

KETETAPAN SEMENTARA
No. KS-044A/RISKMG/CRD/VIII/2023

Kepada	<input type="checkbox"/> Regional Manager <input type="checkbox"/> Head of Branch SSD/Head of Branch Syariah <input type="checkbox"/> Head of Satellite SSD melalui Head of Branch SSD <input type="checkbox"/> Credit Manager / Credit Operation Manager / Credit Reviewer / Credit Analyst
Dari	CREDIT
Perihal	<i>Ketentuan Pelaksanaan Video Survey</i>
Klasifikasi	Internal
Lampiran	<ul style="list-style-type: none"> Lampiran 1 – Register Video Survey RCS (1 Lembar)
Tanggal Terbit	21/08/2023
Tanggal Berlaku	15/09/2023 s/d 13/03/2024

LATAR BELAKANG

- Adanya Memo Internal No MI-002/RISKMG/CRD/II/2023 tertanggal 20 Februari 2023 perihal "*Ketentuan Survey dan Trade Checking*".
- Adanya Jenis fasilitas survey baru yaitu Video Survey dan perlu untuk dilakukan uji coba terlebih dahulu.
- Masih tingginya permintaan resurvey Credit Analyst atas kekurangan dokumen persyaratan kredit atau kelengkapan informasi yang didapat dari calon konsumen saat CA melakukan analisa aplikasi sehingga harus dikembalikan lagi ke Branch untuk dilengkapi yang berdampak pada Service Level Standard (SLS).
- Perlunya dilakukan bimbingan survey terhadap SO/RO yang memiliki kualitas pembiayaan yang buruk atau yang memiliki masa kerja ≤ 6 bulan.
- Belum adanya ketentuan terkait Video Survey di ADIRA FINANCE.

TUJUAN

- Mengeluarkan ketentuan pelaksanaan video survey di ADIRA FINANCE.
- Mengurangi permintaan resurvey dari Credit Analyst terhadap kekurangan dokumen persyaratan kredit atau kelengkapan informasi yang didapat dari calon konsumen.
- Membantu melakukan bimbingan survey terhadap SO/RO yang memiliki kualitas pembiayaan yang buruk atau yang memiliki masa kerja ≤ 6 bulan.

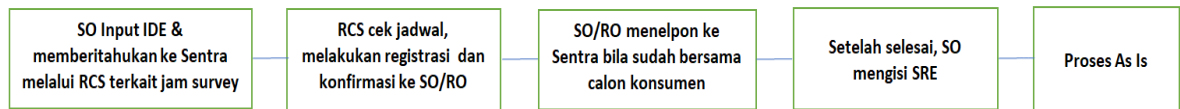
KETENTUAN

A. Definisi

Video Survey adalah proses pelaksanaan survey yang dilakukan oleh Sales Officer (SO) /Relationship Officer (RO) bersama dengan Credit Analyst (CA) melalui telepon yang dilengkapi dengan layar video yang mampu menangkap video (gambar) dan suara yang ditransmisikan secara real time saat melakukan survey ke calon konsumen.

B. Flow Proses Video Survey

Secara umum flow proses video survey sebagai berikut :



