

QnA Sosialisasi Badai Emas 2025

A. Kendala POIN Tidak Masuk / Tidak Muncul

No	Nama Penanya	Pertanyaan
1	Ramdani Husni	Kendala POIN nasabah hilang dan sudah transaksi >3x24 jam, sudah update versi terbaru, poin belum muncul seminggu lebih. Solusi seperti apa?
2	Mila	Transaksi top up Tabungan Emas Rp100.000 di aplikasi Pegadaian Syariah Digital tapi tidak mendapat poin. Apakah bisa menunggu 1x24 jam untuk pengecekan?
3	Irfanny Zahara Nasri	Poin yang belum masuk karena transaksi malam hari masuk 1–3 hari kerja. Apakah hal ini berlaku untuk transaksi siang dan pagi juga? Apakah nasabah perlu menunggu atau langsung dibuatkan tiket?
4	Fitri Zakiah	Apakah top up saldo Tabungan Emas melalui Pevita tidak mendapatkan poin?

Answer:

1. Poin hilang atau tidak masuk apabila tampilan menu Poin pada aplikasi Pegadaian Digital nasabah "0" atau "-" karena masih maintenance mohon menunggu sampai perbaikan selesai.
2. Poin tidak berlaku untuk Pegadaian Syariah Digital.
3. Nasabah transaksi malam hari mohon menunggu 1x24 jam cek berkala untuk memastikan Poin sudah masuk. Apabila nasabah transaksi pada siang/pagi hari tapi Poin belum semenjak 1 - 3 hari kerja, mohon untuk log out - login terlebih dahulu. Jika belum masuk mohon dibuatkan tiket dengan melampirkan bukti transaksi terlampir
4. Transaksi top up Tabungan Emas melalui Pevita tidak mendapatkan Poin

B. Penukaran POIN/Voucher Tidak Muncul

No	Nama Penanya	Pertanyaan
1	Dellia	Nasabah sudah menukarkan poin, tapi voucher tidak muncul di aplikasi. Solusinya bagaimana?
2	Enny	Selain melalui web, apakah penukaran poin bisa dilakukan melalui outlet terkait?

Answer:

1. Pastikan nasabah sudah cek ketersediaan Voucher Cicil Emas pada menu “Voucher Saya” apabila muncul bisa langsung bertransaksi sesuai ketentuan minimal 1 Gram. Apabila Voucher tidak muncul, dibuatkan tiket dengan melampirkan bukti

Riwayat Poin

2. Penukaran Poin tidak bisa dilakukan melalui Outlet, hanya Pegadaian Digital atau kupon undian di web poin.pegadaian.co.id

C. Mekanisme Cek POIN, Kupon Undian/Tiket Hadiah

No	Nama Penanya	Pertanyaan
1	Muhammad April Rizaldy	Apakah nasabah produk syariah diberi edukasi untuk pengecekan tiket poin? Mengapa di PSD tidak tersedia fitur pengecekan tiket/poin?
2	Anita	Untuk nasabah syariah pengguna PSD, bagaimana cara mengetahui dan mengecek poin yang diperoleh?
3	Yuka Setiana	Apakah setiap transaksi nasabah akan menampilkan riwayat poin di aplikasi Pegadaian Digital? Banyak nasabah mengeluh poin tidak muncul.

Answer:

1. Sosialisasi untuk karyawan sudah dilakukan dan informasi program sudah ada di website Sahabat Pegadaian. PSD tidak tersedia sistem Poin
2. Nasabah Syariah bisa cek jumlah tiket hadiah di website digital.pegadaiansyariah.co.id/ menu Cek Kupon
3. Riwayat Poin tersedia pada aplikasi Pegadaian Digital. Nasabah dapat klik menu **Poin** lalu klik **Jumlah Poin** untuk mengetahui Riwayat Poin untuk setiap transaksinya

D. Ketentuan POIN

No	Nama Penanya	Pertanyaan
1	Sintia	Jika nasabah transaksi produk syariah melalui Pegadaian konvensional, apakah tetap mendapatkan poin untuk ditukarkan tiket hadiah?

2	Renaldi Iriawan	Apakah nasabah syariah akan menerima notifikasi saat mendapat tiket/voucher? Atau harus cek manual? Apakah pembayaran paket haji bisa dicicil?
---	-----------------	--

Answer:

1. Nasabah yang bertransaksi produk Syariah melalui channeling di Pegadaian Konvensional tidak akan mendapatkan Poin. Nasabah akan mendapatkan Tiket Hadiah tanpa perlu proses penukaran Poin
2. Nasabah tidak mendapatkan notifikasi saat mendapatkan Tiket Hadiah. Untuk proses cek Tiket Hadiah bisa melalui website digital.pegadaiansyariah.co.id menu Cek Kupon.
3. Tidak ada pembayaran atau cicilan pada Paket Haji. Nasabah tanpa dipungut biaya apapun, sesuai ketentuan berlaku hadiah Grand Prize.

