

MINUTE OF MEETING

MINUTE OF MEETING			
Pokok Pembahasan : Sosialisasi Terkait Tunda Lelang by Pevita	Rapat Tanggal :	Disusun Oleh :	Tanggal :
	22 Juli 2025	Andriansyah (DC)	24 Juli 2025
	https://zoom.us/j/3719835402?omn=95599010993 Meeting ID: 371 983 5402		
	Waktu: Pkl: 15:00		
Peserta Rapat : 1 Vita Rachmawati (Product Owner) 2 Saiful Bachri 3 Gadhang Pangenggar 4 Irfan 5 Yopi 6 Aciel Erfanudin Latif 7 Adam 8 Putri Verizka 9 Seluruh Team Leader (Tier 1) 10 Seluruh Team QCO 11 Hijri Hanifa 12 Seluruh Agent Inbound 13 Seluruh Agent Telemarketing 14 Seluruh Agent Outbound Call 15 Seluruh Agent Verifikator 16 Seluruh Agent Operator Telepon 17 Seluruh Team Support Tier 1 18 Eni (QA) 19 Rumini (Team Leader Outbound Call) 20 Kiki (Team Leader Telemarketing) 21 Andriansyah	Yang tidak hadir: -		
Uraian		Keterangan	

1	<p>Definisi Tunda Lelang</p> <p>Fasilitas relaksasi kredit yang diberikan kepada Nasabah dalam hal Nasabah tidak bisa menyelesaikan pinjaman sampai dengan cut off pinjaman.</p>	Materi Pembahasan
2	<p>Ketentuan Tunda Lelang</p> <p>Masa Tunda Lelang: Maksimal tanggal cut off + 30 hari</p> <p>Pengajuan Tunda Lelang: Setelah Pencairan s/d H-1 cut off</p> <p>Channel Pengajuan Tunda Lelang: Outlet dan PEVITA</p> <p>Konsekuensi Tunda Lelang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nasabah dikenakan Denda Keterlambatan • Outlet mendapatkan Pendapatan Denda Keterlambatan Ketentuan Eksisting 	Materi Pembahasan
3	<p>Flow Pengajuan Tunda Lelang Melalui Outlet</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan : Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang oleh Nasabah 2. Input : Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang oleh Petugas Outlet pada Aplikasi Passion 3. Approval : Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang oleh Pinca/Pengelola UPC pada Aplikasi Passion. 4. Cetak : Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang oleh Petugas Outlet; 5. Nasabah menandatangani Surat Pernyataan Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang. 6. Petugas Outlet mengarsipkan Surat Pernyataan Tunda Lelang yang telah ditandatangani oleh Nasabah. 	Materi Pembahasan
4	<p>Denda Keterlambatan : Kewajiban Nasabah atas penyelesaian pinjaman yang melebihi tanggal cut off dengan cara lelang atau penyelesaian BJDPL oleh Nasabah, yang besarnya ditetapkan oleh Perusahaan dan telah disepakati oleh Nasabah.</p> <p>Denda Keterlambatan akan dikenakan untuk konsekuensi pengajuan tunda lelang.</p>	Materi Pembahasan
5	<p>Flow Pengajuan Tunda Lelang Melalui Outlet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengajuan Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang oleh Nasabah; • Input Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang oleh Petugas Outlet pada Aplikasi Passion; • Approval Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang oleh Pinca/Pengelola UPC pada Aplikasi Passion; • Cetak Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang oleh Petugas Outlet; • Nasabah menandatangani Surat Pernyataan Tunda Lelang/Perubahan Tunda Lelang. • Petugas Outlet mengarsipkan Surat Pernyataan Tunda Lelang yang telah ditandatangani oleh Nasabah 	Materi Pembahasan

