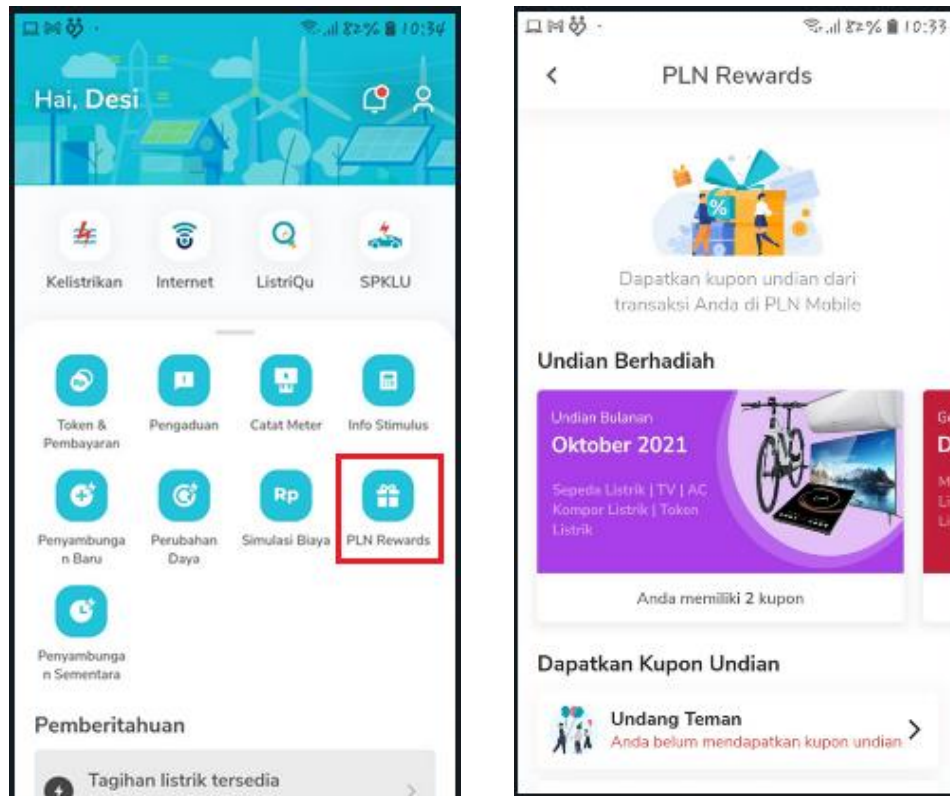


Dalam rangka meningkatkan penggunaan PLN Mobile oleh Pelanggan, PLN meluncurkan 2 (dua) program yaitu :

1. “REWARD PROGRAM / PLN REWARDS” yaitu :

- a. **Program PLN Mobile berupa undian hadiah bagi beberapa user terpilih dalam waktu tertentu dengan mengumpulkan kupon sebanyak banyaknya** dan untuk mendapatkan kupon tersebut, Pelanggan dapat melakukan berbagai transaksi di PLN Mobile seperti **mendaftarkan IDPel, upgrade akun, pembayaran layanan listrik, pembelian token, pembayaran tagihan, catat meter, dan pembayaran ICONNET**. Semakin banyak transaksi yang dilakukan, semakin banyak kupon yang didapat, dan semakin besar kesempatan Pelanggan mendapatkan berbagai macam hadiah.
- b. Berlaku mulai tanggal **15 September 2021** sehingga semua transaksi dan kegiatan yang termasuk syarat mendapatkan kupon undian akan **dihitung mulai dari tanggal 15 September 2021**.
- c. Undian hadiah akan dilakukan setiap bulan pada **tanggal 5 serta akhir tahun (grand lucky draw)**. Untuk undian bulanan, pemenang akan diumumkan pada **tanggal 5 bulan berikutnya**. Untuk undian tahunan, pemenang akan diumumkan pada **tanggal 31 Desember 2021**.
- d. Undian pertama akan dilakukan pada **tanggal 05 November 2021**.
- e. Jika terdapat transaksi sebelum update aplikasi PLN Mobile ke versi terbaru, pelanggan akan tetap mendapatkan kuponnya.
- f. **Hadiah yang akan didapat yaitu :**
 - **Hadiah untuk Undian Bulanan :**
Sepeda Listrik, TV, AC, Kompor, Listrik, Dan Token Listrik.
 - **Hadiah untuk Undian Tahunan :**
Mobil Listrik, Motor Listrik, TV, AC, Kompor Listrik, Dan Token Listrik
- g. Untuk dapat mengikuti Program PLN Reward tsb, pastikan Pelanggan telah menggunakan aplikasi PLN Mobile dengan **versi terupdate (mulai versi 5.1.18 keatas)**.
- h. Pelanggan dapat melihat Kupon yang dikumpulkan di menu **“PLN Rewards”**

