

## MINUTE OF MEETING

MINUTE OF MEETING			
<p><b>Pokok Pembahasan :</b></p>  <p><b>Sosialisasi Fitur Setor Fisik Emas</b></p>	<b>Rapat Tanggal :</b>	<b>Disusun Oleh :</b>	<b>Tanggal :</b>
	19 Juni 2025	Andriansyah (DC)	19 Juni 2025
	<a href="https://zoom.us/j/3719835402?omn=91061796330">https://zoom.us/j/3719835402?omn=91061796330</a>		
	<a href="#">Meeting ID: 371 983 5402</a>		
<b>Waktu: Pkl: 14:00</b>			
<p><b>Peserta Rapat :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fajar Budi Kusumo (Product Owner)</li> <li>2 Saiful Bahri</li> <li>3 Yopi</li> <li>4 Putri Verizka</li> <li>5 Seluruh Team Leader (Tier 1 )</li> <li>6 Seluruh Team QCO</li> <li>7 Hijri Hanifa</li> <li>8 Seluruh Agent Inbound</li> <li>9 Seluruh Agent Telemarketing</li> <li>10 Seluruh Agent Outbound Call</li> <li>11 Seluruh Agent Verifikator</li> <li>12 Seluruh Agent Operator Telepon</li> <li>13 Seluruh Team Support Tier 1</li> <li>14 Eni (QA)</li> <li>15 Mega (Team Leader Outbound Call)</li> <li>16 Kiki (Team Leader Telemarketing)</li> <li>17 Andriansyah</li> </ol>	<p><b>Yang tidak hadir:</b></p> <p style="text-align: center;">-</p>		
<b>Uraian</b>		<b>Keterangan</b>	

1	<p>Latar Belakang Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <p>Existing Saat ini, sumber penambahan saldo Tabungan Emas dengan cara melakukan Top Up menggunakan uang.</p> <p>Opportunity Membuka opsi baru untuk top up saldo Tabungan Emas menggunakan emas batangan maupun perhiasan.</p> <p>Market Existing Rumah tangga memiliki ~125 ton emas - jumlah aset berharga tinggi yang dapat dimonetisasi (sumber: BPS) Nasabah ritel diperkirakan memiliki ~1,800 ton stok emas - jumlah aset berharga tinggi yang dapat dimonetisasi (kajian McKinsey)</p> <p>Market Opportunities Pegadaian dapat mengoptimalkan potensi peningkatan deposit menambah opsi sumber top up Tabungan Emas nasabah Peningkatan deposit titipan emas nasabah dapat mendukung ekosistem bullion seperti Deposito Emas dan PMK Emas maupun produk dengan agunan saldo Tabungan Emas</p>	Materi Pembahasan
2	<p>Penjelasan dan Persyaratan Fitur Setor Fisik Tabungan Emas Definisi : Layanan Top Up Tabungan Emas menggunakan emas fisik yang dimiliki nasabah. dapat berupa emas batangan maupun emas perhiasan dengan berat yang disetarakan dengan emas 24 karat.</p> <p>Konsep Transaksi : Emas Batangan milik nasabah di Beli oleh Galeri 24, lalu hasil pembelian di Top Up kan saldo Tabungan Emas ke rekening nasabah dengan menggunakan harga khusus.</p> <p>Emas yang ditransaksikan : Emas Batangan yang dengan brand Galeri 24, ANTAM. UBS dan Lotus Archi</p> <p>Jangka Waktu Uji Coba Sistem : 3 (tiga) bulan (5 Juni 2025 sampai dengan 5 September 2025)</p>	Materi Pembahasan

3	<p>Channel Setor Fisik Kantor Cabang yang memiliki Distro G24 antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Store Salemba</li> <li>-Distro Senen</li> <li>-Distro Bekasi</li> <li>-Distro Karawang</li> <li>-Distro Kota Wisata</li> <li>-Distro Tangerang</li> <li>-Distro Serang</li> <li>-Store Ambassador</li> <li>-Distro Cilandak</li> <li>-Distro Kebayoran Baru</li> <li>-Distro Tanjung Priok</li> <li>-Distro Cengkareng</li> <li>-Distro Balikpapan</li> </ul>	Materi Pembahasan
4	<p>Ketentuan Fitur Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <p>Target Nasabah : Nasabah yang memiliki emas fisik Brand Emas Setor Fisik :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Emas Batangan yang disalurkan dari produk Mulia, Emasku, Ambil Fisik Tabungan Emas, dan Penjualan Tunai G24 dengan brand (Galeri 24, ANTAM, UBS, Lotus Archi)</li> <li>-Emas Batangan yang dimiliki masyarakat dengan brand Galeri 24, ANTAM, UBS, dan Lotus Archi</li> <li>-Perhiasan (fase selanjutnya)</li> </ul> <p>Minimal &amp; Maksimal Transaksi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Minimal 0.5 gram dan maksimal 1.000 gram per transaksi</li> <li>-Untuk transaksi mulai dari di atas 100 gram, membutuhkan ketentuan pengajuan Opan Limit Taburgan Emas</li> </ul>	Materi Pembahasan
5	<p>Kondisi Emas : Kondisi emas dan kemasan dalam kondisi baik (detail dijelaskan di pedoman) Biaya Layanan : Bebas biaya layanan (gratis) selama tahap uji coba sistem Channel Transaksi : Kantor Cabang yang ditunjuk dalam tahapan Uji Coba Sistem melalui aplikasi PASSION Konvensional</p> <p>Persyaratan Tambahan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nasabah perorangan atau badan hukum.</li> <li>-Memiliki rekening Tabungan Emas aktif</li> </ul>	Materi Pembahasan