6	<p>Latar Belakang</p> <ul style="list-style-type: none"> •Tindak lanjut atas rekomendasi OJK perihal Biaya Proses Lelang melalui implementasi Tunda Lelang •Pengajuan Tunda Lelang yang ada saat ini masih manual, Nasabah harus datang ke Outlet untuk pengajuan Tunda Lelang •Potential loss Pendapatan Denda Keterlambatan sebesar 18 Milyar akibat implementasi Tunda Lelang yang tidak optimal sejak 15 Oktober 2024 s.d 15 April 2025 •Pemberitahuan Jatuh Tempo belum tersistmeasi berpotensi pada dispute informasi kepada Nasabah akibat informasi yang tidak realtime •Aktivitas operasioanl yang bersifat klerikal di Outlet dapat dipangkas denga pemanfaatan teknologi eksisting dan menciptakan Efisiensi Biaya ADUM.. 	Materi Pembahasan
7	<p>Enhancement</p> <p>Pengajuan Tunda Lelang Melalui Outlet</p> <ul style="list-style-type: none"> •Nasabah harus datang ke Outlet dan menandatangani Formulir Pengajuan Tunda Lelang •Masa Tunda Lelang mulai dari 1 s/d 30 hari (pengajuan masa tunda lelang sesuai permohonan nasabah) •Dokumen Permohonan Tunda Lelang yang ditandatangani oleh Nasabah dan disetujui Pinca/Kepala UPC (hardcopy) diarsipkan oleh petugas Outlet. <p>Pengajuan Tunda Lelang Melalui PEVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> •Nasabah mengajukan Tunda Lelang via Aplikasi Chatboot PEVITA setelah mendapat chat Pemberitahuan Jatuh Tempo via PEVITA (terdapat opsi Bayar Gadai untuk KCA Reguler) •Otomatis masa Tunda Lelang 30 hari •Semua dokumen Permohonan Tunda Lelang disimpan pada database sistem aplikasi Passion. 	Materi Pembahasan

8	<p>Impact Pengajuan Tunda Lelang melalui PEVITA</p> <p>Beefoorre</p> <p>Untuk Pengajuan Tunda Lelang, Nasabah harus datang ke Outlet Pengajuan Tunda Lelang dilakukan melalui chatbot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemberitahuan Jatuh Tempo pinjaman KCA dilakukan melalui whatsapp blast secara manual; • Bayar Gadai dilakukan melalui chatbot PEVITA; Pengajuan Tunda Lelang dilakukan di Outlet <p>After</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengajuan Tunda Lelang dilakukan melalui chatbot PEVITA • Pemberitahuan Jatuh Tempo pinjaman KCA, Pengajuan Tunda Lelang, Bayar Gadai, dilakukan melalui chatbot PEVITA <p>Impact</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimalisasi Pendapatan Denda Keterlambatan • Efisiensi biaya operasional (biaya whatsapp blast, biaya alat tulis kantor) • Efisiensi proses bisnis operasional (proses Pengajuan Tunda Lelang tidak lagi dilakukan di Outlet) • Optimalisasi proses pelayanan kepada Nasabah (mempermudah pengajuan Tunda Lelang, meminimalisir komplain) 	Materi Pembahasan
9	<p>Roadmap Uji Coba Tunda Lelang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 21 - 31 Juli 2025 : CP Pasar Senen, CP Balikpapan, CP Ngupasan 2. 01 - 15 Agustus 2025 : CP Pasar Senen & All UPC, CP Balikpapan & All UPC, CP Ngupasan & All UPC 3. 16 - 31 Agustus 2025 : All Outlet Area Senen, Area Balikpapan, Area Yogyakarta 4. 01 - 31 September 2025 : All Outlet Kanwil VIII Jakarta 1, Kanwil IV Balikpapan, Kanwil XI Semarang 5. 01 Oktober 2025 - 31 Desember 2025 : All Outlet Selindo 	Materi Pembahasan

