

## NASKAH PERCAKAPAN STANDART

<b>Case</b>	<b>BNI melalui Telesales Representative (TSR) menawarkan fitur Loan On Phone (LOP) XTRADANA kepada Pemegang Kartu Kredit BNI melalui Telepon (Outgoing). Dana dari limit kartu kredit dapat di transfer ke rekening tujuan BNI atau Non BNI</b>
-------------	---

**Durasi : menit detik**

TSR		KERANGKA NASKAH	NASABAH
Selamat pagi / siang / sore Bapak/Ibu [nama nasabah].	<b>AWARENESS</b>	<b>GREETING</b>	Pagi / Siang / Sore [nama TSR]
Saya dengan [nama TSR] dari BNI, mohon ijin untuk menginformasikan fitur Kartu Kredit BNI. Apakah Bapak/Ibu [nama Nasabah] bersedia meluangkan waktu 10-15 menit untuk mendengarkan informasi ini ?		<b>KONFIRMASI KESEDIAAN WAKTU</b>	Ya, Silakan [nama TSR]
Baik, terima kasih atas kesediaan waktu Bapak / Ibu [nama Nasabah].		<b>APRESIASI</b>	
Kami informasikan bahwa BNI memiliki fitur khusus yaitu Loan On Phone (LOP) XTRADANA, dimana Pemegang Kartu dapat mencairkan sejumlah dana diambil dari nominal sisa limit kredit tersedia.		<b>PENAWARAN</b>	
Transfer dana dapat dilakukan hingga maksimal 2 (dua) kali. Adapun nominal yang dapat ditransfer mulai dari Rp2.000.000,- (dua juta rupiah) hingga 50% dari sisa limit tersedia untuk transfer dana pertama. Dan 50% dari nominal transfer pertama untuk transfer dana kedua.			
Saat ini Bapak/Ibu [nama Nasabah] mendapatkan penawaran khusus LOP dengan cicilan 12 atau 18 atau 24 bulan dan bunga ringan hanya 0,925% flat per bulan.			
<b>Biaya administrasi untuk transaksi ini sebesar Rp150.000,- (seratus lima puluh ribu) untuk transfer pertama dan Rp50.000,- (lima puluh ribu) untuk transfer kedua.</b>			

TSR		KERANGKA NASKAH	NASABAH
Bagaimana Bapak/Ibu [nama Nasabah], apakah Bapak/Ibu [nama Nasabah] bersedia untuk mengambil penawaran Loan On Phone EXTRADANA ini ?	CONTROL	KONFIRMASI PERSETUJUAN	Ya, [nama TSR], saya bersedia
Baik Bapak/Ibu [nama Nasabah]. Terima kasih atas konfirmasi nya.		APRESIASI	
<p>Sebelumnya, saya mohon ijin untuk menyamakan beberapa data terlebih dulu ya Pak/Bu [nama Nasabah] ?</p> <p>1. Tanggal Lahir (DOB = date of birth)</p> <p>2. Expired date (Valid Thru / masa berlaku) kartu kredit</p> <p>3. Nama Ibu Kandung</p> <p>Baik Bapak/Ibu [nama Nasabah]. Terima kasih atas informasinya.</p>		VERIFIKASI	<p>Silakan mba</p> <p>1. [jawab]</p> <p>2. [jawab]</p> <p>3. [jawab]</p>
<p>Bapak/Ibu [nama Nasabah], berhak mendapatkan Loan On Phone XTRADANA dengan nominal transfer pertama sebesar [nominal dana 1] dan transfer kedua sebesar [nominal dana 2], bunga 0,925% flat per bulan dan cicilan hingga 24 bulan.</p> <p>Mohon konfirmasi Bapak/Ibu [nama Nasabah] terkait berikut:</p> <p>1. Nominal dana yang ditransfer</p> <p>2. 1 atau 2 kali transfer</p> <p>3. Periode cicilan</p> <p>4. Nama bank tujuan transfer</p> <p>5. Nomor rekening tujuan transfer</p> <p>6. Nama pemilik rekening (wajib sama dengan nama Pemegang Kartu Kredit)</p>		PROBING	<p>Ya.</p> <p>1. [jawab]</p> <p>2. [jawab]</p> <p>3. [jawab]</p> <p>4. [jawab]</p> <p>5. [jawab]</p> <p>6. [jawab]</p>

