

No	Service	Channel	Category	SLA	UIC	Keterangan
5	Complaint	ATM	Pembayaran Kartu Kredit BNI	1	BCC - Customer Care	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
8	Complaint	ATM	Transfer Antar Rekening BNI	1	BCC - Customer Care	Gagal transaksi rekening terdebit namun tidak tdkredit ke rekening tujuan, rekening terdebit lebih dari satu kali (transaksi normal), transfer tdkredit lebih dari satu kali (transaksi normal), salah transfer (bank/rekening tujuan) dan salah nominal
12	Complaint	ATM	Pembayaran Kartu Kredit Bank Lain	5	DGO USER 1 (UIC6)	Transaksi gagal namun rekening terdebit transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
15	Complaint	ATM	Pembayaran PLN via ATM Bank Lain	5	DGO USER 1 (UIC6)	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
16	Complaint	ATM	Pembayaran Samsat	5	DGO USER 1 (UIC6)	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
19	Complaint	ATM	Pembayaran Telom/Telkomsel/Indosat/Provider Lainnya	5	DGO USER 1 (UIC6)	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
22	Complaint	ATM	Top Up Dana	5	Divisi TBS	Nasabah melakukan top up Dana, transaksi gagal rekening terdebit
25	Complaint	ATM	Top Up Gopay	5	DGO USER 1 (UIC6)	Gagal pengisian top up Gopay, rekening terdebit.
28	Complaint	ATM	Top Up OVO	5	Divisi TBS	Nasabah melakukan top up OVO, transaksi gagal rekening terdebit
31	Complaint	ATM	Top Up Pulsa	5	DGO USER 1 (UIC6)	Gagal pengisian pulsa prabayar, rekening terdebit
34	Complaint	ATM	Top Up Pulsa via ATM Bank Lain	5	DGO USER 1 (UIC6)	Gagal pengisian pulsa prabayar, rekening terdebit
35	Complaint	ATM	Top Up Shopee Pay	5	Divisi TBS	Nasabah melakukan top up Shopee pay, transaksi gagal rekening terdebit
38	Complaint	ATM	Top Up LinkAja	5	DGO USER 1 (UIC11)	Gagal pengisian top up LinkAja, rekening terdebit.
41	Complaint	ATM	Transfer ATM Alto (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
44	Complaint	ATM	Transfer ATM Bersama (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
47	Complaint	ATM	Transfer ATM Link (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
50	Complaint	ATM	Transfer ATM Prima (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
53	Complaint	ATM	Top Up e-money	6	DGO USER 1 (UIC1)	Gagal to up ke e-money, rekening terdebit.
60	Complaint	ATM	Tarik Tunai Di Mesin ATM BNI	7	DGO USER 1 (UIC3)	Transaksi Tarik Tunai Rekening terdebit namun uang tidak keluar dan transaksi rekening tidak terdebit namun uang keluar
61	Complaint	ATM	Transfer ATM Alto Bilateral (Refund,salah/batal transfer,rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit> 1x
64	Complaint	ATM	Transfer ATM Bersama Bilateral (Refund,salah/batal transfer, rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit> 1x