C. Pemberlakuan Ketentuan

Keterangan	Ketentuan
Portfolio	<p>All Portfolio yang memiliki kualitas pembiayaan yang buruk di masing-masing branch.</p> <p><i>Note : Kualitas buruk yang dimaksud adalah nilai FID Branch yang melebihi Target FID branch. Nilai Target FID dikeluarkan terpisah oleh bagian credit.</i></p>
Status Konsumen	New
Kriteria aplikasi yang akan dilakukan video survey	<p>Aplikasi yang akan dilakukan video survey dapat ditentukan oleh masing-masing Sentra kredit dengan pertimbangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Branch yang memiliki kualitas pembiayaan yang buruk (FID Compre melebihi target FID Branch / masuk di 3 besar Risk Rank) di setiap Regional. SO/RO yang memiliki kualitas pembiayaan yang buruk (nilai FID Compre SO/RO yang melebihi Target FID Branch / masuk di 3 besar Risk Rank) SO/RO dengan masa kerja ≤ 6 bulan SO/RO yang masuk ke dalam daftar UTA (daftar UTA yang berlaku dikeluarkan terpisah oleh bagian Operational Risk Management). Aplikasi termasuk kategori High Risk misalnya : <ul style="list-style-type: none"> Aplikasi yang berasal dari dealer dengan kualitas pembiayaan yang buruk. Status rumah bukan milik sendiri (rumah sewa/kontrak, rumah dinas, kost) Pekerjaan calon konsumen adalah wiraswasta dengan masa kerja < 2 tahun Aplikasi NMCY/NCAR dengan nama yang tertera di BPKB berbeda dengan nama pemohon Aplikasi termasuk kategori Medium Risk misalnya : <ul style="list-style-type: none"> Pekerjaan calon konsumen adalah wiraswasta Status calon konsumen single dan usia < 21 tahun Tenor pembiayaan ≥ 4 tahun. Kriteria lain yang memang dirasa perlu untuk dilakukan video survey. <p>Berdasarkan kriteria-kriteria diatas maka Sentra akan mengeluarkan daftar SO/RO yang akan dilakukan video survey dan daftar ini wajib disosialisasikan CM/COM ke branch dibawah koordinasinya.</p>

Keterangan	Ketentuan
Mekanisme video Survey Bersama CA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi dari SO/RO yang wajib video survey sudah diinput di IDE dengan initial recommendation regular survey. 2. SO/RO menginformasikan no aplikasi dan jam survey yang akan dilakukan video survey melalui WA ke nomor yang akan diinformasikan kemudian oleh setiap sentra Credit (PIC RCS). 3. RCS melakukan pengecekan jadwal, melakukan registrasi atas aplikasi yang akan dilakukan video survey dan memberikan konfirmasi ke SO/RO 4. SO/RO bila sudah bersama dengan calon konsumen menelpon ke Sentra Credit. 5. CA yang ditunjuk untuk melakukan video survey akan diatur oleh masing-masing sentra credit. 6. Lokasi video survey dilakukan sesuai dengan lokasi survey lapangan yang sudah diatur pada MI-002/RISKMG/CRD/II/2023 tertanggal 20 Februari 2023 perihal “Ketentuan Survey dan Trade Checking”. 7. Durasi setiap video survey maksimal 10 menit.
Hal-hal yang perlu diperhatikan saat melakukan video survey	<ol style="list-style-type: none"> 1. SO saat sudah berada dengan calon konsumen meminta izin terlebih dahulu bahwa akan dilakukan video survey dengan tim Credit Analyst. 2. Permintaan izin diharapkan menggunakan bahasa & intonasi yang sopan dan dimengerti oleh calon konsumen. 3. Apabila calon konsumen menolak/tidak bersedia, maka jelaskan kembali bahwa video survey merupakan salah satu bentuk syarat pengajuan kredit. 4. Setelah mendapatkan izin maka SO dapat menghubungi ke nomor yang sudah diberikan Sentra Credit dan melakukan video survey bersama dengan CA. 5. Video survey dilakukan di jam operasional sentra credit. 6. Pastikan saat melakukan video survey dalam keadaan terang supaya bisa dapat dianalisa dengan baik.
Monitoring pelaksanaan video survey	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah Aplikasi yang akan dilakukan video survey ditentukan oleh setiap Sentra dengan mempertimbangkan jumlah man power, SLS. 2. RCS mengirimkan register ke bagian Credit cq Credit Policy & Perf. Monitoring setiap awal bulan dengan menggunakan lampiran 1. 3. SO wajib melakukan capture saat melakukan video survey dan hasil capture dilampirkan di action serta menuliskan pada catatan survey “Aplikasi dilakukan video survey bersama CA”.

Ketentuan lain yang tidak diatur dalam Ketetapan Sementara ini tetap mengikuti ketentuan yang berlaku.



Febby Eka Zulferdi
Head of Credit Development



Andree Wibowo
Head of SSD Support



Pramono Pranoto
Head of Risk Management

Menyetujui,



Denny Riza Farib
*Chief of Credit, Collection &
Legal Officer*