Berikut ini Capture Menu di PLN Mobile untuk melihat PLN Rewards dan Jumlah Kupon :



2. “Referral PLN Mobile” :

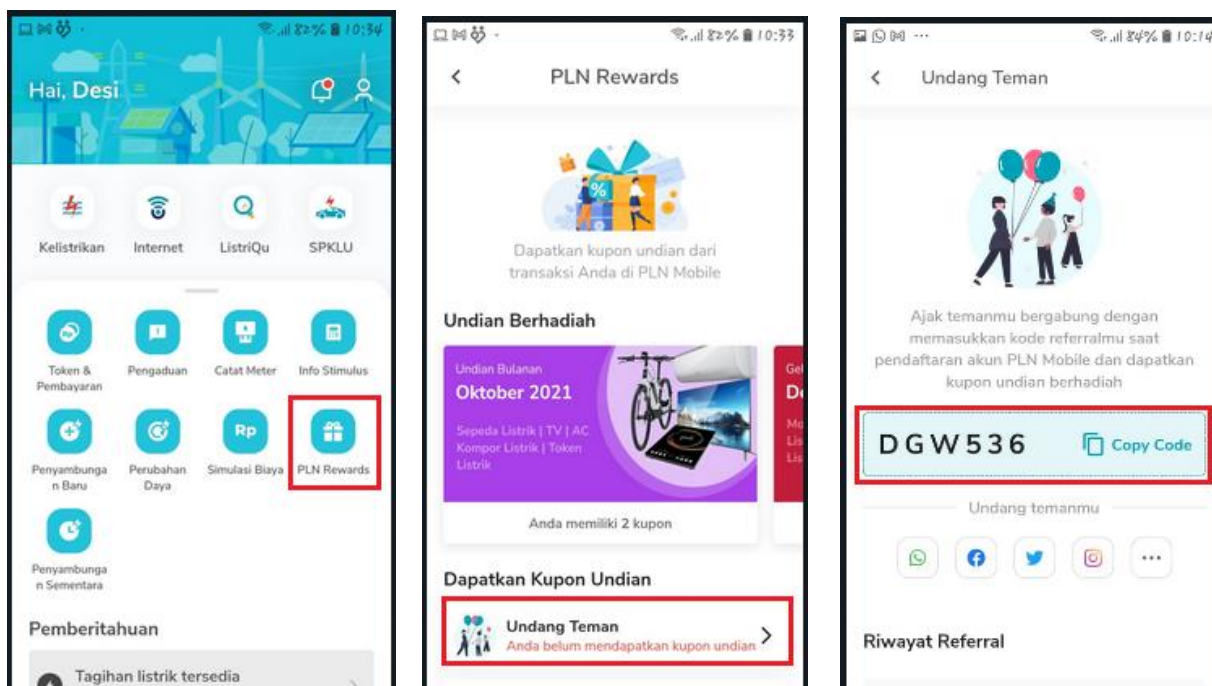
Yaitu merupakan program **“Undang Teman”** dimana user mengajak dan mengundang teman-temannya untuk memakai PLN Mobile. Program ini dimulai dari tanggal **13 Oktober 2021**.

- Untuk program **“Undang Teman”** ini, Pelanggan dapat mengundang teman sebanyak-banyaknya dengan cara menyalin **“Kode Referral”** yang ada di PLN Mobilenya dan mengirimkannya via **Sosial Media** atau klik akun **Whatsapp** yang ada di PLN Mobile untuk bisa mengirimkan kode tsb ke teman-teman melalui WhatsApp.
- Pelanggan akan mendapatkan **“Kupon Undian Berhadiah”** apabila teman-teman yang diundang telah menggunakan Kode Referralnya pada saat mendaftarkan & membuat akun di PLN Mobile.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123 Program Rewards PLN (Gelegar Cuan “PLN Mobile”) & Program Referral PLN Mobile (Rev-1)

15
Okt
2021

Berikut ini Capture Menu di PLN Mobile untuk melihat PLN Rewards dan Jumlah Kupon :



Berikut ini Frequently Asked Questions (FAQ) terkait Program-Program tsb :

