



KENYATAAN MEDIA

UNTUK SIARAN SEGERA

KAUNTER PTPTN DI SELURUH NEGARA DITUTUP SEPANJANG TEMPOH *TOTAL LOCKDOWN*

1. Perkhidmatan kaunter Pejabat PTPTN Negeri dan Cawangan di seluruh negara ditutup mulai 1 Jun 2021 sehingga 14 Jun 2021. Penutupan ini adalah selaras dengan pelaksanaan penutupan penuh sektor sosial dan ekonomi ataupun '*total lockdown*' fasa pertama di seluruh negara bagi tempoh 14 hari mulai 1 Jun 2021 hingga 14 Jun 2021 seperti yang diumumkan oleh Kerajaan.
2. PTPTN sebagai agensi di bawah Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) sentiasa prihatin dan peka serta mengambil berat terhadap keperluan pelanggan. Bagi meneruskan perkhidmatan dan juga memudahkan urusan semua pelanggan, PTPTN telah menyediakan kemudahan perkhidmatan yang lebih selamat dan cepat iaitu perkhidmatan secara dalam talian (*online*) melalui Portal Rasmi PTPTN di www.ptptn.gov.my bagi urusan permohonan pinjaman, bayaran balik pinjaman, pembukaan akaun atau penambahan deposit Skim Simpanan Pendidikan Nasional (SSPN).
3. PTPTN turut memberi kelonggaran dan pemanjangan tempoh bagi penghantaran Dokumen Tawaran dan Perjanjian Pinjaman PTPTN. Dokumen bagi kelulusan baharu bertarikh 7 Mei 2021 dilanjutkan tempoh penghantaran **sehingga 28 Jun 2021**. Manakala bagi peminjam yang telah diluluskan pertukaran Ujrah mulai Mei 2021 dan penstrukturan semula pinjaman bulan Jun 2021 boleh membuat penghantaran dokumen **selewat-lewatnya pada 30 Jun 2021**. Semua dokumen tersebut boleh dihantar melalui pos ke Ibu Pejabat PTPTN di Menara PTPTN, Kuala Lumpur.
4. Pelanggan PTPTN juga boleh menghubungi PTPTN melalui Perkhidmatan *Live Chat* PTPTN yang beroperasi pada setiap hari Isnin hingga Jumaat dari jam 9.00 pagi hingga 5.00 petang. Perkhidmatan *Live Chat* PTPTN merupakan saluran alternatif yang boleh diakses oleh para pelanggan dengan mudah dan cepat. Pelanggan hanya perlu melayari Portal Rasmi PTPTN dan klik pada ikon *Live Chat*. Kemudahan interaksi ini membolehkan pelanggan berhubung terus secara *live* dengan pegawai PTPTN yang sentiasa bersedia untuk memberikan maklumbalas. Pelanggan juga tidak perlu mempunyai sebarang akaun media baharu untuk menggunakan kemudahan ini.

5. Selain kemudahan *Live Chat*, pelanggan juga boleh menggunakan saluran e-Aduan melalui Portal Rasmi PTPTN (<https://eaduan.ptptn.gov.my>) atau Media Sosial Rasmi PTPTN (Facebook/Twitter/Instagram) atau menghubungi Eksekutif Pemasaran PTPTN di seluruh negara melalui nombor telefon yang dipaparkan di Portal Rasmi PTPTN (<https://www.ptptn.gov.my/hubungi-ptptn>). Talian *Careline* PTPTN di 03-2193 3000 juga terus kekal beroperasi pada setiap Isnin hingga Jumaat dari jam 9.00 pagi hingga 5.00 petang.

6. Pelaksanaan kemudahan perkhidmatan dalam talian dan kelonggaran yang diberikan adalah bukti komitmen PTPTN untuk memastikan urusan pelanggan tidak terjejas walaupun kaunter PTPTN di tutup di seluruh negara. Pelanggan tidak perlu berurusan secara bersemuka serta dapat menjimatkan masa, mudah dan selamat. PTPTN juga akan sentiasa berusaha bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah yang terbaik untuk para pelanggan. Sebarang maklumat terkini boleh diperolehi melalui Portal Rasmi PTPTN.