

FAQ BRANKAS

1. Apa itu BRANKAS?

BRANKAS adalah alternatif penyimpanan emas oleh PT ANTAM Tbk UBPP Logam Mulia dengan tujuan:

- Berencana : edukasi publik mengenai perencanaan emas jangka panjang
- Aman : dijamin oleh Antam dan di-back up fisik
- Kelola : dikelola secara mandiri oleh konsumen
- Emas : emas kemurnian 99,99%
sertifikat berstandar LBMA (*London Bullion Market Association*)

2. Apa keunggulan BRANKAS?

BRANKAS memberikan keunggulan sebagai berikut:

- ✓ Harga beli lebih murah
- ✓ Harga jual kembali (buy back) lebih tinggi
- ✓ Transaksi online di mana saja
- ✓ Dapat dicairkan dan dicetak kapan saja
- ✓ Produk emas dengan kemurnian 99,99% dan sertifikat berstandar LBMA (*London Bullion Market Association*)
- ✓ Sistem keamanan terpadu 24 jam
- ✓ Di back-up secara fisik
- ✓ Dikelola oleh PT ANTAM Tbk sebagai perusahaan BUMN yang mempunyai proses terintegrasi vertical dari mulai dari penambangan, pengolahan, *refinery, assaying, manufacturing & trading*
- ✓ Jaringan Butik Emas LM tersebar di seluruh Indonesia
- ✓ Dapat dicairkan dalam bentuk fisik atau tunai (*buy back*) dengan harga kompetitif
- ✓ Kemudahan pembayaran zakat dan infaq bekerjasama dengan BAZNAS

3. Apa yang dimaksud dengan LBMA?

London Bullion Market Association adalah lembaga internasional yang menyusun dan mengelola standar kualitas pemurnian emas dunia. Dengan standar ini LBMA menjamin nilai kemurnian dan keaslian produk emas yang diperjualbelikan serta rantai pasokan emas yang bertanggung jawab atau bebas dari kegiatan pelanggaran HAM, pencucian uang dan terorisme (www.lbma.org.uk)

4. Apa kelebihan produk emas Logam Mulia?

Produk emas Logam Mulia disertai dengan sertifikat berstandar LBMA yang diakui di seluruh dunia dan dijamin keasliannya 99,99% sehingga produk Logam Mulia dapat diterima baik di dalam negeri maupun pasar internasional.

5. Apa saja layanan BRANKAS?

BRANKAS melayani pembelian emas pada harga BRANKAS yang lebih murah, penyimpanan emas, penjualan kembali (*buy back*) pada harga yang lebih tinggi, pencetakan sesuai dengan pecahan yang diinginkan.

6. Apa yang dimaksud dengan harga BRANKAS?

Harga BRANKAS adalah harga beli bahan emas sebelum dikenakan biaya cetak. Harga ini lebih murah dibandingkan dengan harga Butik Emas LM dan berlaku sama untuk seluruh wilayah.

7. Bagaimana cara mendaftar sebagai anggota BRANKAS?

Calon Pelanggan melakukan pendaftaran secara langsung di Butik Emas LM di seluruh Indonesia atau di lokasi pameran resmi dengan mengisi formulir registrasi sebagai bukti menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku di sistem BRANKAS serta melengkapi syarat dokumen sebagai berikut :

Untuk calon pelanggan perorangan :

- Menunjukkan KTP asli dan Kartu NPWP (jika ada)
- Melampirkan copy kartutanda penduduk (KTP) yang berlaku dan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Untuk calon pelanggan korporat :

- Copy dokumen legalitas perusahaan (NPWP, Akta, SIUP & TDP atau NIB).
- Surat kuasa ber kop perusahaan asli, bermaterai dan cap perusahaan lengkap dengan tanda tangan pejabat berwenang sebagai pemberi kuasa kepada karyawan atau penanggung jawab sebagai penerima kuasa serta menunjukkan KTP asli penerima kuasa.
- Menunjukkan KTP asli penerima kuasa.
- Copy KTP Pejabat Perusahaan pemberi kuasa dan penerima kuasa.

8. Berapa biaya keanggotaan BRANKAS?

Biaya keanggotaan BRANKAS berlaku satu tahun dan dapat diperpanjang atau peningkatan level jenis keanggotaan dan fasilitas *coverage/limit* :

Bronze	100 gram	1 gram	1 gram	Rp 100.000 / tahun
Silver	250 gram	1 gram	1 gram	Rp 150.000 / tahun
Gold	500 gram	1 gram	1 gram	Rp 300.000 / tahun
Platinum	1.000 gram	1 gram	5 gram	Rp 450.000 / tahun
Diamond	2.500 gram	1 gram	10 gram	Rp 900.000 / tahun
Prioritas	10.000 gram	1 gram	20 gram	Rp 2.500.000 / tahun

Keterangan : Biaya diatas belum termasuk biaya transfer antar bank, pajak dan biaya materai.

