

**TIPS  
DATA AMAN  
NASABAH NYAMAN  
VOL.8**



# WASPADA SAAT DIHUBUNGI CONTACT CENTER PALSU

## SECARA UMUM, LAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH CONTACT CENTER PERMATABANK, MELIPUTI

- 1). Informasi mengenai produk perbankan PermataBank.
- 2). Solusi atas permasalahan yang Anda hadapi dalam menggunakan jasa PermataBank.
- 3). Menerima pengaduan atau pertanyaan Anda dan dilanjutkan kepada satuan kerja unit terkait di Bank untuk upaya penyelesaian pengaduan atau pertanyaan tersebut.
- 4). Membantu memperbaharui data Anda pada Bank sesuai ketentuan PermataBank.
- 5). Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan secara terbatas.
  - (i). Manfaatkan layanan otomatis yang tersedia.
  - (ii). Jika bantuan yang Anda butuhkan tidak terdapat dalam menu layanan otomatis, jangan ragu memilih layanan berbicara langsung dengan staf **Contact Center**.

## BEBERAPA TIPS DALAM MENGHUBUNGI CONTACT CENTER PERMATABANK, YAITU :



- (i). Hubungi **PermataTel** di 1500-111.
- (ii). Dari Luar Negeri, Anda dapat menghubungi PermataTel di nomor **+6221 2985611**.
- (iii). Pastikan Anda mengetahui nomor rekening perbankan atau Kartu Kredit atau kartu Debit Anda.
- (iv). Pastikan Anda siap dengan data-data yang dibutuhkan untuk verifikasi melalui telepon pada saat Anda menghubungi **Contact Center**.
- (v). Sampaikan permasalahan atau pertanyaan Anda kepada staf **Contact Center** dengan jelas.
- (vi). Pastikan Anda mencatat nomor referensi pengaduan atau pertanyaan Anda.

## PERHATIAN UNTUK KEHATIAN-HATIAN :

1. Tidak menjawab atau memberikan informasi atas pertanyaan sekitar:
  - *Personal Identification Number (PIN)*, *Card Verification Value (CVV)*, *One Time Password (OTP)* untuk transaksi belanja online, *Response Code* (kode otentikasi untuk transaksi PermataNet/PermataMobile/SMS Banking), *User ID* atau *Password*.
  - Instruksi untuk Nasabah melakukan transaksi, misalnya, transfer atau beli pulsa, di mesin Anjungan Tunaik Mandiri (ATM) atau *Internet Banking* atau *Mobile Banking*.
2. Pastikan hanya melihat nomor telepon **Contact Center** melalui *Website* (*hiperlink* dengan *website* PermataBank), Kartu Debit, Kartu Kredit serta layar dan stiker di ATM.
3. Catat nomor **Contact Center** pada media lain. Misalnya, di telepon selular (*ponsel*), atau catatan lainnya, sehingga Nasabah mudah menghubungi **Contact Center** PermataBank pada saat dibutuhkan.
4. Jangan menyimpan data rahasia seputar rekening atau Kartu Kredit (seperti PIN, CVV), ke dalam perangkat telepon selular (*ponsel*), laptop, atau komputer.



## BEBERAPA CONTOH TINDAKAN KEJAHATAN MELALUI CONTACT CENTER PALSU.

### CONTOH PENIPUAN

- (1). Dihubungi dengan menggunakan nomor telepon **Contact Center** palsu
  - Nasabah dihubungi oleh nomor Contact Center palsu, yang mirip dengan PermataTel, yaitu +1500111, menanyakan beberapa data rahasia Nasabah (diantaranya PIN, *Password*, *Response Code* (Kode Otentikasi/One Time Password-OTP), *User ID*, serta *Card Verification Value - CVV* (3 digit kode pengamanan di belakang Kartu Debit/Kredit).
  - Nomor telepon PermataTel 1500111 tidak pernah digunakan untuk menghubungi Nasabah.
- (2). Dihubungi dengan email **Contact Center** palsu.
  - Nasabah mendapatkan email dari alamat email **Contact Center** palsu, yang mirip dengan *care@permatabank.co.id* dengan memberikan penawaran atau konfirmasi, dimana Nasabah diminta untuk memberikan beberapa data pribadi Nasabah yang rahasia (PIN, *Password*, *Response Code* (Kode Otentikasi/One Time Password-OTP), *User ID*, serta *Card Verification Value* (3 digit kode pengamanan di belakang Kartu Debit/Kredit).
- (3). Memasang stiker yang berisi nomor **Contact Center** palsu, pada mesin ATM atau ruang ATM.
- (4). Penipu meminta Nasabah yang menghubungi nomor **Contact Center** palsu tersebut, dan meminta Nasabah :
  - Menyebutkan data rahasia Nasabah. Seperti PIN, nomor Kartu Kredit, masa berlaku kartu Kredit, atau CVV (3 digit kode pengamanan di belakang kartu Debit/Kredit).
  - Melakukan transaksi di ATM. Seperti : transfer, pembelian atau pembayaran yang menguntungkan pelaku kejahatan, tanpa disadari oleh Nasabah.



Sebagai informasi tambahan untuk meningkatkan metode pengamanan rekening, maka kini **Contact Center** PermataBank telah menggunakan teknologi *Voice ID*, dimana pola suara Nasabah akan menghasilkan identifikasi untuk mempercepat dan memudahkan proses verifikasi, sehingga kebutuhan Nasabah dapat segera ditangani. Untuk dapat menggunakan fasilitas verifikasi dengan *Voice ID*, Nasabah harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui **PermataTel** 1500111.