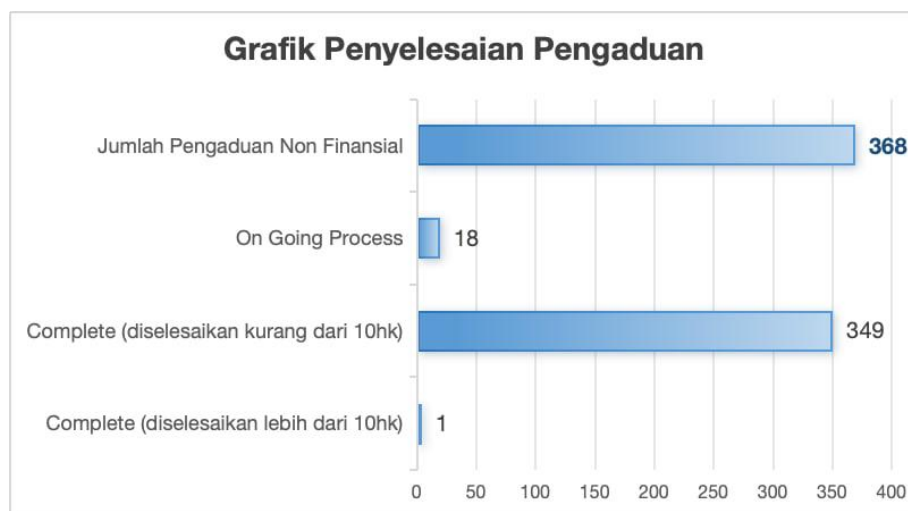


LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH NON FINANSIAL BULAN APRIL 2025

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

No.	Kode	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	1703	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara	213
2	1710	Kartu ATM Bankaltimtara Tertelan di ATM Bank Lain	111
3	2403	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimtara / Pendaftaran Belum Selesai	17
4	1102	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimtara	6
5	2105	Rekening Nasabah Bankaltimtara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	5
6	1104	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Notifikasi Bankaltimtara	4
7	1111	Pengaduan Nasabah Terkait Mesin ATM Bankaltimtara	4
8	1615	Kehilangan Bilyet Deposito	2
9	1116	Pengaduan Nasabah Terkait E-Statement (Rekening Koran)	1
10	1108	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan CMS Bankaltimtara	1
11	1121	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG Revamp	1
12	1118	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan QRIS Bankaltimtara	1
13	1708	Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain)	1
14	1120	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimtara	1
TOTAL			368

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



✚

Kesimpulan

Berdasarkan analisa tersebut di atas, terdapat 14 kategori penerimaan pengaduan non finansial pada Bulan April 2025, namun ada 5 (lima) pengaduan yang mendominasi dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara yaitu sebanyak 213 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena nasabah yang melakukan transaksi melalui mesin ATM Bankaltimtara 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. Kartu ATM Bankaltimtara Tertelan di ATM Bank Lain yaitu sebanyak 111 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh nasabah yang melakukan transaksi melalui mesin ATM Bank lain 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*.
3. Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimtara / Pendaftaran Belum Selesai yaitu sebanyak 17 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena Nasabah belum menerima kode registrasi untuk melakukan registrasi DG Bankaltimtara pada android/handphone nasabah. Sehingga dilakukan pengecekan status DG Nasabah pada aplikasi *ib.bankaltimtara back office* dan meneruskan pengaduan tersebut ke Layanan Kantor Cabang tempat Nasabah melakukan pendaftaran DG Bankaltimtara agar dapat segera ditindaklanjuti proses pendaftaran DG yang belum selesai tersebut.
4. Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimtara yaitu sebanyak 6 pengaduan. Nasabah mengadukan atas rasa tidak puasnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bankaltimtara (layanan *frontliner*), tindak lanjut yang dilakukan adalah melakukan eskalasi tiket pengaduan kepada Kantor Cabang yang diadukan untuk dapat segera dilakukan evaluasi kembali dan ditemukan solusi dari permasalahan yang diadukan.
5. Rekening Nasabah Bankaltimtara Terindikasi Hacking (Non Finansial) yaitu sebanyak 5 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 Bankaltimtara Nasabah, selanjutnya Nasabah di arahkan untuk melakukan *reset* hp ke setelan pabrik dan disarankan untuk melakukan perubahan user id DG Bankaltimtara.

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, 02 Mei 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