10	<p>Flow Pengajuan Tunda Lelang Melalui PEVITA</p> <p>1. Nasabah mendapatkan Pemberitahuan Tunda Lelang dari PEVITA, kemudian Nasabah melakukan klik button TUNDA LELANG.</p> <p>2. Nasabah mendapatkan respon dari PEVITA berupa informasi:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tanggal maksimal Tunda Lelang.• Denda Keterlambatan per hari.• Denda Keterlambatan maksimal.• Tanggal Lelang. <p>Nasabah melakukan klik button TUNDA LELANG.</p> <p>3. PEVITA mengirimkan kode OTP melalui Short Message Service (SMS) ke handphone Nasabah. Selanjutnya Nasabah menginput kode OTP yang telah dikirimkan tersebut.</p> <p>4. Nasabah mendapatkan konfirmasi dari PEVITA. Nasabah melakukan klik button SETUJU.</p> <p>5. PEVITA mengirimkan informasi bahwa Pengajuan Tunda Lelang Berhasil.</p>	Materi Pembahasan
11	<p>Flow Bayar Gadai Melalui PEVITA</p> <p>1. Nasabah mendapatkan Pemberitahuan Tunda Lelang dari PEVITA, kemudian Nasabah melakukan klik button BAYAR GADAI.</p> <p>2. Klik Menu Pembayaran dan pilih kemudian pilih Gadai KCA.</p> <p>3. Klik Menu Tipe Gadai, pilih Ulang Gadai.</p> <p>4. Klik Menu Pilih Nomor Kredit, Nasabah memilih Nomor Kredit yang akan Jatuh Tempo seperti pada informasi no.1, kemudian klik LANJUT BAYAR.</p> <p>5. Klik Menu Bank, pilih Bank yang akan digunakan untuk pembayaran. Kemudian PEVITA akan mengirimkan detail pembayarannya dan mengirimkan nomor Virtual Account (VA) yang akan digunakan Nasabah untuk pembayaran.</p>	Materi Pembahasan
QnA		

1	<p>Pertanyaan : Andi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah nasabah akan dilakukan pergantian SBK apabila pengajuan tunda lelang? 2. Terkait pengajuan tunda lelang apakah bisa diwakilkan apabila nasabah belum melakukan pengajuan pada kantor cabang? <p>Jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak berubah, SBK masih sama. Tunda lelang adalah fasilitas saja. SBK masih tetap sama dikarenakan apabila mengunjungi kantor cabang hanya menandatangani form yang menyatakan nasabah belum bisa melakukan pelunasan sebelum cut off. 2. Tunda lelang diwakilkan tidak dapat dilakukan. Harus nasabah bersangkutan. Dikarenakan harus menandatangani form tunda lelang dengan tanda tangan basah dan nama terang nasabah bersangkutan. <p>-Pengajuan tunda lelang memabwa KTP dan SBK.</p> <p>Noted :</p> <p>Lelang akan diinformasikan dari pevita dan info pegadaian setelah 30 Desember akan dilakukan pada seluruh indo nasabah teteap mendapatkan 2 blas dari pevita dan existing akan di blast H-14, 7 dan 3</p>	QnA
2	<p>Pertanyaan: Delia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika nasabah sebelumnya memilih tunda lelang kemudian nasabah lupa mengajuan tunda lelang. apakah akan dilelang atau bagaimana? 2. Pengajuan tunda lelang dapat dilakukan di semua outlet atau sebagian ? <p>Jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pencairan - dengan cut off - 1 (apakah yang dimaksud lupa tidak mengajuakn hingga tanggal tersebut?) apabila lupa maka tidak dapat dilakukan pengajuan tunda lelang. setelah lupa dan masuk cut off, maka pegadaian sudah berhak melelang dikarenakan nasabah lupa penundaan lelang. Nasabah disarankan untuk langsung ke kantor cabang terdekat untuk pembayaran perpanjangan, cicil atau tebus. Sepanjang barang agunan masih tersedia maka masih dapat dilakukan pembayaran pada kantor cabang terdaftar. 2. Banya dapat dilakukan pada kantor cabang awal gadai. 	QnA
3	<p>Pertanyaan: Pipit</p> <p>Jika nasabah mau konfirmasi tunda lelang di cabang tapi terkendala datang ke cabang karena sakit atau diluar kota. Bisa tidak konfirmasi dilakukan dengan diwakilkan dan apa syaratnya? Apakah ada surat kuasa?</p> <p>Buat konfirmasi ini, apa bisa dilakukan saat tanggal lelangnya?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Pengajuan pada cabang tidak dapat diwakilkan karena nasabah harus menandatangani form permohonan tunda lelang, syaratnya membawa KTP dan SBG. Apabila terkendala maka dapat dilakukan melalui pevita.</p>	QnA