6	<p>Jenjang Approval :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Penaksir :≤ 20 gram</li> <li>-Manajer Gadai (jika ada) :&gt; 20 gram - 150 gram</li> <li>-Pemimpin Cabang :&gt; 150 gram - 250 gram</li> <li>-Deputy Bisnis :&gt; 250 gram - 1.000 gram</li> <li>-Pemimpin Wilayah :&gt; 1.000 gram</li> </ul> <p>Aktivitas Setor Fisik :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Top Up Setor Fisik</li> </ul> <p>Menu pada aplikasi PASSION untuk melakukan proses top up saldo Tabungan Emas ke rekening nasabah menggunakan emas yang diserahkan oleh Nasabah.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pengambilan Emas Setor Fisik</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Menu pada aplikasi PASSION untuk melakukan proses serah terima barang emas Setor Fisik ke pihak petugas Galeri 24 oleh Pengelola Agunan.</li> </ul>	Materi Pembahasan
7	<p>Proses Bisnis Pengajuan Setor Fisik Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasabah datang ke Kantor Cabang <ul style="list-style-type: none"> <li>• Security</li> <li>• Nomor Antrian</li> </ul> </li> <li>2. Nasabah Menisi Formulir Setor Fisik <ul style="list-style-type: none"> <li>• Security / Kasir</li> <li>• Form Setor Fisik Tabungan Emas</li> </ul> </li> <li>3. Nasabah menyerahkan dokumen dan emas ke Penaksir <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penaksir</li> <li>• Form Setor Fisik TE</li> <li>• KTP &amp; Form 10A Bukti pembelian</li> </ul> </li> </ol>	Materi Pembahasan

8	<p>Proses Bisnis Pengajuan Setor Fisik Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <p>4. Penaksir melakukan proses penaksiran emas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penaksir</li> <li>• Form Setor Fisik TE</li> <li>• RTP</li> </ul> <p>5. Proses Input Pada Aplikasi PASSION</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penaksir</li> <li>• Aplikasi pengajuan dispassion</li> </ul> <p>6. Proses Approval oleh pemimpin cabang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemimpin Cabang</li> <li>• App Pengajuan dPassion</li> <li>• Formulir Approval</li> </ul>	Materi Pembahasan
9	<p>Proses Bisnis Pengajuan Setor Fisik Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <p>7. Proses Konfirmasi ke Nasabah dan Cetak Bukti Transaksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penaksir/Kasir</li> <li>• Bukti Transaksi Setor Fisik</li> </ul> <p>8. Emas Batangan diserahkan ke pengelola Agunan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penaksir, pengelola agunan</li> <li>• BAST</li> </ul> <p>9. Emas disimpan sementara pada Brankas/Kluis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penaksir, pengelola agunan</li> </ul>	Materi Pembahasan

10	<p>Proses Bisnis Serah Terima Emas Setor Fisik Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas G24 datang ke Outlet</li> <li>2. Menyerahkan Dokumen ke Pengelola Agunan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelola Agunan</li> <li>• Surat Tugas G24</li> <li>• ID Card &amp; KTP</li> </ul> </li> <li>3. Pengelola Agunan verifikasi dokumen petugas G24 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelola Agunan</li> <li>• Surat Tugas G24</li> <li>• ID Card &amp; KTP</li> </ul> </li> <li>4. Melakukan pengambilan emas batangan Setor <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelola Agunan</li> </ul> </li> </ol>	Materi Pembahasan
11	<p>Proses Bisnis Serah Terima Emas Setor Fisik Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Proses Input pada aplikasi PASSION <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelola Agunan</li> <li>• Aplikasi pengajuan dispassion</li> </ul> </li> <li>6. Proses Approval oleh Pemimpin Cabang <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemimpin Cabang</li> <li>• Aplikasi Pengajuan dispassion</li> </ul> </li> <li>7. Cetak dan penandatanganan BAST <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelola Agunan</li> <li>• Berita Acara Serah Terima</li> </ul> </li> <li>8. Emas Batangan diserahkan ke Petugas Distro <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penaksir, Pengelola Agunan</li> <li>• Berita Acara Serah Terima</li> </ul> </li> </ol>	Materi Pembahasan

