

OPENING ACCOUNT



ASEAN FOR YOU

Greetings

- Berdiri
- Senyum
- Salam
- Menangkupkan tangan didepan dada
- Perkenalkan diri : nama & jabatan
- Mempersilahkan duduk

“Selamat pagi/siang/sore Ibu/Bapak, saya dengan Maria, customer service. Silahkan duduk”

Probing

- Menanyakan nama nasabah
- Meminta nomor antrian
- Menanyakan kebutuhan nasabah
- Menanyakan identitas diri
- Menanyakan rekening :
 - a. kepemilikan rekening / KK CIMB Niaga
 - b. jenis rekening (perorangan /perusahaan)
 - c. tujuan pembukaan rekening (investasi /sehari-hari)
 - d. jenis mata uang (rupiah / valas)
- Konfirmasi rekening : “Jadi rekening yg ingin Ibu/Bpk (sebut nama) adalah rekening perorangan, utk kebutuhan sehari-hari, dan dalam mata uang Rupiah, ya Bu/Pak?”

Informasi Produk (Generik)

- **X-tra**

“Tabungan CIMB Niaga X-tra adalah tabungan sehari-hari yang dilengkapi dengan fasilitas e-Channel yang lengkap”

- **Hypermart Savers**

“CIMB Niaga Hypermart Savers adalah tabungan yang bekerja sama dengan Hypermart dimana Pak Sani bisa mendapatkan cashback 10% apabila berbelanja menggunakan ATM Hypermart Savers”

- **Air Asia Savers**

“CIMB Niaga Air Asia Savers adalah tabungan yang bekerja sama dengan maskapai Air Asia dimana Pak Sani bisa mendapatkan cashback 10% bila membeli tiket Air Asia menggunakan website Air Asia”

- **Office Channelling**

"Kami juga merupakan kantor cabang Office Channeling ya pak, dimana kami juga melayani transaksi dan pembukaan rekening produk tabungan Syariah"

Konfirmasi Produk : “Rekening yg sesuai dengan kebutuhan Bpk/Ibu (sebut nama) adalah Tabungan X-tra ya. Saya akan menjelaskan lebih lanjut tentang Tabungan X-tra.”

Informasi Produk

3 Benefit :

- Poin Xtra
- Promo Debit Card
- Free Admin Fee

3 Biaya :

1. Admin Bulanan
2. Penarikan via Counter
3. Biaya Dormant

4 Fitur :

- Setoran Awal
- Saldo Mengendap
- Dormant
- Suku Bunga

Informasi Produk (Detail)

3 Benefit :

- Mendapatkan Poin Xtra yg bisa dipakai utk shopping & dining
- Kartu debit kami dapat dipergunakan u/ belanja di merchant yg berlogo Mastercard & akan mendapatkan promo dari merchant tsb
- Gratis biaya adm bulanan bila menjaga saldo rata-rata harian perbulan > 25 juta

4 Fitur :

- Setoran Awal Rp 500.000,-
- Saldo Min Mengendap Rp 50.000,-
- Bila tidak ada trx slm 6 bulan, baik melalui counter atau e-channels, maka rekening menjadi dormant/tidak aktif
- Suku Bunga bertingkat; dimana saldo min. mendapatkan bunga adlh 1 jt & bila saldo > 1M bunga 2.5%

3 Biaya :

1. Admin Bulanan dikenakan utk saldo < 25 jt sebesar Rp 15.000,-
2. Penarikan via Counter <10 jt, dikenakan biaya Rp 5000,-
3. Biaya rekening dormant Rp 5.000,-

Tambahan :

“Karena Bpk/Ibu membuka tabungan Xtra, maka akan mendapatkan langsung Kartu ATM Instan & free fas. E-channel.”

Syarat & Ketentuan

Syarat sangat mudah :

1. KTP & NPWP
2. Isi Formulir Pembukaan Rekening
3. Tanda-tangan S&K yg berlaku

E-Channels

	Fasilitas Branchless Banking		
	CIMB Clicks	Go Mobile	Phone Banking 14041
Generik	Internet	HP	Telepon
Akses Trx	www.cimbclicks.co.id	App-store	14041
		SMS : 1418	
Fitur keamanan	User ID	User ID	16 digit No Kartu ATM
	Secure Word	Passcode	
	Password	M-Banking PIN	PIN Kartu ATM
	M-PIN		
Bukti trx	Email	SMS	No Referensi
Biaya	Biaya SMS sesuai provider	Biaya SMS sesuai provider	Biaya telpon sesuai provider

E-Channels (Fitur)

- Informasi rekening :
 1. Informasi saldo
 2. Mutasi rekening
- Transaksi Rekening :
 1. Transfer ke sesama CIMB Niaga
 2. Transfer ke Bank lain
- Pembayaran Tagihan
 1. KK CIMB Niaga & Bank lain
 2. Telepon & internet
- Pembelian
 1. Voucher Prabayar
 2. PLN Prepaid

Konfirmasi E-Channels

Kartu Debit

- **Benefit :**

1. Kemudahan ber-trx melalui jaringan ATM Bersama, Prima, Cirrus / Mastercard, MEPS & CIMB Regional
2. Berbelanja di merchant dengan jaringan Mastercard yg memberikan diskon & cash-back yg menarik

- **Limit : (min. 3)**

Transaksi	Limit
Tarik Tunai	Rp 10.000.000,-
Belanja via EDC	Rp 25.000.000,-
Pembelian Pulsa di ATM	Rp 1.000.000,-
Pembayaran Tagihan di ATM	Tidak Terbatas
Transfer ke sesama CIMB Niaga	Rp 50.000.000,-
Transfer ke Bank lain	Rp 25.000.000,-

Kartu Debit

- Biaya Transaksi

Fitur Transaksi	Jaringan ATM				
	CIMB Niaga	ATM Bersama/Prim a	Mastercard / Cirrus	MEPS	ATM CIMB Regional
Cek Saldo	Gratis	Rp 4.000,-	USD 0.5	-	Gratis
Tarik Tunai	Gratis	Rp 7.500,-	Rp 30.000,-	Rp 16.500,-	Gratis
Transfer	Gratis	Rp 6.500,-	-	-	-
Transaksi Gagal Karena Saldo Tidak Cukup	-	Rp 3.000,-	-	-	-



Konfirmasi produk & e-channel :

“Bagaimana Pak/Bu (sebut nama), apakah sudah cukup jelas perihal tabungan Xtra & fasilitas e-channel kami?”