4	<p>Pertanyaan: Selamat sore perkenalkan saya Nafia dari outboundcall, izin bertanya terkait bagaimana jika nasabah pengambilannya melebihi 30 hari, apakah biaya denda tetap di angka 3% atau masih sama sesuai dengan aturan biaya maksimal 30 hari yang sudah ditentukan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Tunda lelang itu maksimal 30 hari, jika ingin mengajukan lebih dari 30 hari tidak bisa, misalnya sudah mengajukan maksimal 30 hari nasabah datang ke outlet ingin di selesaikan seperti di tebus, cicil, atau di GUK lebih dari 30 hari dan barang gadai masih ada dan belum di lelang tetapi di hitung 30 hari, maksimal denda keterlambatan 30 hari atau 3%</p>	QnA
5	<p>Pertanyaan: Saya Adella Prameswari agent inbound Yogyakarta, izin bertanya untuk ketentuan denda keterlambatan tersebut ada di pasal berapa dari syarat dan ketentuan yang ada di SBK?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Pada Pasal nomor 1 dan 2</p> <p>1. NASABAH menyatakan telah berutang kepada PT PEGADAIAN dengan menyerahkan barang jaminan kepada PT PEGADAIAN berdasarkan Hukum Gadai dan berkewajiban untuk membayar uang pinjaman ditambah sewa modal dan biaya lainnya (jika ada) pada saat pelunasan, atau membayar cicilan uang pinjaman (jika ada), sewa modal, biaya administrasi, pada saat perpanjangan.</p> <p>2. NASABAH menerima dan setuju terhadap uraian dan taksiran barang jaminan, penetapan Uang Pinjaman, Tarif Sewa Modal, Biaya Administrasi, Biaya Lainnya (jika ada). Bea Lelang sebagaimana yang dimaksud pada sura Bukti Gadai (55G) atau bukt transaksi (Struk atau dokumen elektronik) dan sebagai tanda-bukti yang sah penerimaan uang pinjaman dan Uang kelebihan Lelang (jika ada).</p>	QnA

6	<p>Pertanyaan: Ahmad faizin</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah nasabah dapat mengajukan masa tunda lelang? 2. Pengajuan tunda lelang apakah dapat diwakilkan? 3. Denda maksimal 30 hari setelah 30 hari barang belum terlelang dan ingin dilakukan penebusan namun petugas cabang mengenakan pembayaran apakah call center boleh melakukan pelaporan MONEV? <p>Jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak dapat dilakukan penundaan. 2. Tidak dapat dilakukan diakarenakan perlu tanda tangan basah 3. Diperbolehkan untuk pembuatan MONEV. <p>Noted:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Untuk pengaduan terkait tunda lelang dibuatkan ARIANA tidak MONEV - Nasabah mendapatkan 2 eksisting melalui PEVITA dan blast terkait pembayaran melalui PEVITA h-14, h-7 h-3. dan melalui Info Pegadaian masih terdapat double notif - Untuk notif berhasil atau gagalnya apakah sudah ada ? Belum ada dan masih dalam proses - Jika nasabah mendapat wa blast maka konfirmasi apakah nomor pengirimnya sudah sesuai dari pegadaian 	QnA
7	<p>Pertanyaan:</p> <p>Terdapat WA Blast terkait tunda lelang terdapat mas input berapa lama?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Paling akhir yaitu H-1 jatuh tempo. Apabila button eror maka dapat dilakukan pelaporan</p>	QnA
8	<p>Pertanyaan:</p> <p>Assalamu'alaikum, Selamat Sore. Perkenalkan saya Dellia dari operator helpdesk, izin bertanya Jika nasabah sebelumnya sudah memilih untuk tunda lelang, kemudian sudah melewati maksimal tanggal tunda lelang tersebut dan nasabah tidak milih atau lupa untuk melakukan konfirmasi tunda lelang maka barang tersebut terlelang atau bagaimana?</p> <p>Kemudian jika nasabah tersebut ingin melakukan pembayaran, namun melewati maksimal tanggal tunda lelang tanpa milih kembali menu atau konfirmasi tunda lelangnya bagaimana?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Nasabah sudah tidak dapat melakukan pengajuan karena sudah melewati tanggal tunda lelang dan barang agunan dapat dilelang. Apabila belum terlelang maka dapat dilakukan pembayaran (cicil, penebusan dan ulang gadai) di kantor cabang terdaftar/awal apabila sudah BJDPL</p>	QnA

