

Pansol - Penanganan Penipuan VA / KILLING SESSION

To do list

Lakukan Pengecekan:

1. Profil MSISDN Di Aplikasi DSC

- Untuk mengetahui apakah pelanggan memenuhi kriteria yang dapat dilakukan treatment khusus, seperti Refund, adjustment, atau pre-adjustment
- Cek Profile apakah masuk kriteria pelanggan VIP/VVIP dan atau karyawan Telkomsel, karena ada treatment berbeda

Tanyakan ke pelanggan:

1. Nomor penipuan
2. Tanggal dan waktu kejadian
3. Kronologi lengkap
4. Nominal kerugian jika ada
5. Bukti interaksi dengan penipuan (screenshot)
6. Ungkapan rasa kepedulian & edukasi pelanggan supaya tidak terulang kembali kejadian yg sama

Jika pelanggan mengeluhkan penipuan karena sudah memberikan kode OTP layanan 3rd Party non Telkomsel seperti WA, Telegram, Messenger sarankan pelanggan menghubungi pusat bantuan penyedia layanan tsb.

Possible Cause

1. Cek MSISDN terlapor untuk memastikan ada riwayat panggilan ke nomor pelapor

- * Pelanggan Prepaid Cek di aplikasi Indira apakah ada riwayat percakapan pelanggan dengan No Penipu, cek apakah ada gift pembelian paket atau pulsa melalui pulsa pelanggan
- * Pelanggan postpaid, ada pengecekan tagihan berjalan melalui aplikasi DSC, cek indira ,untuk memastikan kerugian melalui tagihan berjalan. Alternatif bisa melalui aplikasi mytelkomsel.

2. Tanyakan ke pelanggan apakah memberikan kode OTP ke penipu?

2.1 Edukasi bahwa kode OTP bersifat rahasia dan tidak untuk diberikan kepada siapapun termasuk petugas Telkomsel

2.2 Sarankan kill session dengan cara eskalasi tiket Remedy IT

2.3 Edukasi mengenai modus" penipuan dalam berbagai bentuk kode otp , link

3. Cek aplikasi internal adakah kerugian yang dialami pelanggan

3.1 Jika pembelian/gift bersifat one consume (ex Google Play), edukasi bahwa kerugian tersebut belum dapat dilakukan refund/adjustment dan lanjutkan ke proses 4

3.2 Jika pembelian adalah paket/layanan Telkomsel (internet/nelpon/sms/roaming), sampaikan ke pelanggan akan dibantu proses pengajuan pembatalan pembelian dengan keterangan sesuai SOP yang berlaku (Dapat dibuktikan bahwa Paket atau fitur yang diaktifkan tidak digunakan oleh pelanggan yang bersangkutan) dan lanjutkan proses ke - 4.

4. Membuatkan laporan penipuan yang dialami pelanggan

4.1 Jelaskan ke pelanggan bahwa nomor penipu akan dilakukan pengajuan proses blokir

4.2 Lakukan validasi sesuai SOP-007/CCM-AC/CHM/VI/2017 Penanganan Keluhan Pelanggan terkait Produk atau Layanan melalui CTP

4.3 Minta pelanggan untuk memberikan pernyataan/disclaimer bahwa yang bersangkutan menjamin kebenaran informasi yang diberikan dan melepaskan Telkomsel dari segala tuntutan yang timbul akibat pemblokiran MSISDN terlapor. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa informasi yang diberikan tersebut adalah tidak benar, pelanggan yang bersangkutan bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.4 Infokan SLA 3x24 jam sesuai SOP-008/CCM-AC/CHM/VIII/2017 Penanganan Pengaduan Penipuan melalui CTP

Mandatory Ticket

1. Class, MSISDN, Nama pelanggan, jenis kartu (KartuHalo, simPATI, kartu AS, Loop)

2. Nomor penipu

3. Tanggal dan waktu kejadian

4. Case : Permintaan kill session dan pembatalan pembelian paket (internet/nelpon/sms/roaming)

5. Kronologi lengkap

6. Nominal kerugian jika ada

7. CP lain yang dapat dihubungi

8. Melampirkan bukti kerugian, seperti pembelian paket, transfer uang dll

KIP

Kill Session

Digital Service - MyTelkomsel Web - P22 - Permintaan Kill Session

Digital Service - MyTelkomsel Apps - P22 - Permintaan Kill Session

Laporan Penipuan

Fitur Standar - SMS Penipuan / Spam / Virus / Promosi - I13-Informasi Prosedur Pengaduan SMS Penipuan / Spam / Virus / Promosi

Fitur Standar - SMS Penipuan / Spam / Virus / Promosi - I13-Informasi Mengenai Penipuan

Undian Berhadiah

Digital Service - Penipuan/ fraud ganti kartu Mbanking - I13-Informasi Prosedur Pengaduan Penipuan/fraud mbanking

Digital Service - Penipuan/ fraud ganti kartu Mbanking - K13-Pengaduan penipuan/ fraud ganti kartu mbanking

Notes

Cek history interaksi MSISDN pelanggan (interaction dan tiket). Jika ada komplain yang sama atau tiket, lakukan pengecekan ulang.

Cek dokumentum di DSC, untuk mengecek bukti sms atau transfer akibat kerugian.

Jika tiket masih in SLA, sampaikan standard jawaban & Hasil progres pelaporan, dan edukasi mengenai SLA nya

Note:

1. Untuk proses Kill Session sudah dapat dilakukan via DSC langsung oleh user CTP pada menu kill mytelkomsel session, dan Pelanggan aplikasi pada MyTelkomsel penipu akan terlogout bila ada aktifitas payment-nya.

2. Sedangkan proses adjustment bila valid dan diperlukan, maka dapat dilakukan di masing masing CTP (konfirmasi ke pihak billco area masing masing).