



KENYATAAN MEDIA

UNTUK SIARAN SEGERA

PTPTN TERUS MEMBERI PERKHIDMATAN TERBAIK SEMASA PANDEMIK COVID-19

1. Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) sentiasa komited mengenalpasti pendekatan terbaik untuk memudahkan pelanggan berurusan dengan PTPTN. Dalam suasana norma baharu ekoran penularan pandemik COVID-19, PTPTN terus memantapkan perkhidmatan dengan memperkenalkan perkhidmatan *Live Chat* PTPTN untuk membantu pelanggan membuat semakan, pertanyaan dan aduan bagi urusan pinjaman pendidikan, bayaran balik pinjaman dan simpanan SSPN.
2. Perkhidmatan *Live Chat* PTPTN merupakan saluran alternatif yang boleh diakses oleh para pelanggan dengan mudah dan cepat di kala pandemik COVID-19 sedang melanda. Pelanggan hanya perlu melayari portal rasmi PTPTN di www.ptptn.gov.my 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.
3. Perkhidmatan *Live Chat* PTPTN ini telah mula beroperasi semenjak 14 September 2020 yang lalu, pada setiap hari Isnin hingga Jumaat dari jam 9.00 pagi hingga 5.00 petang dan dikendalikan oleh 16 pegawai bertugas termasuk seorang penyelia. Semenjak kemudahan ini disediakan hingga 31 Disember 2020, seramai 75,433 pengguna telah memilih perkhidmatan ini dengan purata harian seramai 993 pengguna. *Live Chat* ini turut mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi (APDP) 2010 bagi memberi perlindungan kepada data peribadi pelanggan. Sebelum memulakan perbualan, pelanggan perlu melengkapkan lima (5) maklumat iaitu nama, nombor kad pengenalan, nombor telefon bimbit, e-mel dan kategori pertanyaan.
4. Selain kemudahan *Live Chat*, pelanggan juga boleh mengguna saluran e-Aduan melalui Portal Rasmi PTPTN atau 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>. 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.

5. PTPTN sebagai sebuah organisasi yang prihatin dan peka serta mengambil berat terhadap keselamatan semua pelanggan sentiasa menyarankan agar pelanggan PTPTN menggunakan kaedah transaksi yang lebih selamat iaitu transaksi secara dalam talian (*online*) bagi urusan bayaran balik pinjaman PTPTN, pembukaan akaun atau penambahan deposit Skim Simpanan Pendidikan Nasional (SSPN) mahupun pinjaman PTPTN.

6. Usaha PTPTN adalah memastikan perkhidmatan pelanggan berada pada tahap optimum dan sentiasa memberikan kemudahan kepada pelanggan. Pelaksanaan kemudahan perkhidmatan ini adalah bukti komitmen PTPTN untuk memastikan urusan pelanggan tidak terjejas akibat pandemik COVID-19. Kemudahan *Live Chat* serta lain-lain perkhidmatan yang telah disediakan oleh PTPTN sewajarnya dimanfaatkan oleh pelanggan untuk mendapatkan maklumbalas dengan lebih cepat dan pantas.

7. Merujuk kepada Perutusan Khas Yang Amat Berhormat Perdana Menteri Malaysia pada 11 Januari 2021 (Isnin) lalu mengenai Pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), PTPTN juga telah membuat penyelarasan waktu pengoperasian Pejabat PTPTN Negeri dan Pejabat PTPTN Cawangan di seluruh negara.

8. Dalam usaha untuk membendung penularan wabak COVID-19 yang sedang melanda negara, waktu operasi bagi Pejabat PTPTN Negeri dan dan Pejabat PTPTN Cawangan adalah terhad pada jam 9.00 pagi hingga 3.00 petang. Bagi Cawangan PTPTN yang terletak di Pusat Transformasi Bandar (UTC) atau Pasaraya masih dibuka seperti biasa berdasarkan kelulusan masa pengoperasian pihak Pengurusan UTC atau Pasaraya berkenaan. Pelanggan boleh membuat semakan berkenaan waktu operasi Cawangan PTPTN melalui portal rasmi di www.ptptn.gov.my.