12	<p>Proses Bisnis Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasabah datang ke Kantor Cabang</li> <li>2. Mengisi Formulir Pengajuan Setor Fisik Tabungan Emas</li> <li>3. Menyerahkan emas ke Penaksir</li> <li>4. Melakukan penaksiran terhadap emas</li> <li>5. Menginput pada aplikasi Passion</li> <li>6. Proses approval pengajuan Setor Fisik Tabungan Emas</li> <li>7. Melakukan proses Top Up ke rekening nasabah, aktivitas yang di lakukan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emas nasabah dicatat sebagai buyback oleh G24.</li> <li>• Hasil buyback dilakukan top up ke rek TE nasabah</li> <li>• Mengurangi MA Persediaan Sale Setor Fisik di SOPIA</li> </ul> </li> <li>8. Saldo Tabungan Emas nasabah bertambah</li> <li>9. Emas milik G24 disimpan oleh pengelola agunan</li> <li>10. Persediaan emas G24 dari Setor Fisik bertambah</li> <li>11. Mengajukan pengambilan emas di Cabang Pegadaian</li> <li>12. Proses input Pengambilan Emas</li> <li>13. Proses approval Pengambilan Emas</li> <li>14. Serah Terima ke pihak G24 (Distro)</li> <li>15. Input penerimaan persediaan emas</li> </ol>	Materi Pembahasan
13	<p>Proses Bisnis Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pencatatan MA khusus Setor Fisik sehingga mempermudah pengecekan hutang piutang existing.</li> <li>• Tidak ada sharing fee untuk Pegadaian.</li> <li>• Menggunakan harga khusus yang ditetapkan sendiri oleh Galeri 24 dimana harga sale = harga buyback.</li> <li>• SOP Serah Terima emas fisik meliputi risiko kehilangan, fraud, SLA Serah Terima dll.</li> <li>• Mapping Outlet Pegadaian dan Distro Galeri 24 yang ditunjuk dan disepakati.</li> <li>• Simulasi Transaksi Setor Fisik: Nasabah A bertransaksi Setor Fisik 100 gram emas merk G24, nasabah akan mendapatkan saldo Tabungan Emas sebesar 100 gram</li> </ul>	Materi Pembahasan

14	<p>Formulir Top Up Setor Fisik Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <p>Keterangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulir dicetak bersamaan dengan Syarat &amp; Ketentuan di halaman belakangnya.</li> <li>• Section Keterangan Barang diisi hasil penaksiran terhadap emas batangan.</li> </ul>	Materi Pembahasan
15	<p>Formulir Top Up Setor Fisik Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <p>Keterangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada tahapan Uji Coba Sistem, proses approval berjenjang dilakukan secara manual menggunakan Formulir Approval Fitur Setor Fisik Tabungan Emas.</li> <li>• Setiap jenjang approval wajib melakukan tanda tangan sesuai besaran gramasi transaksi emas.</li> <li>• Sistem approval pada aplikasi PASSION hanya mengakomodir approval oleh Pemimpin Cabang.</li> <li>• Unit Kerja wajib melakukan pengarsipan dokumen Formulir Approval Fitur Setor Fisik Tabungan Emas.</li> </ul>	Materi Pembahasan
16	<p>Bukti Transaksi Setor Fisik Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <p>Keterangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen Bukti Transaksi Setor Fisik diunduh dan dicetak pada tahapan Konfirmasi Nasabah Transaksi Setor Fisik.</li> <li>• Dokumen Bukti Transaksi Setor Fisik ditandatangani oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah dan ditandatangani oleh nasabah.</li> <li>• 1 (satu) lembar copy dokumen Bukti Transaksi Setor Fisik diserahkan ke nasabah.</li> <li>• 1 (satu) lembar copy dokumen Bukti Transaksi Setor Fisik disimpan bersama dengan emas batangan Setor Fisik.</li> </ul>	Materi Pembahasan
17	<p>Berita Acara Serah Terima Setor Fisik Fitur Setor Fisik Tabungan Emas</p> <p>Keterangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen Berita Acara Serah Terima Setor Fisik diunduh dan dicetak pada tahapan Konfirmasi Pengambilan Setor Fisik.</li> <li>• Dokumen Berita Acara Serah Terima Setor Fisik ditandatangani oleh karyawan yang bertugas (pengelola agunan) dan ditandatangani oleh pihak yang menerima barang (karyawan G24)</li> <li>• 1 (satu) lembar copy dokumen Berita Acara Serah Terima Setor Fisik diserahkan ke pihak G24</li> <li>• 1 (satu) lembar copy dokumen Berita Acara Serah Terima Setor Fisik diarsipkan pada unit kerja masing-masing.</li> </ul>	Materi Pembahasan

18	<p>FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) FITUR SETOR FISIK TABUNGAN EMAS</p> <p>Q : Apa itu Layanan Setor Fisik Tabungan Emas? A : Layanan top up Tabungan Emas menggunakan emas fisik emas yang dimiliki nasabah, dapat berupa emas batangan maupun emas perhiasan dengan berat yang disetarakan dengan emas 24 karat.</p> <p>Q : Apa syarat mengajukan Layanan Setor Fisik Tabungan Emas? A : a. Nasabah membawa emas batangan dengan merek tertentu (Galeri 24, ANTAM, UBS, atau Lotus Archi) dengan kondisi baik (tidak rusak). b. Memiliki rekening Tabungan Emas aktif.</p>	Materi Pembahasan
19	<p>FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) FITUR SETOR FISIK TABUNGAN EMAS</p> <p>Q : Dimana saya dapat mengajukan Layanan Setor Fisik Tabungan Emas? A : 1) Kantor Cabang Salemba (*klo bisa link google map) Jalan Salemba Raya No 2, Jakarta Pusat (No Telp 081110689222)</p> <p>2) Kantor Cabang Pasar Senen Jalan Senen Raya No.36, Jakarta Pusat (No Telp 081119513555)</p> <p>3) Kantor Cabang Bekasi Utama Jalan Ir. H. Juanda No. 28, Bekasi (No Telp 081119523999)</p> <p>4) Kantor Cabang Karawang Jl. Alun-Alun Utara No.1, Karawang (No Telp 081119525999)</p>	Materi Pembahasan

