

LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH NON FINANSIAL BULAN JANUARI 2025

✚ Penerimaan pengaduan non finansial yang diterima pada Bulan Januari 2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

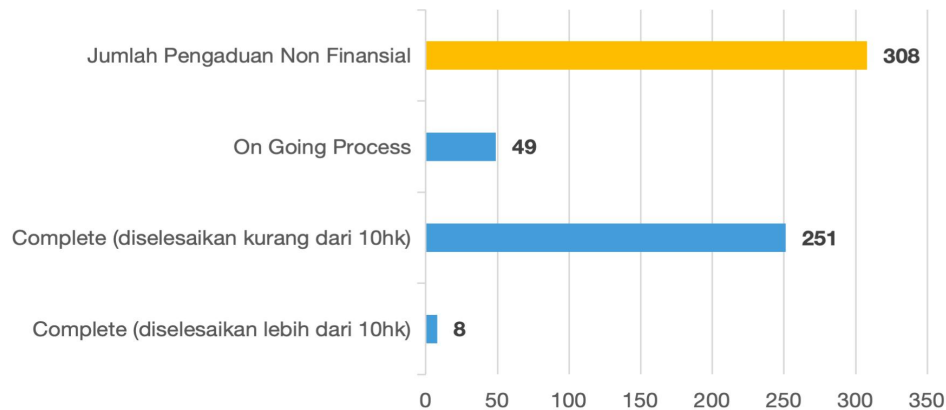
No.	Kode	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	1703	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara	216
2	2403	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimara / Pendaftaran Belum Selesai	23
3	1120	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimara	15
4	2105	Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	7
5	1102	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimara	7
6	1708	Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain)	7
7	1104	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Notifikasi Bankaltimara	5
8	1111	Pengaduan Nasabah Terkait Mesin ATM Bankaltimara	5
9	1116	Pengaduan Nasabah Terkait E-Statement (Rekening Koran)	5
10	1319	Nasabah Bankaltimara Belum Menerima Transfer dari Bank Lain (Jaringan Bersama/Prima)	5
11	1121	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG Revamp	4
12	1112	Pengaduan Nasabah Terkait Pegawai Bankaltimara	3
13	1122	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Cardless DG by Bankaltimara	2
14	2003	Pendaftaran / Registrasi SMS Banking Bankaltimara Belum Selesai	2
15	1108	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan CMS Bankaltimara	1
16	1141	Pengaduan Nasabah Terkait ATKOP OPD	1
TOTAL			308

✚ Penerimaan Pengaduan Non Finansial Nasabah yang diterima pada Bulan Januari 2025 (10 pengaduan terbanyak) dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara	216
2	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimara / Pendaftaran Belum Selesai	23
3	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimara	15
4	Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	7
5	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimara	7

✚ Penyelesaian Pengaduan Non Finansial yang diterima pada bulan Januari 2025 yaitu sebagai berikut :

Grafik Penyelesaian Pengaduan



Dari **308** pengaduan non finansial yang diterima, sebanyak **259** pengaduan telah diselesaikan dan **49** pengaduan masih dalam proses penyelesaian (*on going process*). **49** pengaduan *on going process* tersebut merupakan pengaduan yang diterima pada minggu akhir bulan pelaporan yang kemudian diselesaikan pada bulan berikutnya, sehingga masih dikategorikan pengaduan nasabah yang sedang dalam proses penyelesaian.

✚ Kesimpulan

Berdasarkan analisa tersebut di atas, terdapat 16 kategori penerimaan pengaduan non finansial pada Bulan Januari 2025, namun ada 5 (lima) pengaduan yang mendominasi dan dijelaskan sebagai berikut:

1. **Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara yaitu sebanyak 216 pengaduan.** Hal ini disebabkan oleh karena nasabah yang melakukan transaksi melalui mesin ATM Bankaltimara terlalu lama sehingga mesin ATM otomatis menelan kartu ATM nasabah yang bersangkutan atau Nasabah melakukan transaksi ketika mesin ATM sedang mengalami *trouble* sehingga mesin menelan kartu ATM nasabah dikarenakan mesin mengalami *error*.
2. **Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimara / Pendaftaran Belum Selesai yaitu sebanyak 23 pengaduan.** Hal ini disebabkan oleh karena Nasabah belum menerima kode registrasi untuk melakukan registrasi DG Bankaltimara pada android/handphone nasabah. Sehingga dilakukan pengecekan status DG Nasabah pada aplikasi dg.bankaltimara *back office* dan meneruskan pengaduan tersebut ke Layanan Kantor Cabang tempat Nasabah melakukan pendaftaran DG Bankaltimara agar dapat segera ditindaklanjuti proses pendaftaran DG yang belum selesai tersebut.

3. **Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimara yaitu sebanyak 15 pengaduan.**

Nasabah mengadukan bahwa telah menerima *link* atau *file* yang mencurigakan yang dikhawatirkan sebagai *link* atau *file* yang dapat berakibat pada pengambilalihan *handphone* nasabah sehingga dapat mengakses *mobile banking* Nasabah, tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan pengamanan dana nasabah dengan melakukan blokir saldo dan blokir DG Bankaltimara Nasabah, selanjutnya Nasabah di arahkan untuk melakukan *reset* hp ke setelan pabrik dan disarankan untuk melakukan perubahan user id DG Bankaltimara.

4. **Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial) yaitu sebanyak 7 pengaduan.**

Nasabah mengadukan bahwa telah menerima *link* atau *file* yang mencurigakan yang dikhawatirkan sebagai *link* atau *file* yang dapat berakibat pada pengambilalihan *handphone* nasabah sehingga dapat mengakses *mobile banking* Nasabah, tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan pengamanan dana nasabah dengan melakukan blokir saldo dan blokir DG Bankaltimara Nasabah, selanjutnya Nasabah di arahkan untuk melakukan *reset* hp ke setelan pabrik dan disarankan untuk melakukan perubahan user id DG Bankaltimara.

5. **Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimara yaitu sebanyak 7 pengaduan.** Pada case ini yaitu Nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bankaltimara (layanan *frontliner*), tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan eskalasi tiket pengaduan kepada Kantor Cabang yang diadakan untuk dapat segera dilakukan evaluasi kembali dan ditemukan solusi dari permasalahan.

Data pengaduan non finansial nasabah yang dibuat laporan adalah data yang diperoleh dari pengaduan nasabah melalui seluruh cabang Bankaltimara. Demikian laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Non Finansial Nasabah ini dibuat untuk kemudian dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 04 Februari 2025

**PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
KALIMANTAN TIMUR DAN KALIMANTAN UTARA**
Unit Contact Center & Complaint Handling



SYUKUR PHILLIPS IMMANUEL SINAGA

Pemimpin



RAISSA DWI PUTRINI

Officer Complaint Handling