Type Keanggotaan Korporat	Coverage/ limit	Minimal Pembelian	Saldo Minimal	Biaya Administrasi
Reguler	5.000 gram	1 gram	20 gram	Rp 1.750.000 / tahun
Bisnis	25.000 gram	1 gram	100 gram	Rp 8.500.000 / tahun
Premium100	100.000 gram	1 gram	300 gram	Rp 32.000.000 / tahun
Premium300	300.000 gram	1 gram	300 gram	Rp 457.000.000 / tahun
Premium500	500.000 gram	1 gram	300 gram	Rp 760.000.000 / tahun

Keterangan : Biaya diatas belum termasuk biaya transfer antar bank, pajak dan biaya materai.

9. Apakah memungkinkan melakukan upgrade jenis keanggotaan atau menambah akun ?

Pelanggan dapat melakukan upgrade jenis keanggotaan jika telah mencapai *coverage/limit*. Dan Pelanggan dapat juga menambah akun sehingga Pelanggan memiliki lebih dari 1 (satu) akun keanggotaan.

10. Apa yang dimaksud dengan kartu BRANKAS?

Kartu BRANKAS adalah kartu keanggotaan sebagai tanda telah terdaftar menjadi pelanggan BRANKAS. Kartu BRANKAS tidak berfungsi sebagai alat pembayaran ataupun kode transaksi.

11. Bagaimana jika kartu BRANKAS hilang atau belum diterima?

Jika Pelanggan kehilangan atau belum menerima kartu BRANKAS tidak perlu khawatir karena kartu BRANKAS bukan alat pembayaran dan tidak berisi kode transaksi. Pastikan saja User ID dan Password BRANKAS dapat digunakan untuk bertransaksi di www.brankaslm.com.

12. Bagaimana cara melakukan transaksi BRANKAS?

Jika sudah terdaftar sebagai anggota BRANKAS maka transaksi dapat dilakukan melalui website www.brankaslm.com pada hari dan jam kerja yang telah ditentukan, baik untuk transaksi pembelian, perpanjangan keanggotaan, penjualan (*buy back*) maupun order pengambilan emas fisik.

13. Kapankah hari dan jam kerja BRANKAS?

- **Butik Emas LM atau Pameran Resmi (melalui customer service)**

Menyesuaikan hari dan jam transaksi sesuai lokasi.

Senin – Jumat : Pendaftaran, penutupan, perpanjangan keanggotaan, perubahan data, order cetak Emas Fisik, Penjualan kembali/Buyback dan Pengambilan Emas Fisik.

Sabtu : Pendaftaran, perubahan data pelanggan, pembelian, perpanjangan keanggotaan dan pengambilan emas cetak fisik.

Keterangan :

Butik Emas LM Tutup di hari minggu dan hari libur nasional.

- **Pameran Resmi (melalui customer service)**

Hanya melayani transaksi pendaftaran perorangan.

keterangan :

untuk Jadwal Pameran Resmi dapat dilihat di Instagram resmi @antamlogammulia

- **Transaksi online (melalui website www.brankaslm.com)**

Pembelian : Senin - Minggu, Pkl. 08:30 - 20:00 WIB

Perpanjangan keanggotaan : Senin - Minggu, Pkl. 08:30 - 20:00 WIB

Order Cetak Emas Fisik : Senin - Jumat, Pkl. 08:30 - 15:00 WIB

Penjualan/Buyback : Senin - Jumat, Pkl. 08:30 - 15:00 WIB

Keterangan :

Untuk transaksi cek saldo dan riwayat transaksi, dapat dilakukan setiap hari.

Maksimal pembayaran transfer Virtual Account per transaksi per hari Pkl. 20.00 WIB.

14. Apakah saldo emas dapat dijual kembali (buyback) ?

Selain melayani pengambilan emas dalam bentuk fisik, saldo BRANKAS dapat ditarik dengan cara buyback mengikuti harga buyback BRANKAS yang berlaku pada hari transaksi buyback dan dana buyback akan ditransfer ke rekening bank milik pelanggan yang terdaftar di sistem BRANKAS.dalam waktu :

- Maksimal h+3 hari kerja untuk transaksi buyback < Rp. 3.000.000.000 (tiga milyar rupiah).
- Maksimal h+5 hari kerja untuk transaksi buyback ≥ Rp. 3.000.000.000 (tiga milyar rupiah).

