

NOTA DINAS

NOMOR : E-416/ND-00017.00/2026

Kepada : Daftar Terlampir
Dari : Kepala Divisi Bisnis Bulion
Tanggal : 17 Juni 2026
Lampiran : -
Sifat : Biasa
Perihal : Mekanisme Penyelesaian Kesalahan Pemilihan Outlet Tujuan oleh Nasabah pada Transaksi Ambil Fisik Tabungan Emas Melalui Aplikasi Tring

Dalam rangka menjaga kualitas layanan kepada nasabah serta memberikan keseragaman proses penanganan transaksi **Ambil Fisik Tabungan Emas** yang dilakukan melalui aplikasi **Tring**, bersama ini kami sampaikan mekanisme penyelesaian atas kesalahan pemilihan outlet tujuan pengambilan fisik emas yang dilakukan oleh nasabah dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Ketentuan Umum

1. Kesalahan pemilihan outlet tujuan merupakan kondisi di mana nasabah memilih outlet pengambilan fisik emas yang tidak sesuai dengan outlet yang diinginkan pada saat melakukan transaksi melalui aplikasi Tring;
2. Permohonan perubahan outlet tujuan dapat diajukan oleh nasabah kepada outlet Pegadaian terdekat atau melalui kanal layanan yang disediakan Pegadaian;
3. Emas fisik yang telah tiba di outlet tujuan awal (tujuan outlet yang salah) akan terlebih dahulu dilakukan proses administrasi dan pencatatan sebelum dapat dipindahkan ke outlet tujuan yang baru sesuai mekanisme yang berlaku.

2. Mekanisme Pengajuan Perubahan Outlet

1. Nasabah dapat mengajukan permohonan perubahan outlet tujuan melalui outlet Pegadaian terdekat atau kanal layanan pengaduan lainnya dengan menginformasikan:
 - Kartu identitas yang masih berlaku;
 - Bukti transaksi Ambil Fisik Tabungan Emas;
 - Buku Tabungan Emas atau Bukti Tangkapan Layar pada Aplikasi Tring;
 - Pengajuan tertulis permohonan perubahan outlet pengambilan emas;
 - Data pendukung lainnya apabila diperlukan.
2. Petugas melakukan verifikasi atas:
 - Identitas nasabah;
 - Nomor CIF atau data nasabah;
 - Nomor transaksi Ambil Fisik Emas;

- Outlet tujuan awal dan outlet tujuan yang diminta;
 - Jumlah keping, brand dan denom emas yang dilakukan transaksi ambil fisik.
3. Setelah verifikasi dinyatakan sesuai, outlet membuat dan menyampaikan permohonan perubahan outlet tujuan melalui **tiket ARIANA dan nota dinas** kepada Divisi Bisnis Bulion sesuai mekanisme operasional yang berlaku, dengan mencantumkan informasi:
- Nama nasabah;
 - Nomor CIF;
 - Nomor transaksi;
 - Jenis dan gramasi emas;
 - Outlet tujuan awal;
 - Outlet tujuan pengganti;
 - Alasan perubahan outlet tujuan;
 - Lampiran bukti pendukung.

3. Proses Tindak Lanjut

1. Divisi Bisnis Bulion akan mengajukan permohonan perubahan outlet pengambilan ambil fisik kepada Galeri 24 sesuai dengan informasi pada nota dinas dan tiket ARIANA dari outlet;
2. Atas emas yang masih dalam pengemasan dan belum dikirim ke outlet pilihan awal, maka akan dikirim ke outlet pengganti;
3. Atas emas yang telah dikirim ke outlet pilihan awal, maka mekanismenya adalah sebagai berikut:
 - Outlet dibantu oleh kantor area / wilayah melakukan retur ke Distro terdekat yang ditunjuk oleh Galeri 24 Pusat;
 - Atas retur tersebut, Galeri 24 akan melakukan pengiriman ulang ke outlet yang sesuai dengan permintaan.

4. Komunikasi kepada Nasabah

1. Petugas wajib memberikan penjelasan kepada nasabah bahwa perubahan outlet tujuan memerlukan proses koordinasi dan dapat memengaruhi estimasi waktu penyerahan fisik emas;
2. Setiap perkembangan status penyelesaian agar diinformasikan kepada nasabah secara proaktif.

5. Upaya Pencegahan

Untuk meminimalkan terjadinya kesalahan serupa, kami menghimbau agar seluruh outlet agar:

1. Mengedukasi nasabah untuk melakukan pengecekan kembali outlet tujuan sebelum menyelesaikan transaksi pada aplikasi Tring;
2. Memberikan informasi bahwa outlet tujuan yang dipilih akan menjadi lokasi penyerahan fisik emas sesuai data transaksi yang tercatat pada sistem;
3. Mengingatkan nasabah bahwa perubahan outlet tujuan setelah transaksi diproses memerlukan proses administrasi dan koordinasi lebih lanjut dan dapat mempengaruhi SLA yang berlaku.

Jika terdapat pertanyaan maupun konfirmasi, dapat menghubungi PIC Operasional Investasi Bulion yaitu, Sdri. Ela Nurparida Soepandy (+62 813-1469-6900).

Demikian surat pemberitahuan ini disampaikan untuk menjadi pedoman bagi seluruh outlet dalam menangani permohonan perubahan outlet tujuan pengambilan emas transaksi Ambil Fisik Tabungan Emas melalui aplikasi Tring. Atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Kepala Divisi Bisnis Bulion



KADEK EVA SUPUTRA

P82428

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Kepala Divisi Layanan dan Contact Center
2. Kepala Departemen Contact Center
3. Kepala Divisi Digital

Kepada

1. Para Deputy Bisnis
2. Para Kepala Departemen Business Support
3. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah I Medan
4. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah IV Balikpapan
5. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah V Manado
6. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah X Bandung
7. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah XI Semarang
8. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah III Palembang
9. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah XII Surabaya
10. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah VI Makassar

11. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah II Pekanbaru
12. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah VII Denpasar
13. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah VIII Jakarta I
14. Para Pemimpin Cabang Kantor Wilayah IX Jakarta II
15. Para Pemimpin Wilayah