Pegadaian

MINUTE OF MEETING

Pokok Pembahasan :	Rapat Tanggal :	Disusun Oleh :	Tanggal :
	07 Februari 2024	Andriansyah (DC)	12 Februari 2024
Refreshment Prodak Autodebet Top Up Tabungan Emas, Bundling Tabungan Emas, Ukel Menjadi Tabungan Emas	**https://zoom.us/j/3719835402?pwd=bktxemVvdG9oMDdBWjFpdmE3NnF5Zz09&omn=97547240398**		
	Waktu: Pkl: 14:30		

Peserta Rapat :	Yang tidak hadir:
1 Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner) 2 Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner) 3 Seluruh Team Leader (Tier 1) 4 QA (Tier 1) 5 Seluruh QCO (Tier 1) 6 Kartika Setyawati (Analityc) 7 Seluruh Agent (Tier 1) 8 Seluruh Team Verifikator 9 Seluruh Team Outbound 10 Seluruh Team Telesales 11 Andriansyah	-

	Uraian	Keterangan
1	Agenda Presentasi 1. Aoutodebet BCA outlet dan pegadaian digital 2. Produk pembiayaan bundling open tabungan emas 3. Uang kelebihan dan uang kembalian untuk transaksi tabungan emas	Materi Pembahasan

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah	

	Uraian	Keterangan
2	Aoutodebet BCA outlet dan pegadaian digital Syarat dan ketentuan Syarat : Registrasi • Nama pemilik rekening tabungan emas harus sama dengan rekening BCA • Nomor HP nasabah adalah yang terdaftar pada aplikasi Mobile BCA Pendebetan Nasabah memastikan dana di Bank BCA mencukupi untuk dilakukan pendebetan Unregistrasi Unregistrasi dapat dilakuakn di outlet Nasabah dapat mengajukan unregistrasi paling lambat H-7 sebelum tanggal pendebetan selanjutnya	Materi Pembahasan

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah	

	Uraian	Keterangan
3	Ketentuan: Biaya transaksi Nasbaha dikenakan biaya Rp. 3000 untuk setiap transaksi pendebetan Nominal Top Up TE Minimal : Rp. 50.000 Maksimal : Rp. 10.000.000 Jangka waktu Outodebet Minimal : 3 Bulan Maksimal 36 Bulan Tanggal Pendebetan Nasabah dapat memilih tanggal pendebetan tanggal 1 s.d 28	Materi Pembahasan
4	Flow 1. Nasabah Tabungan Emas mendaftar sistem autodebet di outlet pegadaian 2. Petugas Outlet menginput pendaftaran outodebet tabungan emas pada aplikasi PASSION 3. Otomatis by sistem BCA, BCA memverifikasi kepemilikan rekening nasabah dan akan mengirimkan web form pendaftaran kuasa debet 4. Petugas outlet akan memilih nomor rekening dan nomor telepon nasabah yang akan didaftarkan kuasa debet 5. Nasabah akan mendapatkan notifikasi melalui BCA mobile untuk melakukan aktivasi kuasa debet 6. Rekening Tabungan Emas bertambah secara rutin dengan sistem autodebet.	Materi Pembahasan

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah	

	Uraian	Keterangan
5	Produk pembiayaan bundling open tabungan emas Flow bundling produk pembiayaan dengan tabungan emas di outlet 1. Nasabah pembiayaan yang belum memiliki rek TE dating ke outlet pegadaian 2. Melakukan pencairan kredit pembiayaan (sort dan long term) lebih dari 10jt rupiah 3. Petugas akan mendapatkan pop up notifikasi dan menu baru bundling tabungan emas 4. Kasir menawarkan pembukaan tabungan emas dan creat TE (saldo 0) - No : Pencairan pinjaman nasabah - Yes : Pencairan pinjaman nasabah + Open TE (Norek Pra Aktif) 5. Kasir klik menu open tabungan emas bundling dan input nomor kredit nasabah untuk validasi 6. Nasabah menerima buku tabungan emas dan top up saldo tabungan emas Note : Jika ada program tabungan emas bias memasukan voucher yang available	Materi Pembahasan
6	Syarat dan ketentuan Produk pembiayaan Produk yang mendapatkan tawaran bundling adalah sebagai berikut : 1. Gadai KCA 2. Gadai Fleksi 3. Gadai Bisnis 4. Gadai Titupan Emas 5. Krasida 6. Kreas Multi Guna 7. Kreasi Reguler 8. Mulia Ultimate	Materi Pembahasan

