

**Penanganan Pengaduan SMS Spam melalui CTP - KM3417012341**  
**Penanganan Pengaduan Penipuan melalui CTP - KM3407022327**  
**Permintaan Blokir dan Buka Blokir Nomor Prepaid melalui CTP - KM3424102216**

Penanganan Pengaduan SMS Spam	Penanganan Pengaduan Penipuan	1. Permintaan Blokir & Buka Blokir Nomor Prepaid - <b>HARUS YBS (sama Gender)</b>  2. Untuk blokir yang dilakukan di Call Center dan e-Care adalah blokir total (tidak bisa Outgoing Call, Incoming Call, dan Internet) sehingga pelanggan harus melakukan ganti kartu di GraPARI ketika akan melakukan buka blokir
<b>VALIDASI UTAMA:</b> - NAMA LENGKAP - TEMPAT dan TANGGAL LAHIR <b>Validasi Tambahan:</b> - Masa aktif atau masa tenggang kartu - Tanggal recharge/ isi ulang terakhir - 3 (Tiga) nomor yang pernah dihubungi dalam 1 (satu) bulan terakhir.	<b>VALIDASI UTAMA:</b> - NAMA LENGKAP - TEMPAT dan TANGGAL LAHIR - Nominal recharge/ isi ulang terakhir <b>Validasi Tambahan:</b> - Masa aktif atau masa tenggang kartu - Tanggal recharge/ isi ulang terakhir - 3 (Tiga) nomor yang pernah dihubungi dalam 1 (satu) bulan terakhir	<b>VALIDASI UTAMA:</b> - NAMA LENGKAP - TEMPAT dan TANGGAL LAHIR <b>VALIDASI TAMBAHAN:</b> -Nominal recharge/ isi ulang terakhir. -Tanggal recharge/ isi ulang terakhir. -Masa aktif atau masa tenggang kartu -Paket yang aktif saat ini -3 (tiga) nomor yang pernah dihubungi dalam 1 (satu) bulan terakhir

**SOP Permintaan Buka Blokir Postpaid melalui CTP**  
**KM3413122255**

CASE	Corporate Paid	Consumer/ Personal Paid
<b>PERMINTAAN BLOKIR KARTU HALO (SUSPEND)</b> - <b>HARUS YBS (sama Gender)</b> - <b>SLA SAAT ITU JUGA</b> (baik eksekusi langsung ataupun eskalasi)	<b>VALIDASI UTAMA:</b> - Nama Perusahaan - Alamat Perusahaan - Nama PIC Corporate <b>Validasi Tambahan:</b> - Jumlah/ nominal tagihan terakhir - Tanggal pembayaran tagihan terakhir - 3(tiga) nomor yang pernah dihubungi dalam 1 (satu) bulan terakhir	<b>VALIDASI UTAMA:</b> - MSISDN - Nama Lengkap -Tempat dan Tanggal Lahir <b>Validasi Tambahan:</b> - Jumlah/ nominal tagihan terakhir - Channel Pembayaran tagihan terakhir - Alamat billing/ e-Bill - Tanggal pembayaran tagihan terakhir - Paket yang aktif saat ini - 3 (tiga) nomor yang pernah dihubungi dalam 1 (satu) bulan terakhir

KARTU	REASON	SOLUSI
PREPAID	KARTU SIM HILANG	<b>Permintaan HARUS YBS (sama Gender)</b>  <b>OPEN TIKET DSC - JENIS KIP Permintaan Blokir Hilang (Tiket+TLP+Bracket [BLOKIR])</b>  <i>Untuk blokir yang dilakukan di Call Center dan e-Care adalah blokir total (tidak bisa Outgoing Call, Incoming Call, dan Internet) sehingga pelanggan harus melakukan ganti kartu di GraPARI ketika akan melakukan buka blokir</i>  <a href="https://kms.telkomsel.co.id/content/KM3424102216">https://kms.telkomsel.co.id/content/KM3424102216</a>
POSTPAID	ATAS PERMINTAAN SENDIRI	Eksekusi By DSC Klik Menu Suspend (KLIK)  <b>Note : sampaikan S&amp;K sesuai SOP</b> <b>Billing tetap berjalan dan ditagihkan selama Blokir</b>  <a href="https://kms.telkomsel.co.id/content/KM3424102216">https://kms.telkomsel.co.id/content/KM3424102216</a>