9	<p>Pertanyaan: Perkenalkan saya Yuka dari outboundcall jogja ijin bertanya terkait untuk pengajuan tunda lelang apakah dapat dilakukan di semua outlet atau hanya dapat dilakukan di outlet terkait? Terimakasih</p> <p>Jawaban: Pengajuan dilakukan di kantor awal gadai</p>	QnA
10	<p>Pertanyaan: Saya aisah, dri agent JKT. Jika nasabah melakukan pengajuan tunda lelang, namun nasabah tidak melakukan penebusan dan barang gadai dilelang oleh kantor cabang. Apakah nanti nasabah akan tetap membayar denda atau tidak?</p> <p>Jawaban: Apabila nasabah mengajukan tunda lelang tetapi tidak melakukan penebusan mana nasabah harus membayar, jadi aturannya kalau untuk barang yang dilelang yang tidak mengajukan tidak kena, tetapi kalau mengajukan tunda lelang itu di kenakan denda keterlambatan sebesar harinya itu sampai tanggal pengajuannya saja</p>	QnA
11	<p>Pertanyaan : Assalamualaikum wr.wb selamat sore Saya Ahmad Faizin dari agent CC pegadaian Yogyakarta Sebelumnya izin betanya apakah nasabah dapat melakukan perpanjangan masa tunda lelang ? Dan apabila bisa melakukan perpanjang tunda lelang dapat dilakukan berapa kali perpanjangan</p> <p>Jawaban: -Apabila mengajukan penundaan melalui Pevita maka tidak bisa untuk perpanjangan masa tunda lelang nanti akan kelamaan BJDPL nya -Apabila mengajukan penundaan melalui Outlet bisa memilih jangka waktu penundaan atau perubahan dari waktu tunda lelangnya namun dengan syarat masih di dalam waktu yang di ditetapkan yaitu setelah terbitnya kredit sampai H-1 cut off. Dengan catatan tidak boleh lebih dari 30 hari setelah tanggal cut off</p>	QnA
12	<p>Pertanyaan: Perkenalkan saya Vika Dwi Yenti agent Yogyakarta izin bertanya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika sudah melakukan pengajuan tunda lelang melalui PEVITA, apakah nantinya terdapat pemberitahuan kembali apabila sudah menjelang habisnya masa tunda lelang tersebut? 2. Apakah pengajuan tunda lelang ini bisa diwakilkan? Serta apakah bisa pengajuan tunda lelang ini di cabang Pegadaian terdekat atau harus cabang Pegadaian terdaftarnya? <p>Jawaban: 1. Belum ada pemberitahuan untuk menjelang habisnya masa tunda lelang, jadi nasababh harus mengetahui tanggal jatuh tempo/cut off 2. Tunda lelang diwakilkan tidak dapat dilakukan. Harus nasabah bersangkutan. Dikarenakan harus menandatangani form tunda lelang dengan tanda tangan basah dan nama terang nasabah bersangkutan. Harus mendatangi cabang awal gadai</p>	QnA

13	<p>Pertanyaan: Jika melebihi tanggal jatuh tempo apakah masih bisa melakukan pengajuan tunda lelang secara online?</p> <p>Jawaban: Masih bisa asal tidak melebihi cut off minus 1 hari</p>	QnA
14	<p>Pertanyaan: Selamat sore, Saya Nanda Izin bertanya terkait kode OTP yang dikirimkan apakah sesuai dengan nomor telepon yang terdaftar di aplikasi Pegadaian Digital atau yang terdaftar di sistem passion kantor cabang? Lalu saat flow pengajuan tunda lelang melalui Pevita akan mengirimkan kode OTP yang didapatkan melalui sms, sedangkan kode OTP seharusnya tidak bisa diberikan kepada siapapun meskipun ke pihak Pegadaian, jika ada nasabah yang menanyakan perihal ini bagaimana cara kita menjamin keamanan data nasabahnya? Terima kasih</p> <p>Jawaban: OTP di kirimkan ke nomor HP yang didaftarkan di system passion Pegadaian, dan nanti di jelaskan bahwa kode OTP di gunakan untuk proses verifikasi pengajuan tunda lelang, untuk keperluan sistem</p>	QnA
15	<p>Pertanyaan: Saya relani dewani dari telemarketing, mohon izin bertanya bagaimana perbedaan antara perpanjangan jatuh tempo dan tunda lelang itu? Terimakasih</p> <p>Jawaban: Perpanjangan jatuh tempo adalah ulang gadai sehingga jika sudah jatuh tempo maka nasabah bisa ulang gadai atau cicil gadai dahulu nantinya akan menambah tenor pinjaman namun menunda lelang adalah jika sudah cutt off namun nasabah belum mampu melakukan pembayaran perpanjangan atau penebusan maka bisa mengajukan tunda lelang selama 30 hari.</p>	QnA
16	<p>Pertanyaan: Saya Wina dr cc jakarta. Izin bertanya apakah pengajuan tunda lelang bisa lebih dari 1 kali setelah membayar biaya denda tersebut?</p> <p>Jawaban: Tunda lelang hanya dapat dilakukan 1x saja</p>	QnA
17	<p>Pertanyaan: Izin bertanya saya Aliffa Mayta Agent Telemarketing Apakah penundaan lelang ini bersifat sementara atau akan berlangsung dalam jangka waktu tertentu dan apakah penundaan lelang akan berdampak pada target pendapatan unit/cabang?</p> <p>Jawaban: Berlangsung dalam jangka waktu yang lama karena berdasarkan rekomendasi dari OJK selama OJK tidak merubah peraturan maka tunda lelang akan tetap ada. Terkait target maka akan merubah target karena nasabah hanya akan membayarkan denda</p>	QnA