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah	

	Uraian	Keterangan
7	Transaksi : Nasabah wajib melakukan pencairan di atas 10jt Waktu : Nasabah mendapatkan tawaran bundling di hari yang sama dengan pencairan kredit Pra Aktif : Nasabah dapat melakukan open tabungan emas dengan saldo 0 selama 30 hari Aktif : Top up pertama kali akan langsung mengaktifkan rekening tabungan emas	Materi Pembahasan
8	Uang kelebihan untuk open tabungan emas 1. Kasir melakukan pencairan ukel nasabah pada passion 2. Proses validasi pada PASSION 3. Jika Nasabah belum ada TE dan ukel lebih dari 50 ribu, kasir menwarkan pembukaan rekening TE 4. Klik lanjutkan 5. Pinca melakukan otorisasi pencairan ukel untuk open TE 6. Nasabah melengkapi form bukan rekening TE 7. Proses pembukaan rekening TE oleh kasir dan otorisasi oleh pinca 8. Pencatatan buku TE dan penyerahan bukti transaksi ke nasabah	Materi Pembahasan

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah	

	Uraian	Keterangan
9	Uang kelebihan dan uang kembalian untuk transaksi tabungan emas Uang kelebihan dan uang kembalian untuk top up tabungan emas 1. Kasir melukan transaksi nasabah pada passion 2. Proses validasi pada passion 3. Jika nasabah sudah ada rek TE dan ukel/kembaliannya di atas 0,0001 gram harga emas kasir menawarkan top up TE 4. Klik lanjutkan 5. Pinca melakukan otorisasi kembalian/ukel untuk top up TE 6. Nasabah melengkapi form top up TE 7. Proses top up TE oleh kasir dan otorisasi oleh pinca 8. Pencetakan dan penyerahan bukti transaksi ke nasabah	Materi Pembahasan
10	Produk Pembiayaan Bundling Open Tabungan Emas (belum pernah melakukan pembukaan TE) Nasabah yang belum memiliki TE- pencairan kredit pembiayaan lebih dari Rp10.000.000-petugas mendapat pop up untuk bundling. Produk- Transaksi – Waktu - Pra Aktif (30 HARI UNTUK SALDO 0) -Aktif Uang Kelebihan dan Uang Kembalian bisa di top up untuk TE bisa untuk nasabah baru atau lama. Bisa memilih dicairkan dalam bentuk uang atau saldo TE.	Materi Pembahasan
11	Penambahan Dari 3 fitur yang diterangkan hanya baru Autodebet yang live seluruh otlet Pegadaian, sementara bundling dan fitur TE akan di roll out minggu depan.	Materi Pembahasan
	QNA	

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner) Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner) Seluruh Team Leader (Tier 1) QA (Tier 1) Seluruh QCO (Tier 1) Kartika Setyawati (Analityc) Seluruh Agent (Tier 1) Seluruh Team Verifikator Seluruh Team Outbound Seluruh Team Telesales Andriansyah	-

	Uraian	Keterangan
1	Q: Apabila nasabah melakukan pembukaan melalui agen Pegadaian, terkait buku Tabungan Emasnya apakah dapat diambil melalui agen Pegadaian atau tetap harus ke kantor cabang Pegadaian terkait? A: Pencetakan di cabang namun bisa untuk melalui agen atau melalui cabang.	QNA
2	Q: Tadi disampaikan jika biaya tabungan emas perdebet itu Rp 3.000,- lalu untuk biaya pengelolaan yang Rp30.000 per tahun itu tetap sama atau ada perubahan? A: Tidak ada perubahan, hanya penambahan apabila nasabah memilih autodebet.	QNA
3	Q: Mengapa autodebet Tabungan Emas hanya bisa dilakukan melalui Mandiri dan BCA saja, mengapa bank lain belum bisa? padahal Pegadaian anak perusahaan dari BRI namun mengapa BRI tidak di utamakan? A: Bank Mandiri dan BCA secara sistem yang sudah siap untuk kerjasama, dan BRI dengan perbankan lainnya sedang akan di luncurkan.	QNA
4	Q: Kapan transfer emas via PDS dibuka kembali? A: Sedang pemeliharaan sistem nanti akan diinformasikan kembali.	QNA
5	Q: Apabila terdapat uang kelebihan lelang apakah untuk semua uang kelebihan lelang dari produk konvensional atau syariah dapat dilakukan konversi ke Tabungan Emas? Dan apabila hanya sebagian uang kelebihan lelang yang ingin dikonversi menjadi Tabungan Emas apakah bisa? A: Keseluruhan bisa diakomodir ke Tabungan Emas.	QNA