“Bila sudah jelas, disini ada beberapa formulir yg harus Bpk/Ibu (sebut nama) isi.”

1. Form Pembukaan Rekening
2. Form KPUPR
3. Form FATCA
4. Form NPWP (bila nasabah tidak memiliki NPWP)

Formulir

Formulir yg harus diisi :

1. Form Pembukaan Rekening

- isi yg sudah diberi tanda
- “utk data rekening, mohon dilengkapi. Karena bila tidak dilengkapi, kami tidak dapat melanjutkan proses pembukaan rekening”

2. Form KPUPR

- “ Silahkan Bpk/Ibu baca terlebih dahulu, khususnya pasal 16 & pasal 17”
- “Pasal 16, tentang Keterbukaan Informasi; dimana Bpk/Ibu bersedia menerima penawaran terkini dari CIMB Niaga, baik melalui telepon, SMS & e-mail”
- “Pasal 17, tentang Pemblokiran Sementara & Penutupan Rekening; dimana Bank berhak melakukan pemblokiran & / penutupan, bila rekening sudah tidak memenuhi ketentuan perundang-undangan yg berlaku”
- “Dengan menandatangani form KPUPR ini, Bpk/Ibu sudah memahami seluruh penjelasan yg kami sampaikan tadi.”

Formulir

3. FATCA :

"Formulir FATCA ini merupakan deklarasi yang kami butuhkan untuk mengetahui apakah Bapak/Ibu [*sebut nama nasabah*] termasuk dalam kategori Wajib Pajak AS atau bukan “

4. **NPWP** : Copy NPWP atau isi form tsb bila belum memiliki NPWP

Cross-Sells

TAPEND

Benefit (min.2):

1. Suku bunga tinggi (hingga 5.25%)
2. Dicover asuransi gratis
3. Flexibel; dimana tgl jatuh tempo & tgl setoran ditentukan sendiri sesuai keinginan

Fitur (min.2) :

- a. Setoran bulanan min. Rp 100.000,- /bln
- b. Setoran awal 10x dari setoran bulanan; min. Rp 1.000.000,-
- c. Jangka waktu min. 2 tahun

MAPAN

Benefit (min.2):

1. Suku bunga tinggi (hingga 4.5%)
2. Dicover asuransi gratis
3. Flexibel; dimana tgl jatuh tempo & tgl setoran ditentukan sendiri sesuai keinginan

Fitur :

- a. Setoran bulanan min. Rp 100.000,- /bln
- b. Jangka waktu min. 6 bulan

Cross-Sells (TAPEND)

Probing :

- A. Bpk / Ibu (sebut nama), saya lihat sudah menikah. Apakah Bpk/Ibu, sudah memiliki putra/putri?
- B. Usia putra / putri ?
- C. Mau masuk SD-nya, kira-kira berapa biaya uang masuknya?
- D. Sudah menyiapkan dana utk biaya masuk sekolahnya?
- E. Kami memiliki tabungan yg sesuai utk menyiapkan dana utk biaya masuk sekolah SD, Pak/Bu... Namanya tabungan pendidikan...

Jelaskan benefit & fitur TAPEND...

Cross-Sells (MAPAN)

Probing :

- A. Bpk / Ibu (sebut nama), hobi bepergian atau tidak?
- B. Ada rencana bepergian dalam waktu dekat?
- C. Mau bepergian kemana Pak/Bu?
- D. Sudah menyiapkan dananya atau belum?
- E. Butuh dana berapa kira-kira?
- F. CIMB Niaga memiliki tabungan utk mempersiapkan dana utk bepergian Bpk/Ibu, namanya Tabungan Masa Depan atau MAPAN.

Jelaskan benefit & fitur MAPAN....

Handling Rejection

- A. “Pak/Ibu (sebut nama) bagaimana dengan produk TAPEND / MAPAN yg kami tawarkan tadi, boleh saya jelaskan lebih lanjut?”
- B. Nasabah tidak tertarik
- C. “Baik Pak/Bu (sebut nama), apakah Bpk/Ibu tidak keberatan jika nanti saya menghubungi kembali melalui nomor telepon yg ada di sistem kami utk memberikan penjelasan lebih lanjut perihal TAPEND / MAPAN tadi? Kapan kira-kira saya bisa menghubungi Bpk/Ibu kembali?”
- D. “Baik, saya akan menghubungi Bpk/Ibu (sebut nama) hari... dan jam...”
- E. “Terima kasih (sebut nama), telah membuka rekening Tabungan Xtra, apabila ada pertanyaan, keluhan atau informasi tentang produk kami yg lain, Bpk/Ibu bisa menghubungi kami di Phone Banking 14041 atau mengakses website kami di www.cimbniaga.com.”
- F. Ada lagi yg bisa kami bantu Pak/Bu (sebut nama)?
- G. Terima kasih Pak/Bu (sebut nama), selamat pagi/siang/sore. Hati-hati di jalan.”

Thank You