15. Bagaimana cara atau metode pembayaran BRANKAS?

Pembayaran transaksi melalui transfer ke rekening bank virtual account (VA)

VIRTUAL ACCOUNT	KLIRING/RTGS/LLG	TRANSFER ONLINE	TRANSFER BANK LAIN	TRANSFER ANTAR REKENING	ATM BERSAMA	ATM BANK LAIN	VIA TELLER
BANK MANDIRI	X	V	X	V	X	X	V
BANK CENTRAL ASIA	X	V	X	V	X	X	X
BANK PERMATA	X	V	V	V	V	V	V
BANK RAKYAT INDONESIA	X	V	V	V	V	V	V

Keterangan : X (Tidak Bisa), V (Bisa)

16. Bagaimana cara memastikan bahwa transaksi berhasil?

Setelah melakukan transaksi dan terverifikasi lunas, Pelanggan akan menerima sms konfirmasi penambahan atau pengurangan saldo BRANKAS dan riwayat transaksi dapat diakses di www.brankaslm.com. Transaksi yang telah diproses tidak dapat dibatalkan.

17. Bagaimana proses pengambilan fisik saldo emas?

Pilihan produk emas di menu cetak fisik menyesuaikan emas batangan yang dapat dipilih atau ketersediaan stok. Bilamana order cetak fisik telah diajukan dan dibayar lunas tetapi konfirmasi waktu pengambilan belum diperoleh ataupun sudah terkonfirmasi tetapi stok belum tersedia maka proses cetak fisik memerlukan waktu maksimal 7 hari (tujuh) hari kerja, disesuaikan dengan jumlah dan jenis pecahan, kapasitas pabrik dan load *refinery*.

Pelanggan dapat meminta konfirmasi ketersediaan stok dengan menghubungi terlebih dahulu ke Butik Emas LM yang dipilih sebelum mengambil emas fisik langsung ke Butik Emas LM atau dikirim ke alamat Pelanggan.

Untuk Pengiriman emas cetak fisik bekerjasama dengan kurir pihak ketiga dan sudah termasuk asuransi dengan proses waktu pengiriman 3 – 5 hari kerja setelah stok tersedia dan tergantung lokasi pengiriman.

18. Kapan saldo emas Pelanggan dapat diambil?

Pelanggan dapat menarik saldo emas BRANKAS dalam bentuk *buy back* atau pengambilan emas fisik sewaktu-waktu dengan menyisakan saldo minimal sesuai jenis keanggotaan.

19. Apakah saldo emas Pelanggan dapat diambil semuanya?

Saldo emas Pelanggan (termasuk saldo minimal yang harus disisakan) hanya dapat diambil semuanya pada saat penutupan.

20. Dimana saja lokasi pengambilan emas dan apakah emas bisa dikirim ke pelanggan?

Pengambilan emas fisik dapat dilakukan di Butik Emas LM atau dapat dilakukan pengiriman ke alamat Pelanggan dengan tarif dan jangkauan pengiriman mengacu pada jasa kurir ekspedisi yang telah menjadi mitra kerja PT. Antam, Tbk UBPP Logam Mulia. Info lebih lanjut mengenai lokasi Butik Emas LM, silakan mengunjungi <https://logammulia.com/id/contact>.

21. Bagaimana jika emas cetak fisik yang dikirim hilang atau produk rusak atau tidak sesuai?

Segala resiko kehilangan atau kerusakan produk saat proses pengiriman akan menjadi tanggung jawab pihak ekspedisi. Pelanggan dapat melaporkan langsung ke pihak ekspedisi atau melalui layanan pelanggan Brankas LM jika barang tidak diterima lebih dari 5 hari kerja dengan menjelaskan kronologis ataupun melampirkan dokumen/foto/video unboxing sebagai bukti untuk laporan klaim. Untuk barang yang sudah dinyatakan benar hilang oleh pihak ekspedisi akan dilakukan penggantian atau pengembalian dari pihak ekspedisi yang akan menghubungi pelanggan.

Untuk mengantisipasi emas cetak fisik rusak atau tidak sesuai maka diwajibkan melakukan video unboxing beserta foto foto sebagai bukti klaim dan menghubungi layanan pelanggan PT. Antam, Tbk atau email brankas@antam.com untuk di investigasi lebih lanjut.