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah	

	Uraian	Keterangan
6	Q: Apakah jika saldo tabungan non-aktif semacam dolmen, Ketika kita coba aktifkan dengan isi saldo tabungan emas kembali akankah berkurang sebab biaya titipan, atau disaldo terkakhir lakukan transaksi? A: Saldo dorman harus dicek apakah bisa mencukupi untuk biaya penitipan, apabila masih cukup maka akan di top up kan. Dan tidak akan berkurang sebelum dilakukan pengecekan. Saldo nya akan tiba-tiba berkurang.	QNA
7	A: Untuk pengisian auto debit apa hanya bisa dilakukan di outlet terkait atau di outlet mana saja? Q: Registrasi bisa dilakukan di outlet mana saja dan di PDS.	QNA
8	Q: Apabila nasabah memiliki lebih dari 1 Tabungan Emas apakah bisa dijadikan 1 nomor rekening Tabungan Emas? Apabila bisa, mohon di informasikan untuk nomor rekening Tabungan Emas lainnya bagaimana? A: Bisa ditransfer untuk dijadikan satu rekening, untuk rekening lainnya bisa ditutup.	QNA
9	Q: Apakah perubahan autodebet bias dilakukan perubahan bartas sewaktu-waktu?, Apabila saldo tidak mencukupi apakah akan dilakukan autodebet pada bulan berikutnya? A: Nasabah bisa melakukan perubahan sewaktu-waktu dengan melakukan unregistrasi, dan batas maksimalnya H-7. Apabila saldonya tidak mencukupi akan ditunggu hingga jam 6 sore dan akan dinyatakan gagal apabila belum dilalkukan autodebet. Dan pendaftaran hanya bisa dilakukan pada konvensional.	QNA
10	Q: Apabila autodebet gagal apakah langsung tertutup apabila dua bulan berturut-turut? A: Tidak bisa secara otomatis berhenti untuk autodebetnya akan tetap aktif namun tidak menambah saldo TE.	QNA

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah	

	Uraian	Keterangan
11	Q: Terkait autodebet BCA, apabila setelah melakukan pengajuan namun untuk saldo rekening tidak mencukupi selama beberapa waktu, apakah autodebet tersebut dapat terbatalkan otomatis? A: Tidak bisa dibatalkan secara otomatis, harus unregistrasi terlebih dahulu	QNA
12	Q: Berapa lama nasabah mendapatkan emas cetakan tersebut? Dan apabila nasabah tidak pernah menabung tabungan emas, apakah saldo emas nasabah akan bilang? A: Harus mengetahui zona nasabah, nasabah yang belum menabung TE akan ditutup otomatis.	QNA
13	Q: Apakah nasabah dapat melakukan order cetak di seluruh outlet pegadaian? A: Harus tahu nasabah order cetak di cabang atau PDS. Di PDS bisa memilih cabang mana. Akan diubah menjadi “ambil fisik”.	QNA
14	Q: Untuk yang bundling ada syarat dan ketentuan yang pra aktif saldonya boleh Rp 0 dengan batas waktu 30 hari, kalo misalkan sudah lebih dari 30 hari nasabah tidak top up itu nanti bagaimana? apakah rekening tabungan emasnya akan terblokir atau bagaimana? A: Benar hari ke 31 ketika tidak melakukan top up akan menjadi nonaktif.	QNA
15	Q: Untuk autodebit BCA ini hanya untuk top up TE atau bisa transaksi lainnya? apabila yang lainnya bisa dapat diinformasikan untuk pembayarannya apa saja? A: Baru Tabungan Emas.	QNA
16	Q: Untuk autodebet di PSD apakah nantinya juga bisa digunakan seperti pada di aplikasi PDS? A: Belum ada pengembangan pada PSD.	QNA

