



Mulai edisi ini PORTRAIT akan menampilkan kisah-kisah EPICC untuk menjadi inspirasi kita semua. Kirim cerita EPICC Rekan-rekan ke [EPICC@cimbniaga.co.id](mailto:EPICC@cimbniaga.co.id) dan dapatkan souvenir EPICC menarik bagi kisah yang terpilih!

# Menggagalkan TRANSAKSI TIPU-TIPU

Kisah EPICC Putri  
Chalida – Teller Cipta  
CIMB Niaga Cabang  
Depok Margonda.



**MESKI MODUSNYA** sudah banyak diungkap media, tetap saja penipuan model ini masih mendapat mangsa. Korban dihubungi penipu yang mengatakan bahwa dia mendapatkan hadiah tas bermerk. Tapi tas tersebut ditahan oleh bea cukai dan korban harus membayar sejumlah dana untuk 'membebaskan' barang tersebut dan dikirim ke rumah.

Kisah-kisah penipuan seperti itu membuat saya harus meningkatkan kewaspadaan, terutama ketika ada transaksi yang mencurigakan. Seperti yang dilakukan oleh seorang nasabah saya—sebut saja Bu Yani—beberapa waktu lalu. Ia hendak melakukan setor tunai ke rekening orang lain. Saya curiga karena *message* yang disampaikan Bu Yani di formulir adalah "pembayaran pajak hadiah dari London."

Saya meminta supervisor saya untuk mengecek nomor rekening tersebut dan menemukan ketidakwajaran. Setiap ada uang masuk, selang beberapa menit kemudian langsung diambil sehingga saldonya selalu saldo minimum. Kami segera mewawancarai Bu Yani yang *kekeuh* menjawab bahwa ia mengenal pemilik rekening yang diakuinya sebagai teman. Tapi kami tidak puas dan terus menggali informasi lebih dalam lagi. Bahkan ketika ada seorang wartawan—yang juga nasabah CIMB Niaga—menimbrung pembicaraan dengan menjelaskan bahwa itu merupakan modus penipuan yang sudah banyak memakan korban. Bu Yani tetap bersikeras kenal dengan pemilik rekening.

Singkat cerita, setelah melalui perbincangan yang panjang akhirnya Bu Yani mengakui bahwa dia sebenarnya tidak mengenal pemilik rekening. Kami pun menuntunnya untuk mengambil langkah-langkah pencegahan. Maka, ketika pelaku kembali menghubungi Bu Yani untuk menanyakan setoran yang diminta, Bu Yani meminta pelaku untuk berbicara langsung dengan pihak bank. Tentu saja pelaku tidak mau. Kami pun meminta Bu Yani untuk tidak menanggapi seluruh permintaan pelaku.

Setelah kami melakukan edukasi, akhirnya Bu Yani menyadari bahwa dirinya nyaris menjadi korban penipuan. Ia sangat berterima kasih atas bantuan pihak CIMB Niaga yang cepat tanggap dalam menggagalkan aksi penipuan tersebut.

Dengan semangat EPICC, khususnya nilai *Integrity & Accountability*, saya merasa wajib membantu dan menjaga nasabah agar terhindar dari tindak penipuan yang berpotensi menyebabkan kerugian baik bagi nasabah maupun perusahaan.●

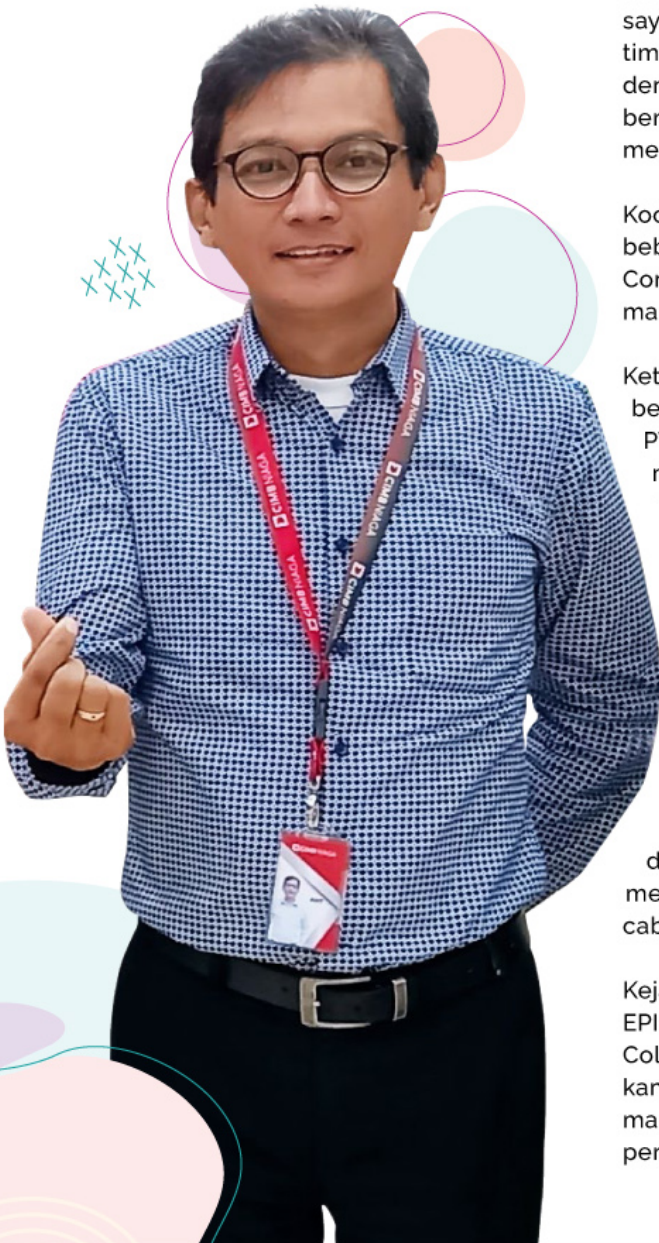


PORTRAIT akan menampilkan kisah-kisah EPICC di setiap edisi untuk menjadi inspirasi kita semua. Kirim cerita EPICC Rekan-rekan ke [EPICC@cimbniaga.co.id](mailto:EPICC@cimbniaga.co.id) dan dapatkan souvenir EPICC menarik bagi kisah yang terpilih!