20	<p>FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) FITUR SETOR FISIK TABUNGAN EMAS</p> <p>Q : Dimana saya dapat mengajukan Layanan Setor Fisik Tabungan Emas? A :</p> <p>5) Kantor Cabang Kota Wisata Ruko Trafalgar Concordia SRB 16-17, Bogor (No Telp 081119518555)</p> <p>6) Kantor Cabang Tangerang Jl A Damjati No 7, Tangerang (No Telp 081119530999)</p> <p>7) Kantor Cabang Serang Jl.Diponegoro No.75 ----- Pocis, Serang (No Telp 081119308333)</p> <p>8) Kantor Cabang Mall Ambassador Jl. Prof.Dr.Satrio, Jakarta Selatan (No Telp 081110642999)</p>	Materi Pembahasan
21	<p>FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) FITUR SETOR FISIK TABUNGAN EMAS</p> <p>Q : Dimana saya dapat mengajukan Layanan Setor Fisik Tabungan Emas? A :</p> <p>9) Kantor Cabang Cilandak Jalan Cilandak KKO No.40, Jakarta Selatan (No Telp 081110660999)</p> <p>10) Kantor Cabang Kebayoran Baru Jl. Wijaya IX No. 17 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan (No Telp 081119531999)</p> <p>11) Kantor Cabang Tanjung Priuk Jalan Rawa Badak No. 1, Jakarta Utara (No Telp 081119519555)</p> <p>12) Kantor Cabang Cengkareng Jl.Kamal Raya No.10B RT 001 RW 008 Cengkareng, Jakarta Barat (No Telp 081119522555)</p> <p>13) Kantor Cabang Balikpapan Jalan Jendral Sudirman No.39/40A, Balikpapan (No Telp 081110625222)</p>	Materi Pembahasan

22	<p>FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) FITUR SETOR FISIK TABUNGAN EMAS</p> <p>Q : Bagaimana cara mengajukan Layanan Setor Fisik Tabungan Emas? A : Anda dapat mengunjungi lokasi Kantor Cabang tertentu (nomor 3) dengan membawa emas batangan, data diri, dan mengisi formulir pengajuan Setor Fisik Tabungan Emas.</p> <p>Q : Apakah saldo dari Layanan Setor Fisik Tabungan Emas bisa digadaikan atau didepositokan? A : Ya tentu bisa. Saldo dari Setor Fisik Tabungan Emas bisa digunakan sebagai jaminan Gadai Tabungan Emas maupun Deposito Emas yang mendapatkan imbal hasil tambahan.</p> <p>Q : Apakah emas batangan milik saya bisa diambil kembali seperti semula? A : Emas batangan anda yang telah dilakukan Setor Fisik Tabungan Emas tidak bisa kembali diambil seperti semula. Jika anda menginginkan dalam bentuk emas batangan fisik, anda bisa mengajukan Ambil Fisik.</p>	Materi Pembahasan
23	<p>FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) FITUR SETOR FISIK TABUNGAN EMAS</p> <p>Q : Berapa saldo gramasi emas batangan jika saya melakukan Setor Fisik Tabungan Emas? A : Saldo top up dari Setor Fisik Tabungan Emas sesuai dengan denom berat emas batangan. Misalnya jika anda melakukan Setor Fisik emas batangan merek Galeri24 dengan denom berat 10 gram, maka saldo Tabungan Emas yang di top up kan ke rekening sebesar 10 gram juga.</p> <p>Q : Berapa lama proses saldo Setor Fisik Tabungan Emas masuk ke rekening saya? A : Saldo setor fisik masuk secara realtime masuk ke rekening Tabungan Emas setelah disetujui oleh Petugas Kantor Cabang.</p>	Materi Pembahasan
<b>QnA</b>		
1	<p>Pertanyaan : Selamat siang saya wilda dari operator telp izin bertanya jika setor fisik akan tetapi kondisi emas nya copot dan sertifikat ada apakah bisa diterima ? dan kedua nasabah pembuatan tabungan emas di Lampung akan tetapi Buku tabung emas nya hilang dan nasabah ada di jakarta apakah bisa di pindahkan ke jakarta TE nya ? terimakasih</p> <p>Jawaban : Apabila kondisinya rusak dan sertifikatnya hilang belum bisa di ajukan setor fisik, harus dalam keadaan lengkap dan untuk kemasan saat ini yang sertifikatnya nempel dengan LM pada saat pengajuan di pastikan kondisi LM tidak copot dengan kemasan yang di laminating dan e-sertifikatnya tidak rusak dan dalam kondisi baik. Proses pemindahan mutasi bisa di lakukan dan proses pergantian buku TE yang hilang</p>	QnA