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner) Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner) Seluruh Team Leader (Tier 1) QA (Tier 1) Seluruh QCO (Tier 1) Kartika Setyawati (Analityc) Seluruh Agent (Tier 1) Seluruh Team Verifikator Seluruh Team Outbound Seluruh Team Telesales Andriansyah	-

	Uraian	Keterangan
17	Q: Bagaimana mekanisme untuk pengambilan uang kelebihan lelang apabila Surat Bukti Kreditnya hilang? apakah bisa hanya dengan menunjukkan bukti notifikasi pemberitahuan uang kelebihan lelang? A: Wajib membawa surat bukti gadai apabila hilang maka nasabah harus meminta surat kehilangan sesuai prosedur SBK hilang.	QNA
18	Q: Apakah untuk tabungan emas QQ bisa di lakukan autodebet dengan Bank BCA? A: Tabungan Emas QQ belum bisa dilakukan autodebet.	QNA
19	Q: Semisal saya mau melakukan cetak fisik logam mulia, saat pembayaran terlambat apakah saya akan dikenakan denda? lalu semisal tidak bagaimana flow semisal kita melakukan cetak fisik di outlet? A: Order cetak TE akan ada biaya keterlambatan pengambilan. Nasbah diberi waktu 30 hari untuk pengambilan apabila lebih akan dikenakan denda sebesar Rp20.000 maksimal Rp200.000.	QNA
20	Q: Terkait kelebihan uang lelang yang di alihkan ke rekening tabungan emas (Top up) apabila nasabah tidak berkenan apakah boleh untuk keseluruhan dana kelebihan leleng di kembalikan utuh pada nasabah? A: Bisa dilakukan sesuai keinginan nasabah.	QNA
21	Q: Untuk top up autodebet TE dioutlet dan PDS tadi disebutkan berbeda, mohon diinformasikan kembali nominalnya terkait top up tersebut? A: Dioutlet minimal Rp100.000 dan maksimal Rp5.000.000.	QNA

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah	

	Uraian	Keterangan
22	Q: Apakah bisa apabila nasabah telah mengisi pernyataan di formulir permintaan kredit dan menandatangani pada saat pengajuan pinjaman, bahwa apabila barang terlelang maka secara otomatis jumlah uang kelebihan tersebut dapat dimasukkan berbentuk tabungan emas? A: Belum bisa dilakukan.	QNA
23	Q: 1. Apabila mengajukan autodebet pada bulan Februari, autodebet per tanggal 10, berarti autodebet dimulai di bulan Februari atau Maret? Apabila tidak terpotong apakah boleh dibuatkan pelaporan? 2. Untuk estimasi zonasi cetak Tabungan Emas saat ini kebijakannya tetap menggunakan estimasi zonasi atau mengikuti yang tertera di aplikasi PDS 15-45 hari kerja? A: Boleh dibuatkan pelaporan apabila tidak terpotong, estimasi zona cetak TE sudah ada.	QNA
24	Q: Apakah kedepan nya untuk buku tabungan emas akan ada yang berbentuk digital agar tidak merepotkan nasabah jika terjadi kehilangan buku tabungan emas? A: Akan dikaji oleh tim terkait terlebih dahulu.	QNA
25	Q: Apakah autodebet berlaku juga untuk jenis tabungan BCA Dollar A: Untuk saat ini belum bisa	QNA
26	Q: Dikarenakan banyak nasabah yang mengeluhkan terkait estimasi cetak Tabungan Emas yang tidak sesuai dengan zonasi, lalu bagaimana solusinya? A: Pelaporan melalui ariana, pengecekan monitoring perlu tiket.	QNA