18	<p>Pertanyaan: saya raihan dari agent CC jogja izin bertanya apakah ada maksimal pengajuan terkait tunda lelang atau dapat dilakukan kapan pun saja?</p> <p>Jawaban: tunda lelang hanya dapat dilakukan sampai dengan batas H-1 sebelum cutt off jika sudah melewati cut off maka tidak dapat melakukan tunda lelang</p>	QnA
19	<p>Pertanyaan: Selamat sore Saya Dimas agent site Yogyakarta izin bertanya apabila nasabah sudah mengajukan tunda lelang namun ternyata di cabang ada nasabah lain yang datang ingin membeli barang gadai nasabah sebelumnya yang mengajukan tunda lelang apakah nasabah sebelumnya akan diberikan informasi oleh petugas cabang bahwa ada yang ingin membeli barang gadainya dan akan terdapat uang kelebihan lelang sehingga nasabah yang mengajukan ingin pembatalan.</p> <p>Kemudian terkait pengajuan tunda lelang melalui aplikasi PDS terdapat kode OTP ternyata PDS nya mengalami delay atau tidak masuk pengiriman OTP dan sudah dibuatkan pelaporan kendalanya itu nantinya nasabah tidak bisa mengajukan tunda lelang?</p> <p>Jawaban: Untuk pertanyaan pertama jika nasabah sudah melakukan tunda lelang maka barang gadai tidak akan dipajang pada show case sehingga barang gadai tidak akan di tawarkan ke nasabah lain dan untuk pembatalan tunda lelang tidak dapat dilakukan jika sudah pengajuan namun jika ingin melakukan perpanjangan atau penebusan bisa dilakukan.</p>	QnA
20	<p>Pertanyaan: Izin bertanya saya Mila site Yogyakarta,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. apakah pemberitahuan tunda lelang tersebut bisa melalui SMS atau WhatsApp saja. 2. Dan apakah pada saat tidak dapat menerima kode OTP pengajuan tunda lelangnya dibatalkan <p>Terima kasih kak.</p> <p>Jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberitahuan tunda lelang melalui pevita dan untuk SMS/Wa Blast tetap akan dikirimkan namun hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo 2. jika tidak mendapatkan OTP maka pengajuan tunda lelang tersebut tidak selesai dan otomatis tidak batal namun memang belum melakukan pengajuan tunda lelang, dan silakan untuk mengarahkan nasabah untuk melakukan pengajuan tunda lelang di cabang Pegadaian terdaftar. 	QnA

