



KENYATAAN MEDIA

UNTUK SIARAN SEGERA

PTPTN BANTU PELANGGAN MELALUI e-JANJITEMU

1. Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) sentiasa komited mengenalpasti pendekatan terbaik untuk memudahkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan PTPTN. Menepati garis panduan pengoperasian pejabat Jabatan Perkhidmatan Awam bagi tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) selaras dengan pelaksanaan Pelan Pemulihan Negara (PPN), PTPTN terus memantapkan perkhidmatan dengan memperkenalkan kemudahan e-JanjiTemu.
2. e-JanjiTemu PTPTN merupakan kemudahan secara dalam talian (*online*) membolehkan pelanggan yang berhasrat untuk berurusan dengan pegawai PTPTN di kaunter Pejabat PTPTN Negeri atau Cawangan yang berdekatan membuat temujanji terlebih dahulu sebelum hadir ke kaunter berkenaan. Untuk itu, pelanggan PTPTN boleh berurusan dengan lebih mudah dan selamat di kala pandemik Covid-19 sedang melanda negara.
3. Kemudahan ini diperkenalkan bagi membantu pelanggan yang mempunyai urusan penting yang memerlukan khidmat pegawai PTPTN secara bersemuka kerana ia tidak dapat dilaksanakan secara dalam talian (*online*). Antara urusan yang dibenarkan untuk berurusan di kaunter meliputi rundingan penstrukturan pinjaman, pendaftaran penama SSPN, permohonan penangguhan disebabkan masih belajar, penghantaran cek potongan gaji majikan/ cek bendahari (pinjaman/ simpanan), penghantaran borang pembatalan/ pertukaran alamat/ kemaskini nombor akaun, tuntutan takaful pinjaman/ SSPN dan pembatalan *direct debit*. Manakala lain-lain urusan adalah kekal melalui kaedah secara dalam talian (*online*) yang lebih mudah, cepat dan selamat.

4. Kemudahan e-JanjiTemu PTPTN ini telah mula digunakan semenjak 26 Julai 2021 yang lalu. Pelanggan hanya perlu melayari portal rasmi PTPTN di www.ptptn.gov.my dan klik pada e-Perkhidmatan serta melengkapkan maklumat janji temu, maklumat diri dan membuat pengesahan. Slip tempahan akan dikeluarkan untuk pelanggan mencetak atau muat turun atau *screenshot* untuk dikemukakan semasa hadir di kaunter PTPTN yang terpilih. Pelanggan perlu membuat temujanji untuk hadir ke kaunter PTPTN menggunakan kemudahan e-JanjiTemu PTPTN ini selewat-lewatnya sehari sebelum tarikh berurusan. Sekiranya pelanggan tidak dapat menghadiri temujanji pada tarikh dan masa yang telah ditetapkan, temujanji tersebut akan terbatal dan perlu membuat tempahan baharu.

5. Selain kemudahan e-JanjiTemu PTPTN yang disediakan ini, PTPTN turut menyediakan saluran perkhidmatan lain-lain iaitu e-Aduan melalui portal rasmi PTPTN atau pelanggan boleh menghubungi Pegawai Khidmat Pelanggan serta Eksekutif Pemasaran PTPTN di seluruh negara melalui nombor telefon yang dipaparkan di pautan <https://www.ptptn.gov.my/hubungi-ptptn>. Perkhidmatan *Live Chat* di portal rasmi PTPTN dan talian *Careline* di 03 – 2193 3000 juga disediakan pada setiap hari Isnin hingga Jumaat dari jam 9.00 pagi hingga 5.00 petang.

6. Sedar negara masih bergelut dalam melawan Covid-19 dengan kes harian yang semakin meningkat, para pelanggan perlu memastikan pematuhan garis panduan yang telah ditetapkan dipraktikkan sepenuhnya seperti penjarakan sosial, pemakaian pelitup muka, tidak bergejala, hadir tepat pada tarikh dan masa yang ditetapkan (wakil tidak dibenarkan) dan urusan di kaunter dilakukan dalam waktu yang singkat. Pelanggan yang telah mempunyai temujanji namun dari kawasan yang sedang dikuatkuasakan Perintah Kawalan Pergerakan Diperketat (PKPD) adalah tidak dibenarkan berurusan dan kebenaran daripada pihak berkuasa perlu diperoleh sekiranya tinggal di luar kawasan.

7. PTPTN sentiasa berusaha bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah yang terbaik, sentiasa memberikan kemudahan serta menjaga keselamatan pelanggan. Untuk maklumat lanjut mengenai e-JanjiTemu PTPTN layari portal rasmi di www.ptptn.gov.my.

**Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN)
9 Ogos 2021**