



KENYATAAN MEDIA

UNTUK SIARAN SEGERA

#PTPTNSEDIABANTU

MUDAHKAN URUSAN PEMINJAM

1. Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) sentiasa berusaha memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada para pelanggan termasuk kepada peminjam PTPTN. Komitmen ini selari dengan Pelan Strategik PTPTN 2021-2025 melalui teras strategik ketiga iaitu menambah baik pengurusan kutipan bayaran balik pinjaman dengan lebih efektif.
2. Mengambil kira pembukaan kaunter PTPTN yang sangat terhad akibat pandemik Covid-19, PTPTN sedar akan kekangan yang dihadapi oleh para peminjam untuk berurusan dengan PTPTN. Bagi memastikan para peminjam mendapat informasi yang lengkap dan mutakhir serta mengelakkan berlaku sebarang kesulitan berkaitan urusan bayaran balik pinjaman, sesi FB Live Khas bersama Ketua Eksekutif, Encik Ahmad Dasuki Abdul Majid telah diadakan secara *online* di Facebook rasmi PTPTN pada 28 Ogos 2021.
3. Melalui sesi FB Live Khas tersebut, PTPTN tampil dengan #PTPTNSediaBantu bagi menyebarkan luas pelbagai saluran yang lebih mudah, cepat dan selamat dan membantu peminjam untuk memahami dan menggunakan saluran yang ada dengan berkesan. #PTPTNSediaBantu merupakan inisiatif murni yang disediakan PTPTN dalam bentuk kemudahan untuk membantu memudahkan para peminjam yang mempunyai sebarang pertanyaan atau urusan berkaitan bayaran balik pinjaman. Melalui kemudahan ini, peminjam boleh berhubung dengan barisan *frontliners* PTPTN yang sangat komited untuk memberikan perkhidmatan terbaik dalam membantu menyelesaikan urusan atau menjawab persoalan melalui saluran yang telah disediakan.

5. Terdapat lima (5) kategori *frontliners* yang boleh dihubungi peminjam untuk berurusan dengan PTPTN tanpa perlu hadir ke kaunter PTPTN iaitu:

- i) **Careliners:** Peminjam boleh menghubungi *Careliners* PTPTN di talian 03 – 2193 3000 yang beroperasi dari Isnin hingga Jumaat jam 9.00 pagi hingga 5.00 petang. Seramai 40 *Careliners* PTPTN bersedia membantu.
- ii) **Live Chat Agent:** Peminjam hanya perlu klik pada ikon *Live Chat* di portal rasmi PTPTN (www.ptptn.gov.my) yang beroperasi dari Isnin hingga Jumaat jam 9.00 pagi hingga 5.00 petang.
- iii) **Pegawai e-Aduan:** Peminjam hanya perlu mengisi aduan/ pertanyaan ke saluran e-Aduan melalui portal rasmi PTPTN.
- iv) **Eksekutif Pemasaran:** Peminjam boleh menghubungi nombor telefon bimbit Eksekutif Pemasaran yang boleh diperolehi melalui portal rasmi PTPTN (<https://www.ptptn.gov.my/hubungi-ptptn>). Terdapat 444 Eksekutif Pemasaran PTPTN yang boleh dihubungi di seluruh negara.
- v) **Pegawai Media Sosial:** Peminjam boleh berurusan melalui media sosial rasmi PTPTN iaitu Facebook Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN), InstaPTPTN dan TwitPTPTN.

6. Dalam tempoh Pelan Pemulihan Negara Fasa 2, kaunter PTPTN pula beroperasi dari Isnin hingga Jumaat, mulai jam 9.00 pagi hingga 1.00 petang. Pada setiap hari terdapat satu (1) kaunter dibuka di setiap cawangan PTPTN dengan seorang pegawai bertugas dan terhad kepada 16 pelanggan.

7. Peminjam yang berhasrat untuk berurusan secara bersemuka di kaunter Pejabat PTPTN Negeri atau Cawangan PTPTN yang berdekatan perlu membuat janji temu secara dalam talian (*online*) selewat-lewatnya sehari sebelum tarikh berurusan. PTPTN telah memantapkan kemudahan dengan memperkenalkan kemudahan e-JanjiTemu. Peminjam perlu melayari portal rasmi PTPTN dan klik pada ruangan e-Perkhidmatan serta melengkapkan maklumat yang dikehendaki seterusnya membuat pengesahan. Dalam usaha mengekang penularan Covid-19, pelanggan yang hadir ke kaunter hendaklah memastikan pematuhan kepada garis panduan yang telah ditetapkan dipraktikkan sepenuhnya.

8. Ketua Eksekutif PTPTN, Encik Ahmad Dasuki Abdul Majid berkata, “Diharapkan pelbagai kemudahan yang disediakan ini dimanfaatkan sebaiknya oleh peminjam PTPTN. Kami di PTPTN sangat menghargai dan mengalu-alukan kerjasama dan sokongan anda untuk berurusan dengan kami. Menerusi #PTPTNSediaBantu, kami telah menyediakan barisan *frontliners* yang sentiasa cakna dan mesra untuk membantu peminjam dalam menyelesaikan urusan berkaitan bayaran balik pinjaman.”

9. “Menjelang Hari Kemerdekaan negara yang ke-64 ini, suka saya ingatkan bahawa bayaran balik anda adalah nadi kepada generasi masa hadapan negara kerana lebih ramai masyarakat dapat melanjutkan pengajian ke menara gading dan meneruskan pembangunan serta kemajuan Malaysia.”

10. “Saya bersama pasukan *frontliners* ingin mengajak para peminjam untuk segera mendapatkan khidmat *frontliners* PTPTN melalui pelbagai kemudahan saluran yang telah disediakan bagi menyelesaikan urusan berkaitan bayaran balik pinjaman. Kami sedia membantu,” tambahnya lagi.

11. Maklumat lanjut berkaitan pelbagai kemudahan saluran terkini yang disediakan melalui #PTPTNSediaBantu layari portal rasmi di www.ptptn.gov.my.

Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN)

30 Ogos 2021