	<p>Pertanyaan: Ajeng</p> <p>1. Ketika mengajukan melalui Pevita dari otomatis 30 hari namun ingin melakukan perubahan di cabang menjadi 10 hari bagaimana?</p> <p>2. Jika nasabah meminta disimulasi tunda lelang apakah bisa ke call center atau harus ke cabang?</p> <p>3. Ketika mengajukan melalui pevita masih menerima tawaran dan di cabang tidak terdeteksi ?</p> <p>4. Apabila nasabah yang memiliki gadai meninggal dan ahli waris ingin melakukan tunda lelang apakah bisa?</p> <p>Jawaban:</p>	
21	<p>1. Melakukan perubahan di pevita dari 30 menjadi 10 hari tidak dapat dilakukan namun jika nasabah sudah memiliki dana untuk pembayaran pada hari ke 10 maka bisa dilakukan.</p> <p>2. Untuk tabel simulasi belum tersedia dan akan di follow up untuk tabel simulasi dan akan segera kirimkan tabel simulasi agar dapat diinformasikan melalui call center</p> <p>3. Jika sudah terdapat penawaran tunda lelang melalui Pevita maka nasabah tidak akan mendapatkan penawaran dari cabang karena di sistem sudah terbaca</p> <p>4. Tidak bisa, terkait tunda lelang hanya dapat dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan dan ahli waris diarahkan ke cabang untuk melakukan pengurusan barang gadai milik nasabah yang meninggal dengan prosedur yang sudah ditetapkan.</p>	QnA
Pemimpin Rapat/Pengisi Materi:		Disusun Oleh:
<div>Vita Rachmawati</div>		<div></div> <div>Andriansyah (DC)</div>
Apabila ada informasi yang tidak sesuai mohon dapat menghubungi team penyusun		

zoom

Workplace

Meeting

Vita Rachmawati's screen

Recording...

View

Ketentuan Eksisting

Regulasi

Tunda Lelang

Peraturan Direksi Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelesaian Pinjaman Produk Pegadaian Berbasis Gadai Yang Telah Jatuh Tempo

Surat Edaran Nomor 236 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelesaian Pinjaman Jatuh Tempo Produk Pegadaian Kredit Cepat dan Aman (KCA)

Definisi

Tunda Lelang

Fasilitas relaksasi kredit yang diberikan kepada Nasabah dalam hal Nasabah tidak bisa menyelesaikan pinjaman sampai dengan cut off pinjaman.

Ketentuan

Tunda Lelang

Masa Tunda Lelang:

Channel Penilaian Tunda Lelang:

Vita Rachmawati

Andri Pegadaian

Cindy Melati

Indah Siti Fatonah

Bintari Sukma

Anto Mulyawan

Fitri Zakiah

ACIEL ERFANUDIN LATIF

Masa Tunda Lelang:
Maksimal tanggal cut off + 30 hari

Pengajuan Tunda Lelang:
Setelah Pencairan s/d H-1 cut off

Channel Pengajuan Tunda Lelang:
Outlet dan PEVITA

Konsekuensi Tunda Lelang:

- Nasabah dikenakan Denda Keterlambatan
- Outlet mendapatkan Pendapatan Denda Keterlambatan

Micha Shandy

lulu lilawati

Audio

Video

Participants 105

Chat

React

Share

Host tools

AI Companion

Apps

Pause/stop recording

Q&A

More

End

Windows taskbar icons

3:20 PM 7/22/2025

zoom Workplace

Recording... View

REFRESHMENT PRODUCT
TIM CONTACT CENTER

Vita Rachmawati

Andri Pegadalan

Gadhang Pangenggar

Cindy Melati

Kelvin Dawolo - Div Gadai

Indah Siti Fatolah

Fitri Zakiah

Ika Novita

Anto Mulyawan

Bintari Sukma

Santi Hasholan Sinaga

Ahmad Faizin

R

Rutma Siahaan

y

yolamarbuana nilamsari

I

Indah R wiyati

Dede

Dede

Ramdani Husni

Ramdani Husni

Sayidi Ali

a

aisah nur

PADEPOKAN 63

RELANI DEWANI

Much Firman Nasirudin

Ajeng Ekaa

Sopan PEGADAIAN

Adella Prameswari

Audio

Video

Participants 96

Chat

React

Share

Host tools

AI Companion

Apps

Pause/stop recording

Q&A

More

End

Windows taskbar icons

3:14 PM 7/22/2025

zoom Workplace

Recording... View

wina furi

Wieni Nurseptriani

Diva Nabila

i

idam nk

Dwinda Aldatri

R

Raihan Ghiffari

Reka Amelia

Outbound 2

M

Mahmidati Irawati Saputri

ropy usyarip

P

Audio

Video

Participants

Chat

React

Share

Host tools

AI Companion

Apps

Pause/stop recording

Q&A

More

End

Windows taskbar icons