22. Berapa biaya cetak emas fisik?

Biaya cetak berbeda-beda untuk masing-masing jenis pecahan dan lokasi Butik Emas Logam Mulia (BELM).

DAFTAR HARGA CETAK FISIK BRANKAS (Rp)

Emas Batangan	BELM Graha Dipta	BELM Regional 1	BELM Regional 2	BELM Regional 3
Pecahan 1 gram	60.000	60.000	60.000	60.000
Pecahan 2 gram	60.000	64.000	70.000	70.000
Pecahan 3 gram	65.000	76.000	87.000	87.000
Pecahan 5 gram	75.000	104.000	115.000	115.000
Pecahan 10 gram	95.000	130.000	140.000	150.000
Pecahan 25 gram	112.000	162.500	200.000	210.000
Pecahan 50 gram	145.000	205.000	250.000	255.000
Pecahan 100 gram	212.000	290.000	320.000	360.000
Pecahan 250 gram	265.000	337.500	500.000	590.000
Pecahan 500 gram	320.000	375.000	750.000	900.000

Keterangan :

- *Graha Dipta : Pulogadung*
- *Regional 1 : Gedung Antam, Ravindo, Ambassador*
- *Regional 2 : Bandung, Surabaya 1, Surabaya 2, Semarang, Denpasar, Yogyakarta*
- *Regional 3 : Makassar, Palembang, Balikpapan, Banjarmasin, Medan*
- *Biaya cetak fisik emas diatas belum termasuk biaya transfer antar bank, pajak dan biaya materai dengan tarif sesuai ketentuan yang berlaku.*

23. Berapa saja pecahan emas batangan yang dapat ditarik di BRANKAS?

Pecahan emas batangan logam mulia yang dapat ditarik menyesuaikan dengan ketersediaan stok di sistem BRANKAS dan Butik Emas LM yaitu mulai dari pecahan 1gram, 2gram, 3gram, 5gram, 10gram, 25gram, 50gram, 100gram, 250gram dan 500gram dengan masing- masing pecahan telah disertai dengan sertifikat.

24. Bagaimana jika Pelanggan salah atau lupa password dan lupa User ID ?

Apabila Pelanggan salah memasukkan *password* sampai dengan 3 (tiga) kali, maka untuk keamanan transaksi, akun BRANKAS Pelanggan akan terkunci dan untuk mencoba Kembali silahkan klik lupa password dan memasukkan password yang benar.

Jika pelanggan masih tidak mengingat password dan User ID yang benar maka untuk mengaktifkan kembali, Pelanggan diharapkan menghubungi layanan pelanggan BRANKAS atau melaporkannya via email atau chat Whatsapp layanan pelanggan BRANKAS dengan mengirimkan dokumen identitas KTP asli, NPWP (jika ada) dan dokumen pendukung lainnya untuk selanjutnya dapat dikirimkan email aktivasi kembali serta mereset password.

25. Bagaimana cara Pelanggan mengetahui saldo emas di BRANKAS ?

Informasi mengenai saldo emas Pelanggan dapat diakses di website www.brankaslm.com dengan login masing- masing. Disamping cek saldo, Pelanggan juga dapat mengetahui riwayat transaksi.

26. Bagaimana jika Pelanggan tidak membayar biaya tahunan ?

- Jika Pelanggan tidak membayar biaya tahunan maka pelanggan akan menerima SMS notifikasi masa keanggotaan berakhir.
- Akun Pelanggan yang telah habis masa keanggotaannya akan dibekukan sampai dengan Pelanggan membayar perpanjangan biaya tahunan yang dapat dilakukan secara online di akun BRANKAS.
- Setelah batas keanggotaan berakhir tetapi perpanjangan belum dilakukan maka Pelanggan diberikan masa toleransi 3 (tiga) bulan dan masih dapat melakukan perpanjangan secara online di akun BRANKAS, apabila tidak juga melakukan pembayaran perpanjangan biaya tahunan, saldo emas Pelanggan akan di-*buy back* otomatis mengacu harga pada hari penutupan dan ditransfer ke rekening bank Pelanggan dengan jangka waktu transfer mengikuti ketentuan buyback.

27. Bagaimana jika pelanggan tidak menerima kode token atau aktivasi sms notifikasi transaksi?

Jika customer tidak menerima kode token atau aktivasi yang dikirimkan, customer diminta untuk mengecek kembali apakah nomer yang tersimpan di perangkat sudah sesuai dengan yang terdaftar di BRANKAS. Apabila SMS masih belum diterima di handset, Mohon untuk menonaktifkan fitur incoming call dan blocking sms, pastikan sinyal tercover dengan baik, memory tidak full, dan restart hp lalu dicoba kembali.

