

## **Pembahasan Penambahan Persyaratan Blokir PDS 20 februari 2025**

**Thursday, February 20 · 3:00 – 4:00 pm**

Blokir aplikasi Pegadaian Digital Konvensional dan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital bisa dilakukan melalui agent contact center dan melalui kantor cabang Pegadaian dengan catatan:

- Pembuatan laporan bisa dilakukan oleh nasabah bersangkutan atau pihak ketiga seperti Mitra Bisnis atau korban yang mengalami kerugian namun bukan nasabah Pegadaian.
- Pelapor wajib melampirkan surat laporan dari kepolisian (bisa disusul maksimal 3 hari sejak melakukan pelaporan)
- Wajib melengkapi semua data mandatory
- Dikarenakan level pelaporan adalah level emergency maka untuk pembuatan laporan dilakukan oleh Team Leader
- Untuk subject diisi dengan keterangan (Indikasi Transaksi Penipuan)
- Laporan surat kepolisian diberikan waktu 3 hari jika dalam waktu 3 hari tidak mengirimkan maka akan ada waktu tambahan 2 hari jika lebih makan akan dilakukan proses buka blokir sesuai aturan POJK (*Untuk informasi tambahan waktu 2 hari tidak perlu diinformasikan pada nasabah*)

### **Format Pengaduan jika dilakukan oleh nasabah bersangkutan:**

Nama Lengkap :

Tempat, Tanggal Lahir :

NIK :

Nomor Handphone Lama :

Nomor Handphone Terbaru (Jika Handphone nasabah hilang) :

Nama Ibu Kandung :

Alasan Pengajuan Blokir :

Sebagai kelengkapan data silakan melampirkan foto KTP, foto selfie dengan KTP, dan surat keterangan kepolisian untuk blokir akun.

Untuk surat kepolisian bisa dilampirkan maksimal 3 hari dari pembuatan laporan jika dalam 3 hari tidak melampirkan surat kepolisian maka aplikasi Pegadaian akan otomatis dibuka blokir sesuai dengan ketentuan POJK.

### **Format Pengaduan jika dilakukan dari pihak ketiga**

Nama pelapor :

Nama pihak yang dirugikan:

Nomor CIF pihak yang dirugikan:

Nomor rekening pihak yang dirugikan:

Nomor CIF/nomor rekening dan/atau nomor virtual account tujuan transaksi:

Kronologis kejadian :

Informasi lain yang relevan :

Sebagai kelengkapan data silakan melampirkan foto KTP, foto selfie dengan KTP, dan surat keterangan kepolisian untuk blokir akun.

Untuk surat kepolisian bisa dilampirkan maksimal 3 hari dari pembuatan laporan jika dalam 3 hari tidak melampirkan surat kepolisian maka aplikasi Pegadaian akan otomatis dibuka blokir sesuai dengan ketentuan POJK.

(sudah dilampirkan di Panduan Kendala)

## FAQ

Q : Untuk estimasi penanganan blokir akun akan tetap langsung diblokir cuma harus ada syarat tambahan dengan estimasi 3 hari dan tengat 2 hari kalau tidak ada indikasi dan tidak ada surat kepolisian maka dibuka kembali. Benar seperti itu kan ?

A: Betul, dan menambahkan surat laporan dari kepolisian

Apabila dalam 3 hari dari pelaporan belum ada surat laporan dari kepolisian maka akun akan di aktifkan/dibuka secara otomatis oleh sistem

Dan apabila ada transaksi di luar, maka transaksi tersebut bukan jadi tanggung jawab pihak pegadaian

Q: Jika nasabah minta diblokir hanya karena mendapatkan email verif kalau password diubah tapi nasabah tidak merasa mengubah  
Itu ttp harus ada surat kepolisian?

A: Apabila nasabah sendiri, nasabahnya bisa di sarankan untuk merubah password akun PDS dan merubah password email

Jika nasabah ingin di blokir bisa di blokir dan melampirkan surat laporan kepolisian

Apabila tidak ada surat pelaporan dari kepolisian dan nasabah tidak datang ke outlet pegadaian selama 3 hari maka akan otomatis aktif secara system, boleh saja tidak melampirkan namun jika terjadi froud pegadaian tidak bertanggung jawab

Untuk tiket blokir dibuatkan prioritynya amergency dan dibuatkan judulnya seragam, untuk memudahkan proses monitoring tiem tier 3, bisa dibuatkan oleh temen2 TL untuk tiketnya

- b) Untuk Laporan atau pengaduan dari pelapor atau pihak ketiga yang bukan merupakan Nasabah Perusahaan, maka informasi minimum yang harus dipenuhi diantaranya:
- i) nama pelapor;
  - ii) nama pihak yang dirugikan;
  - iii) nomor CIF/nomor rekening sumber pihak yang dirugikan;
  - iv) nomor CIF/nomor rekening dan/atau nomor *virtual account* tujuan transaksi;
  - v) kronologis kejadian; dan
  - vi) informasi lain yang relevan.

