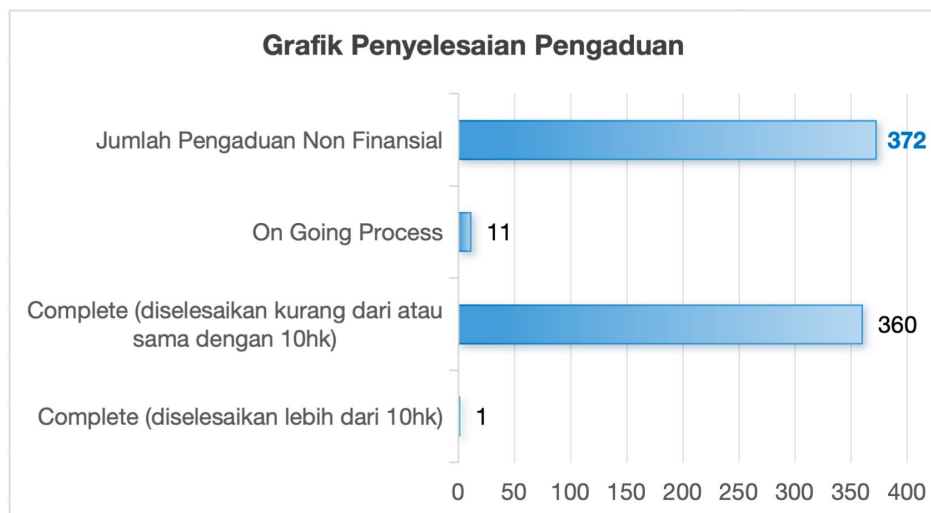


LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH NON FINANSIAL BULAN NOVEMBER 2025

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

No	Kode	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	1703	Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimara	242
2	1710	Kartu ATM Bankaltimara Tertelan di ATM Bank Lain	67
3	1116	Pengaduan Nasabah Terkait E-Statement (Rekening Koran)	10
4	2105	Rekening Nasabah Bankaltimara Terindikasi Hacking (Non Finansial)	10
5	2403	Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimara / Pendaftaran Belum Selesai	6
6	1102	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Bankaltimara	6
7	1120	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG by Bankaltimara	6
8	1118	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan QRIS Bankaltimara	4
9	1104	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan SMS Notifikasi Bankaltimara	4
10	1708	Proses Aktivasi Kartu ATM Belum Selesai (Aktivasi pada Cabang Lain)	4
11	1615	Kehilangan Bilyet Deposito	4
12	1121	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan DG Revamp	2
13	1319	Nasabah Bankaltimara Belum Menerima Transfer dari Bank Lain (Jaringan Bersama/Prima)	2
14	1141	Pengaduan Nasabah Terkait ATKOP OPD	1
15	1111	Pengaduan Nasabah Terkait Mesin ATM Bankaltimara	1
16	2104	Informasi Nasabah Bankaltimara Terindikasi Sebagai Pelaku Penipuan	1
17	1122	Pengaduan Nasabah Terkait Layanan Cardless DG by Bankaltimara	1
18	2003	Pendaftaran / Registrasi SMS Banking Bankaltimara Belum Selesai	1
TOTAL			372

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



Kesimpulan

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

1. Kartu ATM Tertelan di ATM Bankaltimtara yaitu sebanyak 242 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 67 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. Pengaduan Nasabah Terkait E-Statement (Rekening Koran) yaitu sebanyak 10 pengaduan. Hal ini disebabkan karena nasabah tidak menerima pengiriman rekening koran/e-statement yang dikirimkan rutin oleh system, tindak lanjut yaitu *customer service* melakukan pengiriman ulang rekening koran kepada Nasabah.
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. Belum Menerima Kode Registrasi DG by Bankaltimtara / Pendaftaran Belum Selesai yaitu sebanyak 6 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.

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, 01 Desember 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