67	Complaint	ATM	Transfer ATM Alto Link Bilateral (Refund,salah/batal transfer, rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, complain karena rekening terdebit> 1x
70	Complaint	ATM	Transfer ATM Prima Bilateral (Refund,salah/batal transfer, rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, complain karena rekening terdebit> 1x
74	Complaint	ATM	Tarik Tunai Di ATM Link	9	DGO USER 1 (UIC1)	Rekening terdebit namun uang tidak keluar (Kartu Debit BNI di ATM bank lain)
75	Complaint	ATM	Tarik Tunai Di ATM Prima	9	DGO USER 1 (UIC1)	Rekening terdebit namun uang tidak keluar (Kartu Debit BNI di ATM bank lain)
76	Complaint	ATM	Tarik Tunai Di Jaringan Alto	9	DGO USER 1 (UIC1)	Rekening terdebit namun uang tidak keluar (Kartu Debit BNI di ATM bank lain)
77	Complaint	ATM	Tarik Tunai Di Jaringan Bersama	9	DGO USER 1 (UIC1)	Rekening terdebit namun uang tidak keluar (Kartu Debit BNI di ATM bank lain)
78	Complaint	ATM	Pembayaran MPNG2	10	Divisi OPR	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
81	Complaint	ATM	Permintaan CCTV ATM BNI	10	DGO USER 1 (UIC1)	Permintaan CCTV ATM Bank Lain
82	Complaint	ATM	Permintaan CCTV ATM BNI	10	DGO USER 1 (UIC3)	Permintaan CCTV ATM BNI
87	Complaint	ATM	Tarik Tunai Di ATM Cirrus	40	BCC - Customer Care	Rekening terdebit namun uang tidak keluar (Kartu Debit BNI di ATM bank lain)
55	Complaint	BNI Tapcash	Top Up Pra Migrasi, Dana Gagal Terkoreksi	7	DGO USER 1 (UIC10)	Gagal top up kartu Tapcash, rekening terdebit
73	Complaint	CRM	Setor Tunai Di Mesin ATM CRM	7	DGO USER 1 (UIC3)	Gagal transaksi Setor dan tarik tunai baik di CRM
85	Complaint	DISPUTE KARTU DEBIT	2nd Chargeback	40	DGO USER 1 (UIC1)	Diinput Customer Care sesuai notifikasi DGO untuk pengajuan 2nd chargeback
86	Complaint	DISPUTE KARTU DEBIT	Dispute	40	BCC - Customer Care	Nasabah melakukan transaksi belanja, transaksi gagal rekening terdebit
6	Complaint	Internet Banking	Pembayaran Kartu Kredit BNI	1	BCC - Customer Care	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
9	Complaint	Internet Banking	Transfer Antar Rekening BNI	1	BCC - Customer Care	Gagal transaksi rekening terdebit namun tidak terkredit ke rekening tujuan, rekening terdebit lebih dari satu kali (transaksi normal). transfer terkredit lebih dari satu kali (transaksi normal), salah transfer (bank/rekening tujuan) dan salah nominal.
13	Complaint	Internet Banking	Pembayaran Kartu Kredit Bank Lain	5	DGO USER 1 (UIC6)	Transaksi gagal namun rekening terdebit transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
17	Complaint	Internet Banking	Pembayaran Samsat	5	DGO USER 1 (UIC6)	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
20	Complaint	Internet Banking	Pembayaran Telom/Telkomsel/Indosat/Provider Lainnya	5	DGO USER 1 (UIC6)	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
23	Complaint	Internet Banking	Top Up Dana	5	Divisi TBS	Nasabah melakukan top up Dana, transaksi gagal rekening terdebit
26	Complaint	Internet Banking	Top Up Gopay	5	DGO USER 1 (UIC6)	Gagal pengisian top up Gopay, rekening terdebit.
29	Complaint	Internet Banking	Top Up OVO	5	Divisi TBS	Nasabah melakukan top up OVO, transaksi gagal rekening terdebit

32	Complaint	Internet Banking	Top Up Pulsa	5	DGO USER 1 (UIC6)	Gagal pengisian pulsa prabayar, rekening terdebit
36	Complaint	Internet Banking	Top Up Shopee Pay	5	Divisi TBS	Nasabah melakukan top up Shopee pay, transaksi gagal rekening terdebit
39	Complaint	Internet Banking	Top Up LinkAja	5	DGO USER 1 (UIC11)	Nasabah melakukan topup LinkAja, transaksi gagal rekening terdebit
42	Complaint	Internet Banking	Transfer ATM Alto (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
45	Complaint	Internet Banking	Transfer ATM Bersama (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
48	Complaint	Internet Banking	Transfer ATM Link (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
51	Complaint	Internet Banking	Transfer ATM Prima (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
62	Complaint	Internet Banking	Transfer ATM Alto Bilateral (Refund,salah/batal transfer,rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit> 1x
65	Complaint	Internet Banking	Transfer ATM Bersama Bilateral (Refund,salah/batal transfer,rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit> 1x
68	Complaint	Internet Banking	Transfer ATM Alto Link Bilateral (Refund,salah/batal transfer,rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit> 1x
71	Complaint	Internet Banking	Transfer ATM Prima Bilateral (Refund,salah/batal transfer,rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit> 1x
79	Complaint	Internet Banking	Pembayaran MPNG3	10	Divisi OPR	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
1	Complaint	Mobile Banking	BI-FAST Gagal Hapus Akun	1	DGO USER 1 (UIC8)	Kendala yang dialami nasabah saat melakukan Hapus akun di menu Pengaturan BI-FAST
2	Complaint	Mobile Banking	BI-FAST Gagal Migrasi Akun	1	DGO USER 1 (UIC8)	Kendala yang dialami nasabah saat melakukan Migrasi di menu Pengaturan BI-FAST
3	Complaint	Mobile Banking	BI-FAST Gagal Suspend Akun	1	DGO USER 1 (UIC8)	Kendala yang dialami nasabah saat melakukan Suspend di menu Pengaturan BI-FAST
4	Complaint	Mobile Banking	BI-FAST Gagal Update Akun	1	DGO USER 1 (UIC8)	Kendala yang dialami nasabah saat melakukan Update di menu Pengaturan BI-FAST
7	Complaint	Mobile Banking	Pembayaran Kartu Kredit BNI	1	BCC - Customer Care	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
10	Complaint	Mobile Banking	Transfer Antar Rekening BNI	1	BCC - Customer Care	Gagal transaksi rekening terdebit namun tidak terkredit ke rekening tujuan, rekening terdebit lebih dari satu kali (transaksi normal), transfer terkredit lebih dari satu kali (transaksi normal), salah transfer (bank/rekening tujuan) dan salah nominal.
11	Complaint	Mobile Banking	BI-FAST Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan	5	DGO USER 1 (UIC8)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
14	Complaint	Mobile Banking	Pembayaran Kartu Kredit Bank Lain	5	DGO USER 1 (UIC6)	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karenadouble bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.

