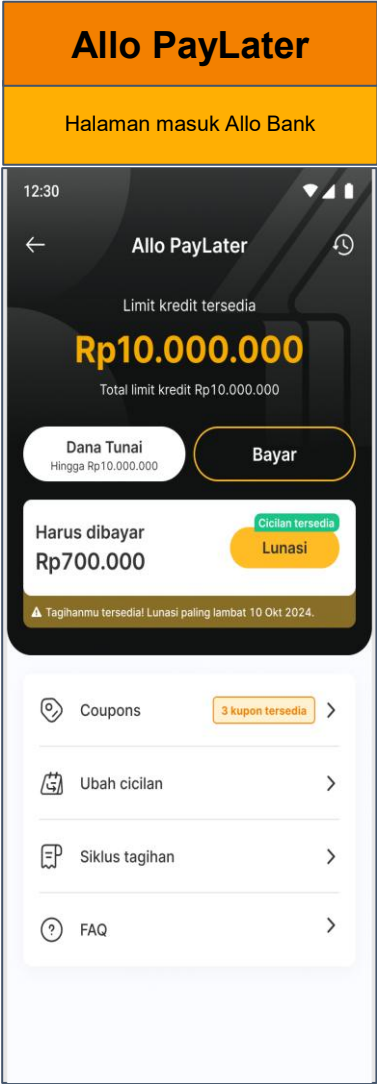
Apabila nsb hanya meminta Legalisir Mutasi Rekening Berjalan maka SLA **H-5**. (Dokumen E-statement yang harus dikirimkan ke email admin.contactcenter@allobank.com)

Apabila nsb hanya meminta Legalisir Mutasi Rekening Tidak Berjalan maka SLA **H-5**. (Dokumen E-statement yang harus dikirimkan ke email admin.contactcenter@allobank.com)

REPAYMENT BY INSTALLMENT

Allo PayLater	Allo PayLater	Allo PayLater	Allo PayLater	Allo PayLater	Allo PayLater	Allo PayLater	Allo PayLater
Halaman masuk Allo Bank	Halaman Repayment	Halaman Repayment	Halaman Repayment Plan	Halaman Konfirmasi	PIN	Loading Page	Repayment Page Result
							

REPAYMENT BY INSTALLMENT (Negative Case)



PENUTUPAN AKUN ALLO BANK

(Limit PayLater Terlalu Rendah & Kecewa Limit Up)

Limit PayLater Terlalu Rendah

Digunakan untuk nasabah yang mendapatkan limit reguler rendah

Contoh:

Nasabah incoming informasikan alasannya karena limit saya cuma 500.000, saya kira saya bakal dapet 100jt sesuai penawarannya

Kecewa Limit Up

Digunakan untuk nasabah yang mendapatkan limit up dan kecewa dengan program limit up

Contoh:

Nasabah incoming informasikan alasannya karena saya cuma dapat limit 1.000, jadi saya gak bisa ikut promo atau karena saya cuma dapat limit 1.000 kirain bakal dapet limit 10.000.000 (Masih masuk limit up karena limitnya 1.000)

REMAKS KENDALA QRIS

03 Februari 2026

Ketentuan Pembuatan laporan QRIS :

Mohon bantuan rekan-rekan untuk mengumpulkan data pendukung berikut :

1. Nama Merchant
2. Alamat Lengkap Merchant
3. Nomor Telepon Merchant
4. Website Merchant (jika pembelian dilakukan secara online)
5. Foto QR Code milik Merchant (jika ada)
6. Jenis pembelian (barang / voucher / jasa)
7. Screenshot percakapan dengan Merchant (jika ada)

Di butuhkan data diatas jika kendala transaksi QRIS dengan nominal transaksi dimulai dari $\geq$ Rp 3.000.000

Dokumen yang dibutuhkan untuk kendala QRIS :

1. Bukti struk pembayaran
2. Bukti metode pembayaran menggunakan Allo
3. Bukti metode pembayaran menggunakan pembayaran lain

Di butuhkan juga untuk dokumen tambahan, berupa foto selfie pakai KTP/SIM/Paspor/KK jika kendala transaksi QRIS dengan nominal transaksi dimulai dari $\geq$ Rp 3.000.000

PENYESUAIAN (Decrease) LIMIT ALLO PAYLATER

Pada tanggal 29 Januari 2026 terdapat beberapa nasabah yang limit paylaternya diturunkan kurang lebih ada 194000 nasabah, maka agent dapat probing data berikut:

1. Penurunan limit terjadi pada tanggal berapa? (Jika nasabah tidak ingat maka dapat konfirmasi kepada TL/DC duty)
2. Apabila penurunan limit terjadi diluar dari tanggal 29 Januari 2026 maka berlaku dengan ketentuan sebelumnya.
3. Jika penurunan limit terjadi di tanggal 29 Januari 2026, agent dapat gunakan Script berikut:

“Terima kasih telah menghubungi Allo Bank. Kami memahami kekhawatiran Bapak/Ibu terkait perubahan limit Allo PayLater Bapak/Ibu. Saat ini bank melakukan analisa secara berkala setiap bulan. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, terdapat penyesuaian limit pada akun Bapak/Ibu. Penyesuaian ini tidak bersifat permanen. Limit tetap dapat direview kembali.

Untuk meningkatkan peluang kenaikan limit, Bapak/Ibu dapat aktif bertransaksi menggunakan Allo PayLater secara rutin, serta membayar tagihan tepat waktu.

Apabila ada pertanyaan lain, kami siap membantu. Terima kasih telah menggunakan layanan Allo Bank dan Allo PayLater.”

PENULISAN REMAKS

Penulisan yang salah

IC: +6282251836966

Nama: MUHAMAD NANDA ANUGRAH PRATAMA

No. Rekening: 82251836966

Kendala: nasabah infokan kendala Top Up E-Wallet DANA

Solusi: agent arahkan ke email

Penulisan yang benar

Nama Lengkap Nasabah: Prayitno

No Hp/Rekening Allo Bank: 89525097795

Keterangan : Nasabah informasikan lupa nomor handphone terdaftar

Tambahan Informasi: CS informasikan Mohon maaf atas kendala yang di alami, terkait kendala lupa nomor ponsel terdaftar, agar kami dapat pengecekan dan proses lebih lanjut, Kakak dapat hubungi kami kembali melalui layanan email allocare@allobank.com menggunakan email terdaftar pada aplikasi Allo Bank dan dengan mengirimkan data-data berikut:

-Nama lengkap terdaftar:

-Nomor ponsel aktif yang tidak terdaftar di akun Allo Bank:

-NIK:

-Detail kendala:

Dokumen yang dibutuhkan:

-Foto KTP Asli:

-Foto Selfie dengan KTP:

-Surat Permohonan Pemulihan Akun dan Reset Password yang berisikan:

Surat Permohonan Pemulihan Akun Allo Prime dan Reset Password

Nama terdaftar:

Nomor ponsel aktif dan belum pernah terdaftar:

NIK:

Alamat email aktif:

Detail kronologi: Lupa nomor dan ingin mengajukan pemulihan akun serta reset password

(Tanggal Surat)

(Tanda tangan basah)

Yang terdapat Watermark





TERIMA KASIH