2	<p>Pertanyaan : Perkenalkan saya Nafia dari outboundcall, kalau ada nasabah yg melakukan transaksi setor fisik emas, nilai yg didapatkan nasabah adalah harga buyback atau harga jual ,pada hari itu? Terimakasih</p> <p>Jawaban : Saldo Tabungan Emas yang nantinya didapatkan sesuai dengan yang dibawa oleh nasabah. Perbandingannya 1:1 contoh nasabah membawa emas 5 gram dan melakukan setor fisik Tabungan Emas maka nantinya saldo yang masuk ke Tabungan Emasnya yaitu 5 gram</p>	QnA
3	<p>Pertanyaan : Izin bertanya saya Disky Agent Jogja. Untuk setor fisik tersebut apakah dapat dilakukan apabila pembelian awal Emas tersebut diluar Pegadaian maupun Galeri24?</p> <p>Jawaban : Bisa untuk pengajuannya asalkan ada bukti pembelian, emas dalam kondisi baik dan jenis cetakannya UBS, Antam, Galeri24 dan Lotus Archi (apabila pembeian secara angsuran dapat melampirkan form 10A)</p>	QnA
4	<p>Pertanyaan: Perkenalkan saya Vika, Izin bertanya kalau pembelian emas batangannya dari luar pegadaian/Galeri 24 apakah bisa ikut setor fisik emas dan yang diperbolehkan emas bantangan merek apa saja, Serta apakah ada kriteria tertentu untuk emas bantangan serta fiturnya? lantas apabila terdapat penolakan dari cabang tersebut bagaimana?</p> <p>Jawaban : Bisa untuk pengajuannya asalkan ada bukti pembelian, emas dalam kondisi baik dan jenis cetakannya UBS, Antam, Galeri24 dan Lotus Archi. Apabila adanya penolakan bisa jadi karena emas tidak dalam kondisi baik maka kembali kebijakan ke cabang</p>	QnA
5	<p>Pertanyaan : Selamat siang, perkenalkan saya Dellia dari operator helpdesk izin bertanya jika terjadi kendala pada passion saat pengajuan top up setor fisik/pengambilan emas setor fisik untuk kendala tersebut dieskalasi ke team/divisi apa?</p> <p>Jawaban : Jika ada kendala bisa dibuatkan tiket dari pihak cabang</p>	QnA
6	<p>Pertanyaan : Selamat siang saya fiki dari telemarketing, ijin bertanya apakah ada biaya layanan untk pengajuan setor emas fisik nantinya ? terimakasih</p> <p>Jawaban : Selama masa percobaan di 3 bulan pertama untuk saat ini biaya layanan setor fisik gratis. Untuk kedepannya akan disusulkan ketentuan biayanya</p>	QnA

7	<p>Pertanyaan : Saya iqbal dari site jogja izin bertanya, apakah ketika melakukan pengajuan setor fisik untuk konversinya akan langsung menjadi emas digital?</p> <p>Jawaban : Benar akan dikonversi menjadi saldo TE, apabila setor fisik 10 gram maka pencatatan saldo TE tetap 10 gram dengan sistem 1:1</p>	QnA
8	<p>Pertanyaan : Perkenalkan saya raihan dari contact center pegadaian terkait hal tersebut apakah ada biaya administrasi?</p> <p>Jawaban : Sama, biaya layanan saat ini masih gratis, setelah masa percobaan akan terkait biaya, informasi biaya akan menyusul</p>	QnA
9	<p>Pertanyaan : Selamat siang saya nanda dari site yogyakarta. Kapankah setor fisik perhiasan fisik emas akan dibuka?</p> <p>Jawaban : Saat ini di percobaan di 3 bulan pertama masih emas batangan, untuk perhiasan fisik masih dalam proses tahap pengembangan, akan di informasikan menyusul</p>	QnA
10	<p>Pertanyaan : Selamat siang, perkenalkan saya dwi dari telemarketing. untuk pengajuan setor fisik apakah harus ke cabang yang memiliki gerai G24. untuk kedepannya apakah bisa pengajuan melalui cabang yg tdk memiliki gerai g24?</p> <p>Jawaban : Saat ini hanya baru dapat dilakukan di cabang-cabang tertentu yaitu 13 kantor cabang</p>	QnA
11	<p>Pertanyaan : Saya Zaldy dari site Jakarta. Untuk top up menggunakan perhiasan (nanti) apakah harus lengkap dengan surat ? Kemudian apakah nanti akan dilakukan penaksiran untuk menentukan jumlah top up tabungan emasnya?</p> <p>Jawaban : Untuk kelengkapan harus disertakan, dan untuk kedepannya ada biaya layanan setor fisik dan biaya taksiran, maka besaran kadar emas pada perhiasan yg ditaksir akan mempengaruhi jumlah gramasi pada top up saldo TE</p>	QnA
12	<p>Pertanyaan : Saya Anggi agent site Jakarta izin bertanya apakah nasabah harus memiliki Tabungan Emas terlebih dahulu, untuk bisa setor emas fisik dan apakah emas hasil emas fisik bisa langsung dijual kembali atau digadaikan?</p> <p>Jawaban : Benar, syaratnya adalah harus memiliki Tabungan Emas aktif terlebih dahulu dan setelah menjadi saldo Tabungan Emas semua transaksi dapat dilakukan baik buyback, gadai, atau deposito emas</p>	QnA