Jika sudah melakukan hal diatas tetapi sms kode token atau aktivasi masih belum diterima, customer diminta untuk melaporkan via email yang terdaftar dengan melampirkan dokumen pendukung seperti KTP asli atau dokumen pendukung lainnya. Jika sudah terverifikasi maka kode akan dikirim ke email customer yang terdaftar di BRANKAS.

28. Bagaimana jika pelanggan ingin membatalkan transaksi pembelian ataupun buyback?

Jika customer ingin membatalkan transaksi pemesanan pembelian yang belum dibayar maka pelanggan hanya perlu menunggu VA bank expired dalam waktu 1x24 jam, namun untuk transaksi buyback apabila customer sudah menginput kode aktivasi buyback dan saldo pada akun brankas sudah berkurang tidak dapat dilakukan pembatalan transaksi.

29. Apakah saya bisa menambah akun pelanggan dan apa syaratnya?

Syarat menambahkan akun brankas yaitu dengan menambah ahli waris yang berbeda, dengan begitu customer bisa memiliki akun brankas lebih dari satu

30. Apa yang menjamin emas saya aman di BRANKAS dan apakah di asuransikan?

Untuk emas yang kita simpan di Brankas LM, sudah terjamin keamanannya dikarenakan emas Brankas LM merupakan bagian dari stok fisik emas PT. Antam, Tbk sehingga terasuransikan atas nama perusahaan.

31. Jika saya warga negara asing apakah saya bisa bertransaksi di BRANKAS?

Untuk saat ini pendaftaran akun Brankas LM hanya diperuntukan untuk WNI yang sudah memiliki KTP.

32. Apakah ada syarat usia minimal memiliki akun BRANKAS?

Syarat minimal untuk melakukan pendaftaran akun brankas yaitu sudah memiliki kartu tanda penduduk (KTP).

33. Bagaimana jika Pelanggan BRANKAS salah memilih lokasi pengambilan fisik?

Jika customer pada saat mengajukan cetak fisik BRANKAS salah memilih lokasi pengambilan fisik dan status transaksi sudah sukses. Maka, customer dapat mengajukan pengembalian dana (*Refund*), dengan mengisi *Form Refund* dan melampirkan bukti pembayaran Biaya Cetak Fisik yang selanjutnya dapat di email ke brankas@antam.com dengan menggunakan email Pelanggan yang terdaftar di BRANKAS. Proses pengembalian dana (*Refund*) tersebut maksimal 14 hari kerja sejak dokumen dikirimkan ke email BRANKAS. Dan proses pengembalian saldo Brankas LM akan dilakukan setelah dokumen lengkap dan transaksi cetak fisik telah dibatalkan oleh sistem.

34. Bagaimana jika Pelanggan BRANKAS milik perorangan/personal meninggal dunia ?

Jika Pelanggan perorangan/personal meninggal dunia, maka akun BRANKAS Pelanggan tidak dapat dipindahkan atau dilanjutkan oleh pihak lain tetapi dapat dilakukan penutupan oleh ahli waris atau penanggung jawab yang tercantum di sistem Brankas atau dapat diurus oleh ahli waris yang ditunjuk resmi dengan membawa Surat keterangan hak waris dengan pengesahan lurah dan camat setempat serta membawa dokumen tambahan :

- Copy Akta kematian atau Surat Keterangan Kematian (Visum) dari Rumah Sakit.
- Copy KTP dan Kartu Keluarga milik pelanggan yang meninggal.
- Menunjukkan KTP Asli ahli waris dan menyerahkan Copy KTP sebagai lampiran.

- Copy Buku tabungan ahli waris jika dilakukan buyback.
- Jika nama ahli waris yang terdapat di Surat keterangan hak waris lebih dari 1 (satu) nama maka para ahli waris yang tercantum wajib memberikan surat kuasa ahli waris yang menunjuk salah satu ahli waris untuk bertanggung jawab melakukan penutupan akun Brankas LM dengan melampirkan copy KTP para ahli waris beserta tanda tangan sesuai KTP dan Bermaterai.

Ahli waris dapat melakukan penjualan Kembali atau *buy back* ke rekening pelanggan atau rekening ahli waris dan dapat pula melakukan pengambilan fisik di butik emas LM dengan membayar biaya yang timbul dan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan.