

MINUTE OF MEETING

Pokok Pembahasan :	Rapat Tanggal :	Disusun Oleh :	Tanggal :
Sosialisasi Pengecekan Data Nasabah melalui OmniX	Sabtu, 13 September 2025	QCO	17 September 2025
	Link : https://meet.google.com/gpu-qggi-rub		
	Waktu: Pukul 16:00 WIB		
Peserta Rapat : 1. Seluruh Team Leader 2. Seluruh Agent 3. Seluruh QCO 4. Hijri Hanifah	Yang tidak hadir: -		

Materi

1. Sebelum melakukan pengecekan pastikan data yang diberikan nasabah sesuai dan terhubung dengan nasabah terkait (Nama, Tanggal Lahir, Nama Ibu Kandung, No KTP (16 digit), Nomor Kredit Nasabah (16 digit), No CIF (10 digit)). Jika terdapat kekurangan pada Nomor KTP, CIF atau nomor kredit maka tidak dapat dilakukan verifikasi 2. Jika sudah dipastikan sesuai dan nasabah sudah validasi namun muncul keterangan : * Request failed with status code 422 (kemungkinan nama nasabah yang diberikan tidak sesuai) arahkan nasabah untuk pengecekan di cabang dan melakukan pengkinian data (jika HC tetap edukasi nasabah dan tidak dibuatkan tiket) * Server Time Out code 502 (reload PC sambungan terputus) * Data Tidak Ditemukan (kemungkinan ada ketidaksesuaian pada nama ibu kandung nasabah dengan data di passion) arahkan nasabah pengecekan dan pengkinian data di cabang (jika HC tetap edukasi nasabah dan tidak dibuatkan tiket)
3. Pengecekan keaktifan Tabungan Emas jika saldo yang muncul pada omnix 0 gram maka probing nasabah kapan terakhir kali melakukan transaksi TE nya, kalau sudah lebih dari 1 tahun dan tidak ada saldo untuk pemeliharaan tahunan informasikan sudah tidak aktif. Namun jika dalam jangka waktu dekat arahkan nasabah untuk dicoba melakukan Top Up TE terlebih dahulu melalui M-Banking BNI atau Mandiri (jika nomor rekening Tabungan Emas tidak ditemukan maka sudah tidak aktif, jika masih bisa dilakukan top up maka Tabungan Emas masih aktif). Jika nasabah memaksa untuk dipastikan keaktifan Tabungan Emas dan enggan melakukan top up secara mandiri, konfirmasi TL duty untuk dibantu pengecekan top up melalui M-Banking BNI atau Mandiri. Khusus Saldo Tabungan Emas jika tertera lebih dari 10 gram tidak boleh diinformasikan, arahkan nasabah untuk melakukan pengecekan ke kantor cabang Pegadaian terdekat. Jika nasabah HC bisa diinformasikan "Untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah, saat ini untuk pengecekan tidak dapat dilakukan secara online. Silakan melakukan pengecekan ke kantor cabang Pegadaian terdekat"
4. Pengecekan tanggal lelang, status barang gadai dan uang kelebihan lelang jika tidak muncul pada omnix, perhatikan tanggal jatuh temponya kemungkinan jika sudah lebih 2/3 bulan kemungkinan sudah terlewat sehingga arahkan nasabah ke cabang terdaftar untuk konfirmasi. Kalau jatuh tempo masih baru kurang dari 1 bulan boleh di ARIANA dengan pengecekan status barang gadai

QnA

Q: Untuk pengecekan melalui Omnix apakah data mandatory sudah terkunci atau ada beberapa data yang bisa tidak dilengkapi?
A: Untuk pengecekan melalui Omnix semua sudah terkunci sehingga data wajib lengkap
Q: Saat pengecekan jika keterangan request failed with status code 502 dikarenakan ketidaksesuaian data pada nama ibu kandung atau data tidak sesuai, untuk narasi ke nasabah bagaimana?
A: "Setelah kami bantu melakukan pengecekan terdapat ketidaksesuaian pada data yang diberikan sehingga pengecekan tidak valid, dikhawatirkan terdapat ketidaksesuaian pada nama. Sehingga kami sarankan untuk melakukan pengecekan ke kantor cabang dan pengkinian data dengan membawa KTP dan Surat Bukti Gadai"
Q: Untuk pengecekan jika nasabah memberikan data yang tidak sesuai apakah ada batas maksimal pengecekan?
A: Untuk pengecekan melalui Omnix tidak ada batasan maksimalnya, namun nanti nasabah diberikan 3x kesempatan. Jika sudah mencoba 3x kesempatan data masih tidak sesuai maka arahkan nasabah untuk ke kantor cabang
Q: Jika terdapat kesalahan apakah baru bisa terlihat pada inspac?
A: Untuk pengecekan nama ibu kandung jika terjadi kesalahan sebagai alternatif agent bisa melakukan Inspeksi untuk solusi terakhir jika kurang 1 huruf. Namun jika lebih dari 1 huruf dan tidak muncul maka tetap arahkan nasabah ke kantor cabang.
Q: Pada pengecekan Omnix terdapat pilihan track order, fitur tersebut apakah bisa digunakan untuk track order ambil fisik?
A: Pada pengecekan mikro, fitur track order digunakan untuk cicil mulia.
Q: Jika nasabah ingin melakukan pengecekan keberhasilan transaksi apakah bisa melalui Omnix atau bisa melalui Tier 2?
A: Jika nasabah melakukan penebusan maka dapat dilihat pada uang pinjaman, jika sudah Rp0 maka pembayaran berhasil. Namun jika nasabah melakukan perpanjang/cicil dapat dilihat pada jatuh tempo terbarunya. Namun jika sudah melakukan pembayaran H+2 atau H+3 bisa bantu cek RIM melalui TL Duty
Q: Jika keberhasilan transaksi melalui TL Duty harus menunggu H+2 atau H+3, apabila rekonsiliasi bagaimana?
A: Untuk pengecekan melalui Tier sama seperti TL yang terlihat pada sistem adalah rekonsiliasi, jadi bisa arahkan nasabah untuk menghubungi H+2 atau H+3
Q: Jika terdapat nasabah yang sudah sering melakukan pengecekan tanggal jatuh tempo dan menunggu 120 menit, namun saat melalui pengecekan melalui Omnix terdapat data tidak sesuai dan keterangan 402, saat diarahkan ke cabang nasabah merasa kecewa bagaimana?
A: Sesuai dengan intruksi untuk pengecekan tidak dapat dilakukan. Informasikan ke nasabah sesuai dengan ketentuan terbaru jika terdapat ketidaksesuaian data maka hanya bisa melalui kantor cabang dan melakukan pengkinian data agar kedepannya dapat melakukan pengecekan melalui online

Q: Jika terjadi kendala Omnix serentak error dan tidak bisa pengecekan bagaimana?
A: Untuk data bisa dimintakan terlebih dahulu, nanti akan disediakan G-Sheets untuk backup data dan informasikan nasabah untuk menghubungi 60-120 menit kedepan.
Q: Untuk pengecekan uang kelebihan lelang 30hari tersebut dihitung dari tanggal jatuh tempo atau tanggal lelang?
A: Untuk pengecekan dihitung dari tanggal jatuh tempo

A: Untuk data bisa dimintakan terlebih dahulu, nanti akan disediakan G-Sheets untuk backup data dan informasikan nasabah untuk menghubungi 60-120 menit kedepan.

Q: Untuk pengecekan uang kelebihan lelang 30hari tersebut dihitung dari tanggal jatuh tempo atau tanggal lelang?

A: Untuk pengecekan dihitung dari tanggal jatuh tempo

Q: Untuk pengecekan uang kelebihan lelang 30hari tersebut dihitung dari tanggal jatuh tempo atau tanggal lelang?
A: Untuk pengecekan dihitung dari tanggal jatuh tempo

A: Untuk pengecekan dihitung dari tanggal jatuh tempo