18	Complaint	Mobile Banking	Pembayaran Samsat	5	DGO USER 1 (UIC6)	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
21	Complaint	Mobile Banking	Pembayaran Telom/Telkomsel/Indosat/Provider Lainnya	5	DGO USER 1 (UIC6)	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
24	Complaint	Mobile Banking	Top Up Dana	5	Divisi TBS	Nasabah melakukan top up Dana, transaksi gagal rekening terdebit
27	Complaint	Mobile Banking	Top Up Gopay	5	DGO USER 1 (UIC6)	Gagal pengisian top up Gopay, rekening terdebit.
30	Complaint	Mobile Banking	Top Up OVO	5	Divisi TBS	Nasabah melakukan top up OVO, transaksi gagal rekening terdebit
33	Complaint	Mobile Banking	Top Up Pulsa	5	DGO USER 1 (UIC6)	Gagal pengisian pulsa prabayar, rekening terdebit
37	Complaint	Mobile Banking	Top Up Shopee Pay	5	Divisi TBS	Nasabah melakukan top up Shopee pay, transaksi gagal rekening terdebit
40	Complaint	Mobile Banking	Top Up LinkAja	5	DGO USER 1 (UIC11)	Nasabah melakukan topup LinkAja, transaksi gagal rekening terdebit
43	Complaint	Mobile Banking	Transfer ATM Alto (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
46	Complaint	Mobile Banking	Transfer ATM Bersama (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
49	Complaint	Mobile Banking	Transfer ATM Link (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
52	Complaint	Mobile Banking	Transfer ATM Prima (Dana Tdk Masuk ke Rek Tujuan)	5	DGO USER 1 (UIC1)	Transaksi sukses, Rekening terdebit tapi dana tidak masuk ke rekening tujuan.
54	Complaint	Mobile Banking	BI-FAST Bilateral (Refund,salah/batal Care/ 7 transfer,rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC8)	Nasabah melukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit > 1x
58	Complaint	Mobile Banking	Mobile Tunai Alfamidi	7	DGO USER 1 (UIC7)	Kendala tarik tunai melalui mitra kerjasama Alfamidi tanpa menggunakan kartu (Mobile Tunai), rekening terdebit
59	Complaint	Mobile Banking	Mobile Tunai Indomaret	7	DGO USER 1 (UIC7)	Kendala tarik tunai melalui mitra kerjasama Alfamidi tanpa menggunakan kartu (Mobile Tunai), rekening terdebit
63	Complaint	Mobile Banking	Transfer ATM Alto Bilateral (Refund,salah/batal transfer,rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit> 1x
66	Complaint	Mobile Banking	Transfer ATM Bersama Bilateral (Refund,salah/batal transfer, rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit> 1x
69	Complaint	Mobile Banking	Transfer ATM Alto Link Bilateral (Refund,salah/batal transfer, rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit> 1x
72	Complaint	Mobile Banking	Transfer ATM Prima Bilateral (Refund,salah/batal transfer,rek terdebit > 1x)	7	BCC - Customer Care / DGO USER 1 (UIC1)	Nasabah melakukan permohonan Refund, pembatalan Transfer, komplain karena rekening terdebit> 1x
80	Complaint	Mobile Banking	Pembayaran MPNG4	10	Divisi OPR	Transaksi gagal namun rekening terdebit, transaksi sukses namun rekening tidak terdebit, refund karena double bayar, Salah IDPEL/Operator dan Salah input Nominal Pembelian.
56	Complaint	Mobile Tunai	Mobile Tunai	7	DGO USER 1 (UIC3)	Kendala tarik tunai tanpa kartu di ATM BNI, rekening terdebit
57	Complaint	Mobile Tunai Alfamart	Mobile Tunai Alfamart	7	DGO USER 1 (UIC7)	Kendala tarik tunai melalui mitra kerjasama Alfamart tanpa menggunakan kartu (Mobile Tunai), rekening terdebit
83	Complaint	QRIS KARTU DEBIT	Dispute QRIS Kartu Debit	20	BCC - Customer Care	Nasabah melakukan pembayaran melalui QRIS, transaksi gagal rekening terdebit

84	Complaint	QRIS KARTU DEBIT	2nd Chargeback QRIS Debit	30	DGO USER 1 (UIC1)	Diinput Customer Care sesuai notifikasi DGO untuk pengajuan 2nd chargeback
----	-----------	------------------	---------------------------	----	-------------------	--