E. Tiket, Undian, dan Hak Partisipasi

No	Nama Penanya	Pertanyaan
1	Reka Amelia	Jika nasabah sudah ikut undian periode 1, bolehkah ikut periode 2? Apakah transaksi buyback dapat poin juga?
2	Wahyu Dwi Prasetyo	Jika sudah menjadi pemenang PDS di periode pertama, apakah bisa ikut lagi di periode kedua dengan akun PSD?

Answer:

1. Nasabah yang belum mendapatkan hadiah pada Periode 1 bisa ikut lagi undian pada Periode 2.
2. Buyback Tabungan Emas tidak mendapatkan Poin
3. Nasabah pemenang Periode 1 tidak bisa mendapatkan hadiah lagi pada Periode 2 untuk semua kategori.

F. Hadiah Haji dan Mekanismenya

No	Nama Penanya	Pertanyaan
1	Adella Prameswari	Jika nasabah syariah menang undian haji lalu meninggal sebelum keberangkatan, apakah bisa diwakilkan? Jika tidak, apakah diganti hadiah lain?
2	Renaldi Iriawan	Nasabah mendapat hadiah voucher haji dan harus bayar \$5000. Mekanisme pembayarannya bagaimana?

Answer:

1. Apabila nasabah mendapatkan hadiah Paket Haji Plus dan sudah didaftarkan ke Kemenag lalu meninggal, bisa digantikan atau diwakilkan keluarga sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama Republik Indonesia
2. Pembayaran setoran awal sebesar \$5000 dilakukan oleh PT Pegadaian dengan mengurangi hadiah total 240 Juta. Nominal sisa hadiah nya disimpan dalam bentuk saldo Tabungan Emas Syariah. Nasabah tanpa dipungut biaya apapun.

G. Syarat Kepesertaan Grand Prize dan Hadiah Badai Emas

No	Nama Penanya	Pertanyaan
1	Lulu Fatma	Jika hadiah tidak diambil, apakah hangus? Apakah poin Badai Emas bisa ditransfer? Apa keuntungan punya poin Badai Emas?
2	Lulu Lila Wati	Nasabah punya saldo TE >10 juta tapi masih digadaikan, apakah bisa ikut grand prize Badai Emas? Nasabah tanpa PDS bisa ikut?

Answer:

1. Pengambilan hadiah maksimal 40 hari kalender semenjak pengumuman pemenang di Instagram Sahabat Pegadaian. Apabila hadiah tidak diambil maka akan diserahkan kepada Kementerian Sosial
2. Saldo Tabungan Emas > 10 gram digadaikan nasabah tetap bisa mengikuti syarat Grand Prize. Pastikan nasabah mempunyai Pegadaian Digital untuk proses penukaran Poin menjadi Kupon Undian

H. Pengambilan Hadiah dan Estimasi Waktu

No	Nama Penanya	Pertanyaan
1	Ropy Usyarip	Pengambilan hadiah bisa di mana saja? Apakah nasabah akan dihubungi oleh tim atau cabang? Batas maksimal pengambilan 40 hari itu kalender atau kerja?
2	Disky Haryandi	Berapa estimasi waktu pemenang menerima hadiah?

Answer:

1. Pengambilan hadiah di Kantor Cabang Pegadaian terdekat nasabah. Pemenang hadiah akan dihubungi Pemimpin Cabang untuk dilakukan verifikasi identitas dan pengiriman hadiah

2. Pengambilan hadiah maksimal 40 hari kalender semenjak pengumuman pemenang di Instagram Sahabat Pegadaian. Apabila hadiah tidak diambil maka akan diserahkan kepada Kementerian Sosial

I. Lain-lain

No	Nama Penanya	Pertanyaan
1	Aulia Saputra	Untuk pengumuman pemenang, apakah disiarkan secara live?
2	Ramdani Husni	Apakah untuk kendala poin dibuatkan tiket ARIANA atau hanya diinformasikan sedang maintenance?

Answer:

1. Pengumuman pemenang di Instagram Sahabat Pegadaian dan tidak disiarkan secara live. Proses pengundian dilaksanakan dan disahkan oleh pihak-pihak terkait seperti Kemensos, Dinsos, dan Notaris.
2. Poin hilang atau tidak masuk apabila tampilan menu Poin pada aplikasi Pegadaian Digital nasabah "0" atau "-" karena masih maintenance mohon menunggu sampai perbaikan selesai.