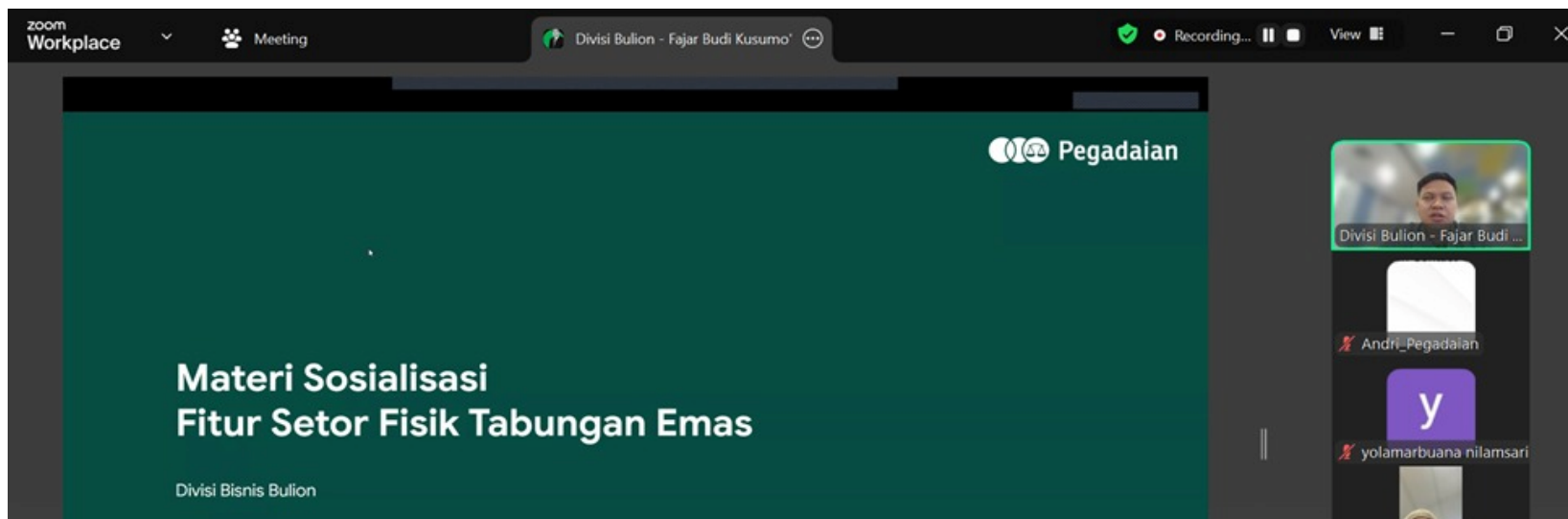
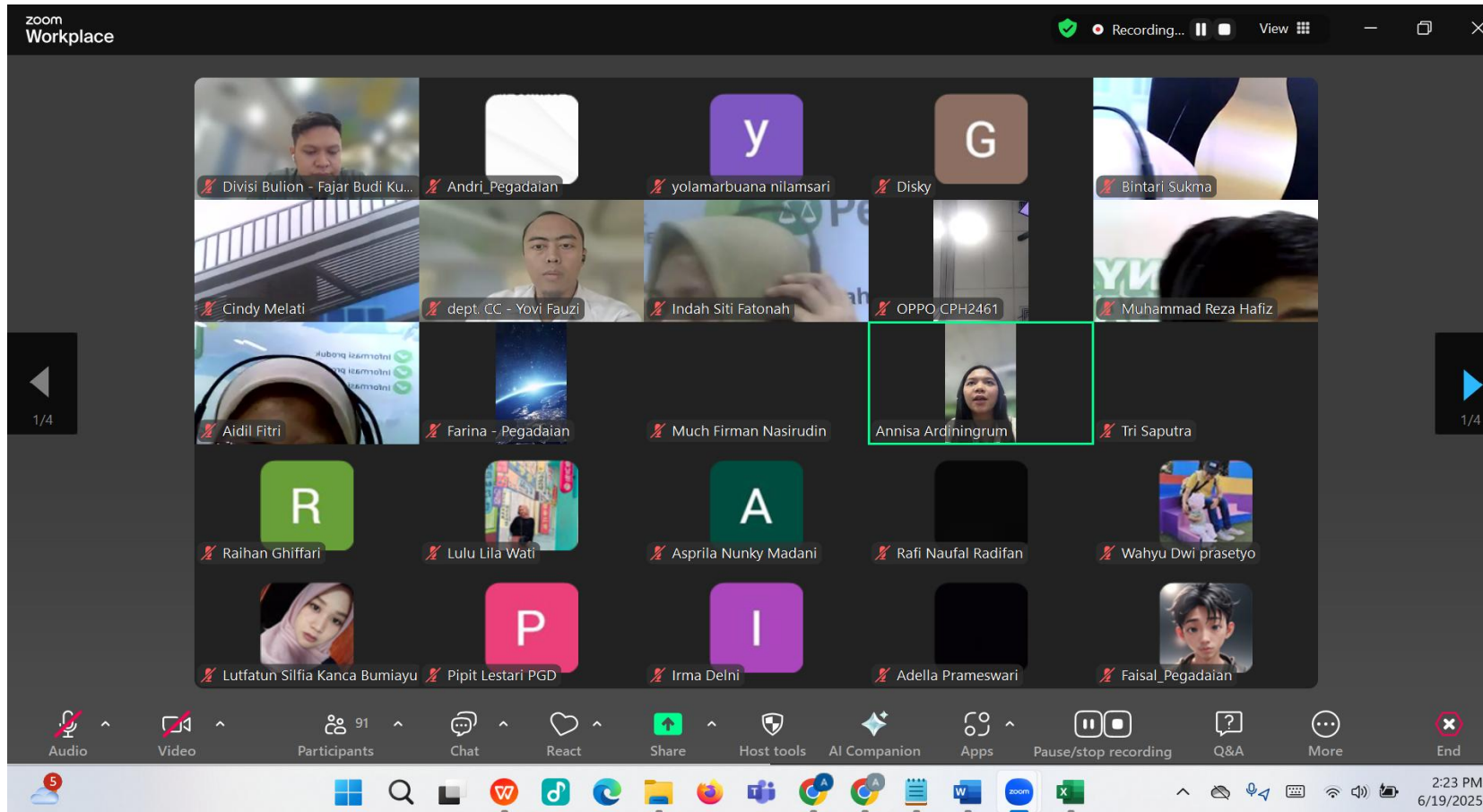
13	<p>Pertanyaan : Perkenalkan saya pinkan dr divisi outboundcall izin bertanya. apabila untuk kondisi setor emas batangan ada cacat atau hilang sertifikat apa masih bisa dilakukan (adakah s&amp;k yg berlaku) sehingga nilai taksir/ uang yg diterima lebih rendah. Selain itu apabila membeli emas batang baru dan dilakukan setor dalam tahun yg sama apa bisa (adakah ketentuan jangka waktu). Terimakasih</p> <p>Jawaban : Tidak bisa jika rusak, harus dalam kondisi baik keseluruhan untuk emas, sertifikat ataupun nota pembeliannya. Dan untuk emas batangan baru tetap di perlakukan dengan hal yang sama dengan ketentuan 1:1</p>	QnA
14	<p>Pertanyaan : Selamat siang saya riya agent site jogja izin bertanya kapankah setor emas fisik ini akan tersedia Pegadaian Syariah?</p> <p>Jawaban : Untuk saat ini hanya ada di konvensional, untuk syariah masih dalam tahap diskusi dan akan diinformasikan lebih lanjut</p>	QnA
15	<p>Pertanyaan : Assalamualaikum wr.wb perkenalkan nama saya Ahmad Faizin dari CC Yogyakarta izin bertanya apabila sudah melakukan pengajuan dan berhasil apakah langsung tertera pada riwayat Tabungan Emas pada aplikasi Pegadaian Digitalnya ?</p> <p>Jawaban : Proses konversi realtime, Jika pengajuan sudah selesai nantinya saldo akan masuk ke rekening Tabungan Emasnya dan akan ada pada menu riwayat keterangan setor fisik jika PDS versi baru sedangkan PDS versi lama keterangan Undifiend</p>	QnA
16	<p>Pertanyaan : Selamat siang, saya Rafi dari agent site Yogyakarta. Izin bertanya, tadi dijelaskan setor fisik yang disetorkan dikonversi ke Tabungan Emas nya 1:1, jika terjadi kendala tidak sesuai dengan konversinya apakah pengaduannya dibuatkan pelaporan dan SLA berapa lama ya?</p> <p>Jawaban : Apabila emas Batangan tidak lolos penaksiran maka tidak akan dilakukan proses input, apabila ada kendala bisa di laporkan dibuatkan tiket Ariana (contoh saldo delay bertambah)</p>	QnA
17	<p>Pertanyaan : Perkenalkan saya Monalisa, izin bertanya jika mendapatkan hadiah emas galeri 24 apakah bisa di jadikan stor fisik? Mungkin tidak ada surat-suratnya?</p> <p>Jawaban : Apabila emas brand Galeri24, dari Galeri24 yg akan dilakukan verifikasi selama dalam kondisi baik dapat diterima dalam setor fisik</p>	QnA