TSR		KERANGKA NASKAH	NASABAH
<p>Baik, Bapak/Ibu [nama Nasabah], terima kasih atas informasinya. Sekarang saya akan membacakan konfirmasi akhir serta syarat dan ketentuan fitur, sebagai berikut:</p> <p>Hari ini pada (Tanggal / Bulan / Tahun) Bapak/Ibu [nama Nasabah] SETUJU untuk mengambil Loan On Phone XTRADANA dengan sayarat dan ketentuan sebagai beirkut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah dana yang ditransfer sebesar [nominal dana 1] untuk transfer/transaksi pertama dan sebesar [nominal dana 2] untuk transfer/transaksi kedua.</li> <li>2. Rekening tujuan transfer yaitu [nomor rekening], bank [nama bank], atas nama [nama Pemilik Rekening]*. *) <i>wajib sama dengan nama Pemegang Kartu</i></li> <li>3. Lama transfer dana, yaitu xxxx hari. (Rekening BNI=2 hari kerja, Rekening Bank Lain=3-4 hari kerja)</li> <li>4. Periode cicilan xx bulan.</li> <li>5. Bunga cicilan per-bulan sebesar 0,925% atau sebesar Rp[nominal bunga 1] untuk transfer pertama dan sebesar Rp[nominal bunga 2] untuk transfer/transaksi kedua.</li> <li>6. Jumlah cicilan tagihan pokok per-bulan yang akan muncul di lembar tagihan Kartu Kredit BNI sebesar Rp[nominal bunga 1] untuk transfer pertama dan sebesar Rp[nominal bunga 2] untuk transfer/transaksi kedua</li> <li>7. Cicilan pertama akan ditagihkan dalam lembar tagihan bulan [xxxx]. (sesuaikan tanggal cetak tagihan/cycle dengan proses transfer).</li> </ol>	INFLUENCE	WRAP UP / KONFIRMA SI AKHIR	

TSR		KERANGKA NASKAH	NASABAH
<p>8. Biaya administrasi transaksi sebesar Rp.150.000,- untuk transfer dana pertama + Rp.50.000,- untuk transfer dana kedua. <i>(Kata “biaya” wajib disampaikan dengan jelas dan tidak terburu-buru! Nilai biaya transaksi disampaikan satu-per-satu, tidak digabung)</i></p> <p>9. Mohon untuk tidak melakukan pelunasan lebih awal atau penutupan kartu selama periode cicilan karena akan dikenakan biaya pinalti Rp. 300.000,- per-transfer (per transaksi) + sisa pokok cicilan + bunga 1 bulan akan ditagihkan seluruhnya per-masing-masing transaksi/transfer. <i>(Kata “biaya” wajib disampaikan dengan jelas dan tidak terburu-buru!)</i></p> <p>10. Mohon untuk tidak melakukan tunggakan pembayaran selama 2 (dua) periode cicilan berturut-turut karena tagihan cicilan akan otomatis dibatalkan oleh sistem dan akan ditagihkan biaya pinalti Rp.300.000,- per-transfer (per transaksi) + sisa pokok cicilan + sisa bunga yang belum tertagih seluruhnya (sisa bunga hingga akhir periode cicilan) per-masing-masing transaksi/transfer. <i>(Kata “biaya” wajib disampaikan dengan jelas dan tidak terburu-buru!)</i></p> <p>11. Mohon untuk tidak mempergunakan Kartu Kredit terlebih dahulu untuk transaksi hingga dana yang ditransfer masuk ke rekening tujuan untuk menghindari penolakan transfer karena limit kartu kredit tidak mencukupi.</p> <p>12. Limit kartu kredit akan dibekukan sesuai dengan jumlah total dana pokok dan bunga. Limit kartu kredit yang dibekukan akan berkurang sesuai dengan pembayaran cicilan setiap bulannya.</p>	INFLUENCE	WRAP UP / KONFIRMASI AKHIR	

TSR		KERANGKA NASKAH	NASABAH
<p>13. Minimum pembayaran Bapak/Ibu menjadi 10% dari tagihan yang lain ditambah dengan cicilan ini setelah semua mandatory diselesaikan.</p> <p>14. Jika ada pertanyaan lebih lanjut silahkan menghubungi BNI Call Center di 1500046.</p> <p>15. BNI adalah institusi jasa keuangan yang terdaftar dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).</p> <p>Demikian Bapak/Ibu [nama Nasabah], apakah sudah sesuai Pak/Bu [nama Nasabah] ?</p> <p>Apakah informasi yang saya sampaikan sudah jelas Pak/Bu [nama Nasabah] ?</p>	INFLUENCE	<p><b>WRAP UP / KONFIRMASI AKHIR</b></p>	<p><i>Oke, sudah sesuai</i></p> <p><i>Oke, sudah jelas</i></p>
<p>Bapak/ Ibu, untuk selanjutnya Bapak/ Ibu bersedia apabila ada penawaran produk dari BNI atau pihak yang bekerjasama dengan BNI?</p> <p>(pastikan nasabah menjawab setuju/ bersedia/ tidak setuju/ tidak bersedia)</p> <p>Sebagai informasi, persetujuan Bapak/ Ibu akan kami catat pada system Kami dan berlaku sampai dengan Bapak/ Ibu melakukan perubahan.</p>			<p><i>Oke, bersedia</i></p>
<p>Baik. Terima Kasih Bapak/Ibu [nama Nasabah] atas kesediaan waktunya. Selamat beraktivitas kembali Bapak/Ibu [nama Nasabah].</p>	BUDDY-BUDDY	<p><b>CLOSING</b></p>	<p><i>Ok, Tku</i></p>