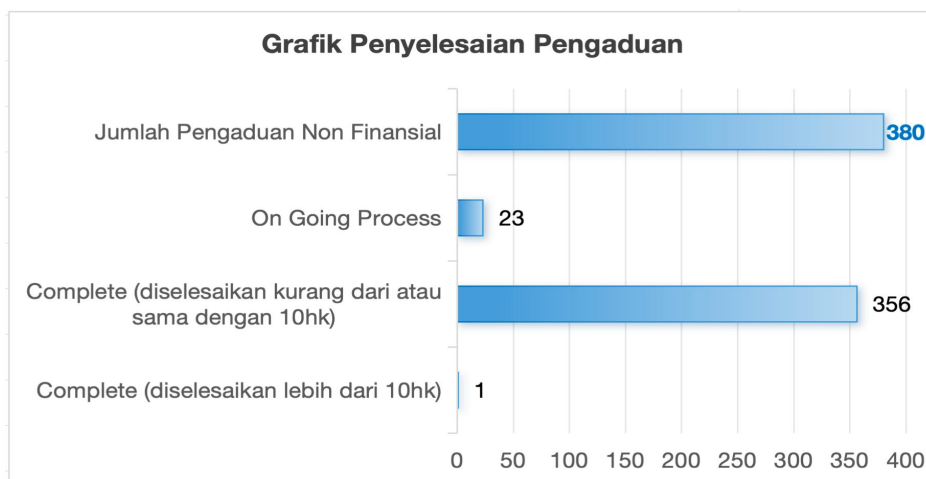


LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH
NON FINANSIAL BULAN SEPTEMBER 2025

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

No	Kode	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	1703	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara	258
2	1710	Kartu ATM Bankaltimara Tertelan di ATM Bank Lain	58
3	2403	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimara / Pendaftaran Belum Selesai	13
4	2105	Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	10
5	1141	Pengaduan Nasabah Terkait ATKP OPD	8
6	1615	Kehilangan Bilyet Deposito	6
7	1104	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Notifikasi Bankaltimara	6
8	1120	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimara	4
9	1102	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimara	3
10	1319	Nasabah Bankaltimara Belum Menerima Transfer dari Bank Lain	3
11	1708	Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain)	2
12	1118	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan QRIS Bankaltimara	2
13	1116	Pengaduan Nasabah Terkait E-Statement (Rekening Koran)	1
14	1108	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan CMS Bankaltimara	1
15	1405	Mesin EDC Bankaltimara Tidak Dapat digunakan/gangguan – Agent Laku Pandai	1
16	1113	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Laku Pandai	1
17	1111	Pengaduan Nasabah Terkait Mesin ATM Bankaltimara	1
18	2003	Pendaftaran / Registrasi SMS Banking Bankaltimara Belum Selesai	1
TOTAL			379

✚ Penyelesaian Pengaduan Non Finansial yang diterima pada Bulan September 2025 yaitu sebagai berikut:



Kesimpulan

Berdasarkan analisa tersebut di atas, terdapat 18 kategori penerimaan pengaduan non finansial pada Bulan September 2025, namun ada 5 (lima) pengaduan yang mendominasi dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara yaitu sebanyak 258 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 58 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena nasabah melakukan transaksi melalui mesin ATM Bank lain terlalu lama atau salah melakukan input PIN 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 13 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. Rekening Nasabah Bankaltimtara Terindikasi Hacking (Non Finansial) yaitu sebanyak 10 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.

5. Pengaduan Nasabah Terkait ATKP OPD yaitu sebanyak 8 pengaduan. Hal ini disebabkan oleh karena nasabah yang melakukan transaksi melalui ATKP mengalami kendala diantaranya adalah transaksi tidak sesuai (nominal transaksi dan resi berbeda), ketidaksesuaian report transaksi (seharusnya berhasil namun masih berstatus pending) dan lainnya.

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

Samarinda, 02 Oktober 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