

## **NEW KETENTUAN HANDLING WHATSAPP**

**27 Maret 2026**

### **Informasi**

#### **1. Greeting**

Dilakukan di menit yang sama saat chat nasabah masuk ke bucket.

#### **2. Verifikasi dan Persetujuan Data**

Meminta kelengkapan data nasabah dan menyampaikan persetujuan pengelolaan data sesuai ketentuan.

#### **3. Handling Concern**

Memberikan informasi kepada nasabah sesuai kendala atau pertanyaan setelah data lengkap dan persetujuan diberikan.

#### **4. Offering Help**

Dilakukan maksimal 2 menit setelah informasi diberikan.

#### **5. Closing**

Memberikan penutup, informasi tambahan, dan ajakan untuk memberikan rating.

### **Rules Baru**

**(Apakah masih terhubung dihilangkan)**

**Contoh Percakapan Informasi**  
**(nasabah respon dan memberikan data mandatory).**

**Agent (Greeting dan Data)**

Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian melalui Chat WhatsApp.

Saat ini Anda telah terhubung dengan (nama online).

Selamat siang.

Sebelum memulai interaksi, silakan isi data berikut:

Nama Lengkap

Nomor Handphone

Nomor CIF atau KTP

Domisili

Pastikan data di atas merupakan data nasabah yang menghubungi kami saat ini.

**Agent (Persetujuan Data)**

Terima kasih atas kelengkapan data yang diberikan.

Sehubungan dengan implementasi Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, PT Pegadaian perlu memperoleh persetujuan Nasabah untuk mengelola dan memproses data Nasabah guna kebutuhan bertransaksi, pemberian promo/informasi dan kepentingan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

Sebagai Nasabah setia kami, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan persetujuan tersebut?

**Agent (Handling)**

Terima kasih atas persetujuan yang diberikan. Dapat diinformasikan perihal yang dapat kami bantu?

**Agent (Informasi)**

Dengan senang hati kami informasikan sesuai kebutuhan nasabah.....

**Agent (Offering Help) (2 menit dari informasi)**

Apakah informasinya sudah cukup jelas? Ada lagi yang bisa kami bantu?

**Agent (Closing) (1 menit dari offering help)**

Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian.

Semoga transaksinya berjalan lancar.

Untuk kemudahan investasi Tabungan Emas di Pegadaian saat ini dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569 pada menu utama pilih Menabung Emas.

Demi meningkatkan kualitas layanan kami, mohon dibantu untuk memberikan rating.

Silakan hubungi kami kembali jika ada hal lain yang ingin ditanyakan. Terima kasih.  
Salam sehat selalu.

**Rules Baru**

**(Apakah masih terhubung dihilangkan)**

**Nasabah No Respon dan tidak memberikan data mandatory.**

**Q:** Saya mau bayar udah jatem

**A:** Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian melalui Chat WhatsApp.

Saat ini Anda telah terhubung dengan (nama online).

Selamat siang.

Sebelum memulai interaksi, silakan isi data berikut:

Nama Lengkap

Nomor Handphone

Nomor CIF atau KTP

Domisili

Pastikan data di atas merupakan data nasabah yang menghubungi kami saat ini.

**A:** Apakah masih terhubung dengan kami?

### **Agent (Closing)**

**A:** Mohon maaf ini adalah pesan otomatis, chat ini kami akhiri. Jangan khawatir jika chat ini diakhiri secara otomatis, silakan dapat mengirimkan pesan kembali untuk melanjutkan percakapan sebelumnya. Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian. Semoga transaksinya berjalan lancar.

Untuk kemudahan investasi Tabungan Emas di Pegadaian saat ini dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569 pada menu utama pilih Menabung Emas.

Demi meningkatkan kualitas layanan kami, mohon dibantu untuk memberikan rating.

Silakan hubungi kami kembali jika ada hal lain yang ingin ditanyakan. Terima kasih. Salam sehat selalu.

### **Rules Baru**

(Apakah masih terhubung ditanyakan 1 kali lalu closing)

## **Handling Pengaduan**

**Q :** Pagi, saya tadi nabung emas di aplikasi PDS, tapi kok saldonya belum tambah

**A :**

Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian melalui chat Whatsapp. Saat ini Anda telah terhubung dengan (Nama Agent).

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam.

Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami, sebelumnya untuk kendala tersebut apakah sudah dibuatkan laporan? Jika belum mohon diinformasikan data-data berikut dan

lampirkan bukti tangkapan layar kendala :  
Jenis Transaksi : Top Up Tabungan Emas

Jenis Tabungan Emas : Konven / Syariah

Nama Nasabah :

Nomor CIF :

Tanggal Transaksi :

Nomor Rekening Tabungan Emas :

Nominal Transaksi :

Pembayaran Via : (Misal Aplikasi PDS/PSD/Transfer Bank)

Jumlah Gram Transaksi :

Bank :

Nomor Virtual Account :

Nomor Ref :

Nomor Handphone :

Nama Bank :

Nama Nasabah Di Bank :

Nomor Rekening :

Untuk pengisian datanya, kami tunggu 5 menit ke depan.

**(Di menit ke-3, agent menanyakan “Apakah masih terhubung dengan kami dan telah melengkapi data-data tersebut?”)**

**(Di menit ke-5, agent menjawab “Tidak perlu khawatir Bapak/Ibu, jika sudah melengkapi format laporan yang kami berikan. Silakan menghubungi kembali agar kami bantu buat laporan”) dan closing**

**Rules baru**

(Apakah masih terhubung hanya ditanyakan 1 kali di menit ke 3, menunggu 2 menit closing)

### **POIN PENTING PENGADUAN DAN PERMINTAAN**

1. Nasabah Hard Complaint atau nasabah penting pastikan handling maksimal dan case close. Jika kendala lapor leader duty
2. Jika nasabah memberikan tangkapan layar atau sudah memberikan data untuk pengaduan atau permintaan, agent wajib membantu nasabah melengkapi data.
3. Maksimal AHT untuk all channel non voice 15 menit berlaku nasabah yang menanyakan informasi yang sudah ada di pansol.

Untuk Channel lain masih menggunakan step handling lama, kecuali jika ada arahan dari leader duty.