# CEPAT TANGGAP

## dem i Perusahaan dan Nasabah

Kisah EPICC Vincentius Aditya Bramoro – Area Cash Management Officer, Network & Digital Banking



**SEBAGAI SEORANG CASH MANAGEMENT**, saya dituntut untuk selalu berusaha menjaga kelancaran operasional pendistribusian uang tunai ke cabang-cabang dan nasabah CIMB Niaga, khususnya di Surabaya. Untuk kegiatan penyimpanan dan pendistribusian uang tersebut kami bekerja sama dengan sebuah vendor, sebut saja PT Cuan.

Suatu hari datang sebuah kabar yang membuat adrenalin saya bergolak, yaitu karyawan PT Cuan berencana menggelar demo pada perusahaannya. Tentu ini bakal mengancam kelancaran pendistribusian uang tunai yang kami simpan di sana. Begitu mendengar kabar tersebut, saya segera melakukan konfirmasi, lalu berdiskusi dengan tim dan atasan. Kami langsung melakukan eskalasi dengan tim kantor pusat di Jakarta. Selain itu, saya juga berkomunikasi dengan tim di bank-bank lainnya untuk mengantisipasi masalah tersebut.

Koordinasi pun segera dilakukan dengan melibatkan beberapa divisi internal seperti Transaction Banking, Consumer Banking Operations Kantor Pusat, dan tim manajemen PT Cuan untuk mencari solusi terbaik.

Ketika tiba waktunya, aksi demo berlangsung ricuh dan berakhir dengan pemblokiran akses keluar masuk kantor PT Cuan selama beberapa hari. Akibatnya, operasional mereka terhenti, termasuk tertahannya uang fisik kami yang disimpan pada *vault* mereka.

Namun karena persediaan uang tunai sudah lebih dulu dipindahkan ke cabang vendor lainnya di Malang, maka kondisi ini tidak memengaruhi kami. Kami juga sudah menginformasikan kepada seluruh nasabah terkait kemungkinan keterlambatan *cash delivery* dan *cash pick-up* akibat demo tersebut, dan mereka pun memahaminya.

Berkat aksi cepat tanggap dan kolaborasi yang dilakukan, aksi demo di perusahaan vendor tidak memengaruhi kelancaran transaksi nasabah dan cabang-cabang CIMB Niaga di Surabaya.

Kejadian ini menjadi bukti nyata penerapan beberapa nilai EPICC sekaligus, yaitu Passion, Integrity & Accountability, Collaboration, dan Customer Centricity. Aksi cepat tanggap kami berkolaborasi dengan berbagai divisi benar-benar mampu menghindarkan risiko terhambatnya operasional perusahaan dan ketidaknyamanan terhadap nasabah. ●



## Asyiknya Berkolaborasi

**KHALWAH NABILAH USTUSHFIA**

- TCI Marketing, Branding, & CX



Fia, begitu dirinya biasa disapa, berkesempatan membantu proses *photo shoot* Maudy Ayunda, Sandra Dewi, dan Cut Mini Theo selaku Brand Ambassador dari CIMB Niaga. *Seleb* yang selama ini cuma ia saksikan di layar TV tahu-tahu bisa ditemui langsung, bahkan sama-sama sebagai bagian dari #teamCIMBNiaga!

Selain itu, mentor yang senantiasa mempercayakannya pada *task-task* baru dan besar, membantu Fia mengembangkan kapasitasnya lewat cara yang menurutnya asyik. Ia dipercayakan berkolaborasi dengan tim HR dan vendor eksternal untuk memproduksi program-program guna meningkatkan *engagement* karyawan, seperti EPICC Podcast dan EPICC Talks. "Mentor dan lingkungan kerja CIMB Niaga yang asyik bikin saya semangat banget buat mengeksplor *task-task* yang bermanfaat bagi pengembangan diri saya. Saya sangat didukung untuk *Live an EPICC Life* selama bekerja di CIMB Niaga!"

Kisah Fia sangat mencerminkan nilai Enabling Talent dan Collaboration berkat dukungan rekan dan lingkungan kerja yang asyik.●

Bertugas menjalin kerja sama dengan berbagai komunitas eksternal, salah satunya sekolah, tidak hanya bikin Hafidz harus memposisikan diri sebagai representatif perusahaan, tapi juga ibarat seorang intelijen. "Saya harus bisa menempatkan diri, bahkan 'menyamar' sebagai orang tua murid untuk memperoleh info lebih detail, agar tim dapat menghubungi sebagai prospek bisnis menyesuaikan kebutuhan dengan produk Syariah yang ada."

*Task* ini mewajibkan dirinya untuk menguasai *product knowledge* agar dapat menyampaikan informasi yang tepat kepada calon nasabah. Sesuai nilai EPICC, dengan menunjukkan Integrity & Accountability, Hafidz menyelesaikan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan mampu menempatkan diri secara profesional sebagai wakil perusahaan, terlepas dari statusnya sebagai seorang TCI.●



## Menjadi Representatif Perusahaan

**MUHAMMAD HAFIDZ IRSYAD SURAHMAN**

- TCI Sharia Business Banking

