

SURAT EDARAN**Kepada****Seluruh Kepala Unit Kerja****Kantor Pusat dan Kantor Cabang/Capem Konvensional****BANK KALSEL****Perihal : Penggunaan Kartu Platinum Untuk Nasabah Pensiunan**

Memperhatikan Keputusan Direksi Nomor 22/KEP.DIR/DNA/2015 tanggal 29 Mei 2015 tentang Pedoman Layanan Nasabah "Bank Kalsel Prima" sekaligus sehubungan dengan upaya meningkatkan loyalitas nasabah dan pelayanan prima Bank Kalsel kepada nasabah khususnya nasabah pensiunan. Tingginya tingkat persaingan perbankan dalam meningkatkan jumlah nasabah khususnya nasabah penerima pensiunan di Kalimantan Selatan dalam penyaluran gaji pensiunan dari PT. Taspen, sehingga dirasa perlu untuk melakukan peningkatan dalam hal pelayanan prima.

Divisi Dana dan Digital Banking berupaya memberikan pelayanan prima kepada nasabah pensiunan di Kalimantan Selatan dengan pemberian Kartu Platinum yang digunakan untuk mendapatkan akses percepatan pelayanan pada *counter* khusus atau layanan bebas antri pada saat nasabah yang bersangkutan datang ke Kantor Bank Kalsel untuk melakukan transaksi. Berdasarkan hal tersebut, maka dirasa perlu keseragaman petunjuk pelaksanaan dalam hal penggunaan Kartu Platinum untuk nasabah pensiunan sebagai pedoman untuk seluruh Cabang/Capem Konvensional Bank Kalsel yang disesuaikan dan diatur sebagaimana berikut :

Pasal 1**Ketentuan Kartu Platinum**

1. Kartu Platinum diberikan kepada nasabah Bank Kalsel dengan kriteria seluruh nasabah pensiunan Bank Kalsel baik pensiunan sendiri, pensiunan janda/duda atau pada nasabah dengan usia di atas 58 (lima puluh delapan tahun);
2. Divisi Dana & Digital Banking melakukan penerbitan Kartu Platinum Pensiunan dan menyalurkan kartu tersebut ke Kantor Cabang;

Kantor Pusat

PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan

Jl. Lambung Mangkurat No. 7 Banjarmasin 70111 Kalimantan Selatan

Telp: [0511] 3350726 -28 Fax: [0511] 3357330

www.bankkalsel.co.id



3. Kartu Platinum Bank Kalsel dapat digunakan oleh Nasabah Pensiunan di atas tanggal 5 (lima) setiap bulannya dikarenakan sebelumnya sudah ada pelayanan counter khusus untuk para Nasabah Pensiunan pada setiap Kantor Cabang.
4. Pada Kartu Platinum Pensiunan Bank Kalsel terdapat cetakan tulisan "Nama" dan "Notas" pensiunan dimana masa berlaku Kartu Platinum berlaku selama Nasabah Pensiunan masih hidup;
5. Nasabah yang baru pensiun dan belum memiliki Kartu Platinum Bank Kalsel dapat melakukan permohonan ke petugas Customer Service Cabang/Capem terdekat dengan membawa E-KTP, buku tabungan rekening pensiun dan *fotocopy* SK Pensiun. Selanjutnya proses permohonan ke Divisi Dana & Digital Banking tetap dilakukan satu pintu, yaitu dari petugas Customer Service Kantor Cabang/PIC Taspen.

Pasal 2

Gambaran Kartu Platinum

1. Kartu Platinum Bank Kalsel untuk nasabah pensiunan, maka penyimpanan dan penyaluran kartu ke nasabah dilakukan oleh petugas *Customer Service* Kantor Cabang atau Capem.
2. Untuk mempermudah akses oleh nasabah agar lebih efektif dan efisien, maka Kartu Platinum Bank Kalsel dapat digunakan di seluruh Kantor Cabang/Cabang Pembantu Bank Kalsel.
3. Kantor Cabang/Cabang Pembantu wajib memberikan layanan bebas antri bagi pemilik Kartu Platinum Bank Kalsel guna memberikan layanan prima pada *counter* khusus atau *counter* CS/Teller yang telah disediakan.
4. Adapun untuk PIC Kartu Platinum untuk nasabah pensiunan di Kantor Pusat pada Divisi Dana dan Digital Banking yaitu Bagian Dana Retail;

Pasal 3

Mekanisme Ketika Nasabah Datang Ke Bank Kalsel

1. Nasabah yang datang ke Bank Kalsel dan menunjukkan Kartu Platinum dapat langsung diberikan percepatan pelayanan pada *counter* khusus atau *counter* CS/Teller atau layanan bebas antri pada Kantor Cabang/Cabang Pembantu Bank Kalsel. Nasabah tersebut akan dilayani secara khusus oleh pegawai organik maupun non organik sejak kedatangan melalui pintu masuk *lobby* oleh petugas *security* hingga diarahkan ke petugas CS/Teller/Funding sesuai kebutuhan nasabah yang bersangkutan;
2. Kartu Platinum Bank Kalsel bertuliskan Nama dan Notas Nasabah Pensiunan yang berfungsi sebagai dasar verifikasi Petugas baik di *Security*, *Customer Service* maupun *Teller* dengan Nasabah menunjukkan E-KTP dan KARIP/Smartcard Co Branding;

Handwritten signature and initials in the bottom right corner.