18	<p>Pertanyaan : Izin bertanya saya Sukma dari Jogja, Jika nasabah melakukan pengajuan setor fisik total 1 gram namun dengan kepingan kecil seperti 0,1 gram apakah bisa? atau harus 1gram 1 keping?</p> <p>Jawaban : Saat ini yang bisa di terima untuk kepingan/denom terkecil 0.5 gram</p>	QnA
19	<p>Pertanyaan : Andi Mohammad R - QC Jakarta</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya layanan apakah membayarkan secara tunai atau dipotong dari setor tunai?</li> <li>2. Untuk emas diatas 100gram apakah akan pengajuan approval? Dan berapa lama prosesnya?</li> <li>3. Apakah fisik emas langsung diterima atau proses approval terlebih dahulu?</li> <li>4. Apakah akan mendapatkan surat bukti pengajuan setor fisik emasnya?</li> </ol> <p>Jawaban :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nantinya akan ada opsi membayar secara tunai, non tunai atau dipotong dari saldo yang diterima, untuk angka belum bisa disampaikan masih proses diperhitungkan</li> <li>2. Untuk transaksi diatas 100 gram perlu melakukan pengajuan open limit Tabungan Emas. Untuk prosesnya Kembali kepada kantor cabang masing-masing maksimal tidak lebih setengah hari</li> <li>3. Fisik emas diterima terlebih dahulu kemudian nantinya ditaksir dan dilakukan approval baru di cairkan ke saldo Tabungan Emas dengan perbandingan 1:1</li> <li>4. Surat keterangan pengajuan setor fisik akan didapatkan diakhir (setelah akad). Untuk diawal hanya mengisi formulir pengajuan setor fisik Tabungan Emasnya</li> </ol>	QnA
20	<p>Pertanyaan : Saya faisal agent site JKT ijin bertanya, untuk nasabah yang lakukan pengajuan setor fisik apakah akan mendapatkan bukti transaksi? jika iya dalam bentuk apa?</p> <p>Jawaban : Akan mendapatkan bukti transaksi setor fisik yang di tandatangani oleh petugas dan nasabah</p>	QnA
21	<p>Pertanyaan : Saya sukma Izin bertanya kembali : Menanggapi informasi tadi jika ada setor fisik belum masuk bisa dibuatkan laporan melalui call center, SLA berapa lama?????</p> <p>Jawaban : Apabila nominal yang masuk tidak sesuai maka nantinya dapat dibuatkan pelaporan ARIANA dengan SLA 5 hari kerja</p>	QnA