No.	Pertanyaan	Jawaban
PROGRAM PLN REWARD :		
1	Apakah yang dimaksud dengan PLN Rewards?	PLN Rewards atau Gelegar Cuan PLN Mobile merupakan program PLN Mobile berupa undian hadiah bagi beberapa user terpilih dalam waktu tertentu. Program rewards ini berlaku mulai tanggal 15 September 2021.
2	Bagaimana cara saya menggunakan PLN Rewards?	Untuk berpartisipasi dalam undian program PLN Rewards, Anda harus mengumpulkan kupon sebanyak banyaknya. Untuk mendapatkan kupon tersebut, Anda dapat melakukan berbagai transaksi di PLN Mobile seperti mendaftarkan IDPel, Upgrade Akun, Pembayaran Layanan Listrik, Pembelian Token, Pembayaran Tagihan, Catat Meter, dan Pembayaran ICONNET. Semakin banyak transaksi yang dilakukan, semakin banyak kupon yang didapat, dan semakin besar kesempatan Anda mendapatkan berbagai macam hadiah. Program rewards ini berlaku mulai tanggal 15 September 2021 sehingga semua transaksi dan kegiatan yang termasuk syarat mendapatkan kupon undian akan dihitung mulai dari tanggal 15 September 2021.
3	Kapan akan dilakukan undian untuk PLN Rewards?	Undian hadiah akan dilakukan setiap bulan pada tanggal 5 serta akhir tahun (grand lucky draw). Untuk undian bulanan, pemenang akan diumumkan pada tanggal 5 bulan berikutnya. Untuk undian tahunan, pemenang akan diumumkan pada tanggal 31 Desember 2021.
4	Apa saja hadiah yang dapat didapatkan dalam undian PLN Rewards?	Untuk undian bulanan, hadiah yang bisa didapatkan adalah sepeda listrik, TV, AC, kompor listrik, dan token listrik. Untuk undian tahunan, hadiah yang bisa didapatkan adalah mobil listrik, motor listrik, TV, AC, kompor listrik, dan token listrik.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Program Rewards PLN (Gelegar Cuan "PLN Mobile") &
Program Referral PLN Mobile (Rev-1)

15
Okt
2021

No.	Pertanyaan	Jawaban
PROGRAM PLN REWARD :		
5	Apakah saya dikenakan biaya untuk mendapatkan hadiah undian PLN Rewards?	Untuk mendapatkan hadiah, tidak dipungut biaya apapun dari Anda. Akan tetapi, untuk melakukan transaksi - transaksi dan menapatkan kupon, Anda membutuhkan kuota paket internet pelanggan
6	Apakah PLN Rewards bisa digunakan di semua versi aplikasi?	PLN Reward bisa digunakan hanya di aplikasi versi 5.1.18 keatas
7	Di PLN Mobile di menu mana melihat informasi detail program ini?	Program PLN Rewards dapat dilihat dengan klik icon " PLN Rewards " di homepage PLN Mobile
8	Di PLN Mobile di mana pelanggan bisa melihat jumlah kupon yg sudah dikumpulkan?	Pelanggan dapat melihat jumlah kupon yang dikumpulkan di menu "PLN Rewards". Di menu tersebut, dibawah judul "Undian Berhadiah", pelanggan dapat melihat berapa jumlah yang dimiliki untuk setiap jenis undian, baik itu undian bulanan ataupun undian tahunan yang tertera pada tulisan "Anda memiliki X kupon"