3. Kantor Cabang dan Capem Bank Kalsel yang belum memiliki "Service Excelent Room" maupun *counter* khusus, keterkaitan dengan pemberian layanan bebas antri tidak diberlakukan secara kaku dengan memperhatikan/mempertimbangkan kondisi yang dihadapi, misalnya jumlah petugas *teller*, jumlah kepadatan antrian dan ketersediaan ruangan.

Pasal 4 **Ketentuan Jika Kartu Platinum Hilang**

1. Jika Kartu Platinum Pensiunan hilang dan nasabah menginginkan penggantian kartu baru, maka nasabah wajib mengisi formulir pernyataan bermaterai kehilangan kartu sesuai lampiran 2 pada Surat Edaran ini dengan menyertai *fotocopy* E-KTP dan *fotocopy* buku tabungan/kartu ATM milik nasabah (2 tanda pengenal)
2. Biaya penggantian Kartu Platinum pensiunan karena hilang/tercecer dikenakan biaya Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dan didebet langsung dari rekening nasabah pensiunan sebagai pendapatan Bank Kalsel.
3. Selanjutnya petugas *Customer Service* menyampaikan surat ke Divisi Dana dan Digital Banking terkait penggantian kartu platinum tersebut dengan UP. PIC Kartu Platinum yang tercantum pada Pasal 2 Ayat 4 Surat Edaran ini dengan menggunakan formulir permohonan (pada lampiran 2).

Pasal 5 **Ketentuan Pemakalan**

1. Agar tidak disalahgunakannya kartu oleh selain pemegang Kartu Platinum Nasabah Pensiunan, maka kartu tersebut tidak diperbolehkan dipindahtangankan ke orang lain selain pemilik Kartu Platinum. Jika ditemukan Kartu Platinum digunakan oleh selain pemilik kartu, maka petugas *Customer Service/Teller* berhak untuk menarik dan menyimpan Kartu Platinum tersebut untuk diberikan kembali kepada Pemilik Kartu dengan memberikan Informasi kembali bahwa Kartu Platinum hanya boleh digunakan oleh Pemilik Kartu.
2. Jika Pemilik Kartu Platinum berhalangan hadir untuk bertransaksi dan memberikan Kuasa kepada orang lain (anak/saudara/suami/isteri/kerabat), maka Kartu Platinum tidak dapat digunakan dan melakukan transaksi secara normal melalui antrian. Namun jika transaksi dilakukan oleh pendamping Nasabah Pensiunan (Pemilik Kartu juga datang ke Bank), maka Kartu Platinum dapat digunakan sebagaimana fungsinya.
3. Ketika pemilik Kartu Platinum Pensiunan meninggal dunia, secara otomatis Kartu Platinum tidak dapat digunakan dan tidak bisa dipindahtangankan dengan alasan apapun serta wajib dikembalikan ke *Customer Service* ketika dilakukan penutupan rekening oleh ahli waris.

Handwritten signature and initials in blue ink.

4. Jika pemilik Kartu Platinum Pensiunan meninggal dunia, maka kartu masih dapat digunakan oleh ahli waris yaitu untuk meneruskan penarikan selama 4 (empat) bulan sebelum rekening tersebut ditutup (tidak berlaku untuk ahli waris pensiunan anak).

Pasal 6 **Ketentuan Penutup**

1. Penjelasan teknis yang belum diatur atau perubahan/penyesuaian dalam Surat Edaran ini akan ditetapkan kembali melalui surat dari Divisi Dana dan Digital Banking.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Edaran ini ditetapkan masih mengacu kepada aturan atau kebijakan pada Buku Pedoman (BP) sebelumnya.
3. Surat Edaran ini dibuat untuk dilaksanakan dan dipatuhi oleh setiap Pegawai dan Pejabat Bank Kalsel.
4. Surat Edaran ini **berlaku sejak tanggal 02 Januari 2023** dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam pelaksanaannya.

Demikian disampaikan, agar menjadi perhatian dan pedoman dalam pelaksanaannya.

Banjarmasin, 05 Desember 2022

t 4 BANK KALSEL

bank kalsel
FACHRUDIN
Plt. Direktur Utama

Lampiran 1

(untuk nasabah pensiunan)

SURAT PERNYATAAN KEHILANGAN KARTU PLATINUM

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : _____

Nomor Rekening : _____

NOTAS : _____

NIK KTP : _____

Dengan Ini **menyatakan** bahwa Kartu Platinum Bank Kalsel Saya telah hilang/tercecer, maka dari itu mohon untuk dapat dicetakkan Kartu Platinum baru atas nama Saya.

Demikian Surat Pernyataan Ini Saya buat dengan sebenar-benarnya. Atas perhatian dan kerjasamanya Saya ucapkan terima kasih.

Tempat,
Yang Membuat Pernyataan,

Materal 10.000

(_____)

214

Lampiran 2**(Formulir Permohonan Cetak Kartu Platinum)****Formulir Permohonan Kartu Platinum
Nasabah Pensiunan Cabang xxxxxxxx**

No.	Nama	Notas	Nomor Rekening	Keterangan
1	Astuti	xxxxx	xxxxxxxxxx	Baru
2	Asplansyah	xxxxx	xxxxxxxxxx	Kartu hilang
3				
4				
5				

Tempat, tanggal/bulan/tahun

Kepala Cabang,

Kasi Pelayanan Nasabah,

x/g