22	<p>Pertanyaan : Hijri QA</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada saat proses taksiran dan apabila nasabah tidak setuju dengan nominal yang di dapatkan apakah bisa di batalkan untuk transaksinya dan apakah nasbaha di kenakan biaya taksiran?</li> <li>2. Untuk Emas Batangan batik apakah diterima?</li> <li>3. Untuk tabungan Emmas channel link apakah bisa apabila sudah proses link CIF?</li> <li>4. Pada saat pengajuan seto fisik emas apakah nasabah harus sudah mencetak buku tabungan emas?</li> <li>5. Untuk tabungan emas anak QQ apakah nanti prosesnya tetap menggunakan rekening utama (orangtua)? baru di transfer ke QQ atau bisa langsung setor?</li> </ol> <p>Jawaban :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bisa di batalkan di tengah-tengah transaksi dan untuk saat ini belum di kenakan biaya taksiran</li> <li>2. Selama jenis cetakan emas brand UBS, Antam, Galeri24, Lotus Archi dan dalam kondisi baik maka tetap akan diterima setor fisik emasnya</li> <li>3. Selama sudah proses link CIF bisa di lakukan karena sudah terhubung</li> <li>4. Bisa tidak cetak buku tabungan, yang terpenting nasabah memiliki rekening tabungan emas aktif, mendatangi 13 kantor cabang tersebut, memebawa KTP, emas Batangan, dan surat-surat (form 10A, kwitansi pembelian)</li> <li>5. Bisa langsung dicairkan ke rekening Tabungan Emas QQnya</li> </ol>	QnA
23	<p>Pertanyaan : Sukma bertanya kembali : Tadi dikatakan yang penting wajib memiliki rekening TE lalu jika nasabah memiliki rekening TE yang tidak bisa di integrasikan di PDS seperti TE chanelling maybank apakah nanti tetap bisa melakukan setor fisik dan saldo akan dapat dilihat di rekening maybank di app m2u nya?</p> <p>Jawaban : Untuk TE MayBank belum bisa kerana belum ngelink dengan PDS, Tabungan Emas channeling dipastikan bisa dilakukan link CIF melalui PDS karena fitur setor fisik adanya pada aplikasi PDS sehingga Tabungan Emas Channeling yang tidak bisa link CIF di PDS tidak bisa pengajuan setor fisik Tabungan Emasnya</p>	QnA
24	<p>Pertanyaan : Saya Ramdani izin bertanya, untuk emas batangan hadiah tanpa kwitansi pembelian apakah bisa diajukan setor fisik tunai?</p> <p>Jawaban : Apabila emas brand UBS, Antam, Galeri24, Lotus Archi yg akan dilakukan verifikasi selama dalam kondisi baik dapat diterima dalam setor fisik</p>	QnA

<p>Pemimpin Rapat/Pengisi Materi:</p> <p>Fajar Budi Kusumo</p>	<p>Disusun Oleh:</p>  <p>Andriansyah (DC)</p>
--	--

Apabila ada informasi yang tidak sesuai mohon dapat menghubungi team penyusun



### Latar Belakang

Fitur Setor Fisik Tabungan Emas

**Existing** → **Opportunity**

Saat ini, sumber penambahan saldo Tabungan Emas dengan cara melakukan Top Up menggunakan uang.

Membuka opsi baru untuk top up saldo Tabungan Emas menggunakan emas batangan maupun perhiasan.

**Market Existing** → **Market Opportunities**

Rumah tangga memiliki ~125 ton emas – jumlah aset berharga tinggi yang dapat dimonetisasi (sumber: BPS)

Nasabah ritel diperkirakan memiliki ~1,800 ton stok emas – jumlah aset berharga tinggi yang dapat dimonetisasi (kajian McKinsey)

Pegadaian dapat mengoptimalkan potensi peningkatan deposit **menambah opsi sumber top up** Tabungan Emas nasabah

Peningkatan deposit titipan emas nasabah dapat **mendukung ekosistem bullion** seperti Deposito Emas dan PMK Emas maupun produk dengan agunan saldo Tabungan Emas