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah	

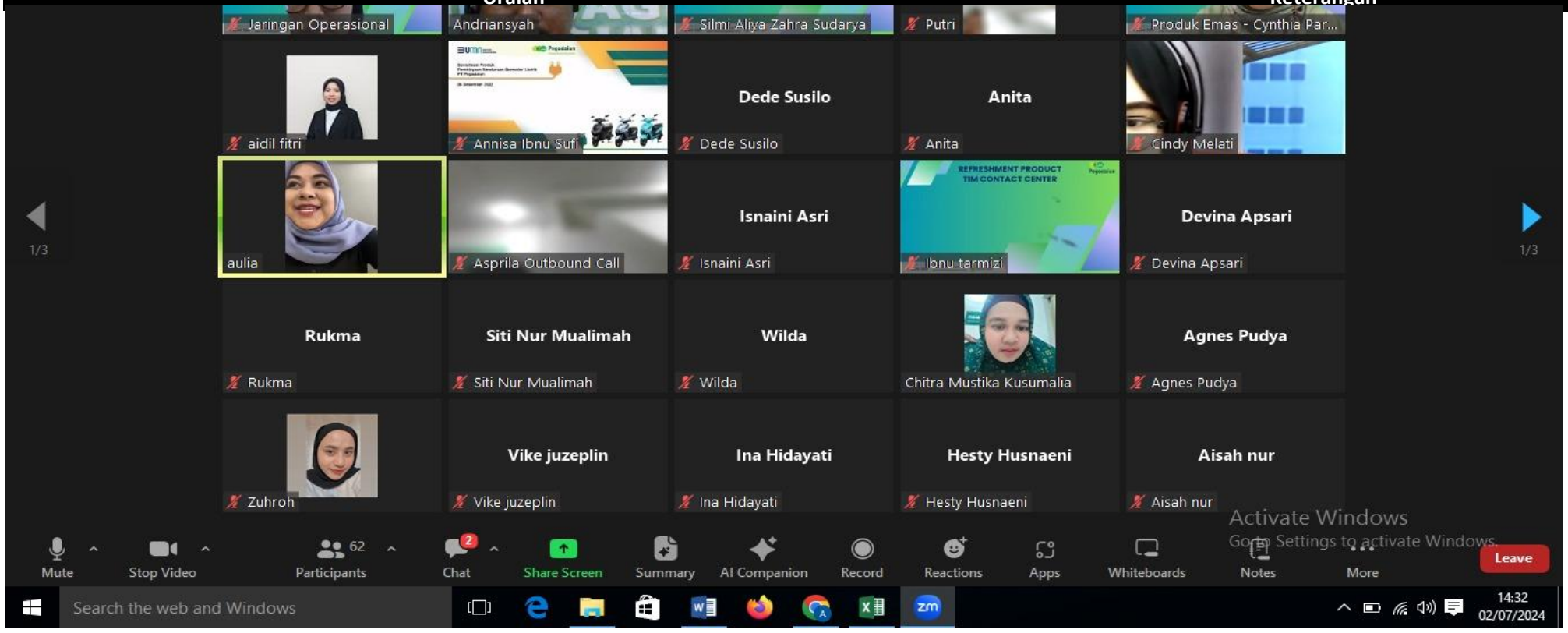
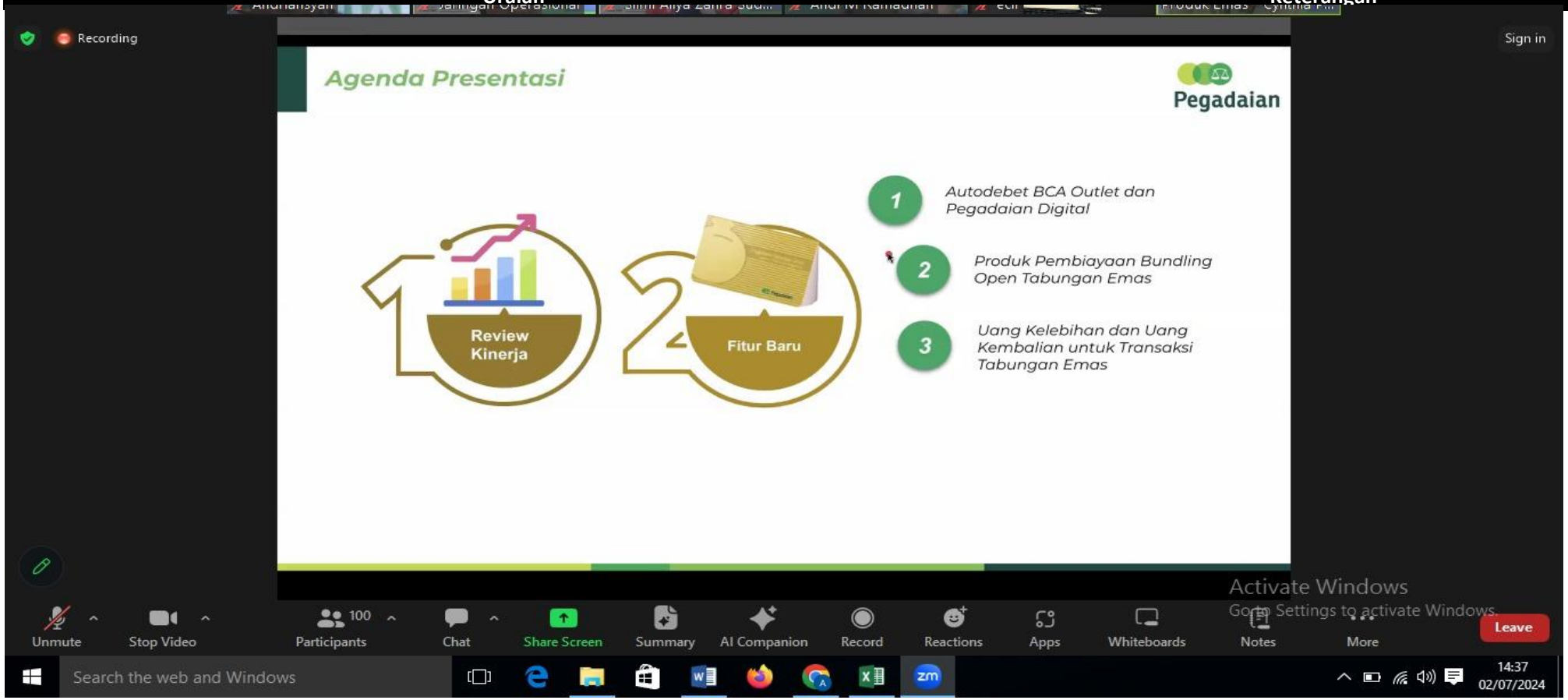
	Uraian	Keterangan
27	Q: Bagaimana prosedur pengambilan uang kelebihan lelang apabila SBK hilang. A: Harus sesuai SOP. Nantinya akan ada pencetakan kembali SBK. Apabila ada penolakan untuk pencetekan kembali kemungkinan ada flow yang tidak diketahui petugas.	QNA
28	Q: Jika nasabah diluar kota dan kendala untuk pengambilan ukel ke outlet. Kemudian nasabah hubungi outlet via telepon, apa ada kemungkinan petugas bisa menawarkan konversi ukel ke saldo emas dan apa bisa dikonversi langsung via perjanjian online tersebut ke saldo emas? Untuk mempermudah nasabah. A: Untuk ukel wajib datang ke outlet membawa KTP dan SBK.	QNA

Pemimpin Rapat/Pengisi Materi:	Disusun Oleh:
Ibu Cynthia Paramita Astasari dan Ibu Hijriah Sekar Widanti	Andriansyah (DC)

Apabila ada informasi yang tidak sesuai mohon dapat menghubungi team penyusun

1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah	

Uraian	Keterangan



	Uraian	Keterangan
1	Ibu Cynthia Paramita Astasari (Prodak Owner)	-
2	Ibu Hijriah Sekar Widanti (Prodak Owner)	
3	Seluruh Team Leader (Tier 1)	
4	QA (Tier 1)	
5	Seluruh QCO (Tier 1)	
6	Kartika Setyawati (Analityc)	
7	Seluruh Agent (Tier 1)	
8	Seluruh Team Verifikator	
9	Seluruh Team Outbound	
10	Seluruh Team Telesales	
11	Andriansyah