No.	Pertanyaan	Jawaban
PROGRAM REFERAL :		
1	Apa itu Program Referral PLN Mobile?	Program referral PLN Mobile atau Gelegar Cuan PLN Mobile merupakan program "Undang Teman" dimana user mengajak dan mengundang teman - temannya untuk memakai PLN Mobile. Program ini dimulai dari tanggal 13 Oktober 2021 .
2	Bagaimana cara saya berpartisipasi dalam program referral PLN Mobile?	Anda dapat berpartisipasi dalam program referral PLN Mobile dengan cara: a. Klik banner "Undang Teman" b. Klik tulisan "generate code" untuk mendapatkan kode referral Anda c. Bagian kode referral Anda ke teman Anda dengan cara menyalin kode tersebut dan dikirim via sosial media Anda
3	Bagaimana cara saya mengetahui dan mendapatkan kode referral saya di aplikasi PLN Mobile?	a. Klik banner "Undang Teman" b. Klik tulisan "generate code" untuk mendapatkan kode referral Anda
4	Bagaimana cara saya membagikan kode referral saya ke teman - teman saya?	a. Salin kode referral Anda b. Kirim kode referral Anda ke teman - teman Anda via sosial media Anda lainnya c. Atau, klik akun Whatsapp yang ada di PLN Mobile untuk bisa mengirimkan kode Anda ke teman - teman Anda melalui WhatsApp
5	Apa yang saya dapatkan jika saya mengikut Program Referral PLN Mobile?	Jika Anda mengundang teman Anda ke PLN Mobile melalui kode referral Anda, Anda akan mendapatkan kupon undian dan kesempatan mendapatkan beberapa hadiah PLN Rewards
6	Siapa saja yang bisa saya undang untuk memakai PLN Mobile?	Semua orang bisa diundang untuk memakai PLN Mobile
7	Apakah ada syarat yang harus dipenuhi terkait referral program untuk mendapatkan kupon undian hadiah?	Untuk mendapatkan kupon undian hadiah, teman yang ada undang harus download PLN Mobile, mendaftarkan dan membuat akun dengan menggunakan kode referral Anda, serta menambahkan IDPeI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CSO PLN 123
Program Rewards PLN (Gelegar Cuan “PLN Mobile”) &
Program Referral PLN Mobile (Rev-1)

15
Okt
2021

No.	Pertanyaan	Jawaban
PROGRAM REFERRAL :		
8	Bagaimana saya mengetahui jika Referral yang saya berikan ke teman saya berhasil dan sudah digunakan?	Jika kode referral Anda telah dipakai, Anda bisa melihatnya di bagian " Riwayat Referral " di menu "Undang Team"
9	Apakah ada batas teman yang bisa saya undang menggunakan Referral Program PLN Mobile?	Tidak ada batas teman yang bisa diundang untuk menggunakan PLN Mobile, jadi undang sebanyak banyaknya!
10	Bagaimana cara teman yang saya undang memasukkan kode referral yang telah saya bagi?	Teman Anda bisa memasukkan kode referral Anda di bagian pendaftaran yang tertulis "Kode Referral"

Perlakuan Layanan di CC PLN 123 :

1. Memberikan informasi kepada Pelanggan yang menginginkan penjelasan mengenai program tsb sesuai informasi di atas.
2. Karena Program Rewards ini, hanya dapat digunakan pada Aplikasi PLN Mobile **“mulai versi 5.1.18 keatas”**, maka pastikan Pelanggan telah menggunakan dengan versi terupdate, jika Aplikasi PLN Mobile Pelanggan belum menggunakan dengan versi tsb, maka sarankan **Pelanggan untuk update ke versi terbaru.**
3. Menyampaikan secara **“Aktif”** program tersebut kepada seluruh Pelanggan yang menghubungi CC PLN 123, **kecuali untuk kasus-kasus seperti : Urgent (yang memerlukan penanganan segera), Hard Complaint, Gangguan dan Laporan Berulang.**

Contoh Penyampaian :

*“... Kami informasikan juga, saat ini PLN memberikan Kupon Undian Berhadiah **“Gelegar Cuan PLN Mobile”** yang akan diundi setiap bulan jika {... Bapak/Ibu ...} melakukan berbagai transaksi di aplikasi PLN Mobile dengan versi terbaru, dan Undang Teman dengan memberikan Kode Referral yang terdapat pada PLN Mobile kepada teman. {... Bapak/Ibu ...} dapat melihat promo tersebut pada aplikasi PLN Mobile ...”*

4. **Pencatatan Laporan :**

- **APKT KELUHAN**
- Tipe Keluhan & Tipe Sub Keluhan, serta pencatatan laporan (kondisi Pelanggan sudah mengerti) sesuai capture di bawah ini

The screenshot shows a web-based form for recording complaints. At the top, there are two tabs: 'Gangguan' and 'Keluhan', with 'Keluhan' being the active tab. Below the tabs, the form contains several fields with labels and values:

- Tipe Keluhan**: Informasi (selected from a dropdown menu)
- Tipe Sub Keluhan**: Umum (selected from a dropdown menu)
- Unit**: DISTRIBUSI JAKARTA RAYA (selected from a dropdown menu)
- Unit Pelayanan ***: (empty text field)
- Lokasi**: INFORMASI PROGRAM REWARD PLN GELEGAR CUAN PLN MOBILE. TELAH DIJELASKAN, PELANGGAN MENGERTI (text field)

There are also some small icons (magnifying glass, refresh, and a document icon) next to the 'Unit Pelayanan' field.