



SIARAN MEDIA **PERBADANAN TABUNG PENDIDIKAN TINGGI NASIONAL (PTPTN)**

“#BOLEHBINCANG PELUANG UNTUK PEMINJAM”

1. **Kuala Lumpur, 23 Mac 2017** – PTPTN melancarkan Kempen #BolehBincang kepada peminjam PTPTN bagi memberitahu peminjam bahawa **PTPTN sentiasa terbuka dan memberikan ruang untuk membantu menyelesaikan masalah bayaran balik pinjaman** mereka. Dengan #BolehBincang, peminjam PTPTN boleh berbincang dan berunding dengan PTPTN dengan mudah dan cepat melalui pelbagai saluran perbincangan.
2. PTPTN prihatin dan menyedari bahawa terdapat peminjam PTPTN yang ingin menyelesaikan pinjaman mereka tetapi kuarir tiada jalan penyelesaian tambahan pula tunggakan bayaran balik pinjaman mereka sudah terlalu tinggi. PTPTN mengalu-alukan peminjam tersebut untuk berbincang. Berbincang ialah proses perundingan di antara peminjam dengan pihak PTPTN di dalam menyelesaikan masalah bayaran balik mereka sama ada berkaitan amaun tunggakan mahupun amaun ansuran bulanan. Semasa perbincangan, peminjam akan ditawarkan penstrukturan semula pinjaman. Ia bermakna peminjam dibenarkan membuat ansuran bayaran balik yang lebih rendah iaitu mengikut kemampuan mereka melalui pemanjangan tempoh bayaran balik. Ia adalah tertakluk kepada jumlah ansuran minimum antara 6%-8% daripada pendapatan kasar dan had umur yang ditetapkan.
3. Bagi peminjam yang masih di bawah pinjaman konvensional, pertukaran kepada pinjaman Ujrah adalah merupakan kaedah penstrukturan semula pinjaman mereka. Pertukaran Ujrah ini akan memberikan penjimatan kos kepada peminjam sehingga hampir 50%.

4. Dalam membuat penstrukturan semula pinjaman, peminjam juga tertakluk untuk membuat sedikit bayaran pendahuluan. Bagi peminjam yang membuat bayaran balik mengikut jadual dan ingin membuat pertukaran Ujrah, tiada sebarang bayaran pendahuluan dikenakan. Namun, bagi peminjam yang mempunyai tunggakan atau tidak pernah membuat bayaran balik, mereka perlu membuat bayaran pendahuluan sekurang-kurangnya 50% daripada jumlah tunggakan sebagai komitmen daripada peminjam.

SALURAN PERBINCANGAN

5. Mulai 1 Mac 2017, PTPTN telah meningkatkan kemudahan **perkhidmatan Careline 03 – 2193 3000** dengan **melanjutkan waktu pengoperasian perkhidmatan**. Peminjam PTPTN boleh menghubungi talian *Careline* PTPTN **bermula 8.00 pagi hingga 10.00 malam, tujuh (7) hari seminggu termasuk Sabtu dan Ahad kecuali pada cuti umum**. Bagi meningkatkan tahap kecekapan perkhidmatan *Careline* PTPTN, seramai 168 pegawai *Careline* telah dilantik dan bersedia membantu pelanggan pada bila-bila masa. Pelanggan juga boleh terus menghubungi nombor telefon bimbit mereka untuk berurusan. **Nombor telefon ada dipaparkan di portal rasmi www.ptptn.gov.my**.
6. Peminjam PTPTN juga boleh berbincang dengan **Eksekutif Pemasaran PTPTN yang berada di seluruh negara**. Sehingga kini PTPTN mempunyai lebih daripada 500 Eksekutif Pemasaran yang juga boleh dihubungi dengan hanya melalui telefon bimbit pada bila-bila masa dan berjumpa di mana sahaja mengikut kesesuaian peminjam bagi mendapatkan khidmat nasihat dan rundingan. Nombor telefon bimbit boleh diperolehi melalui portal rasmi PTPTN.
7. Perbincangan dan rundingan juga boleh dilakukan oleh peminjam di mana-mana 70 pejabat dan cawangan PTPTN yang berhampiran di seluruh negara termasuk di bangunan UTC dan pusat membeli belah terpilih yang beroperasi tujuh hari seminggu sehingga jam 10.00 malam.

8. Bagi memberi kemudahan kepada peminjam PTPTN, terutama yang akan ke luar negara, PTPTN telah membuka **Kaunter PTPTN di Balai Perlepasan KLIA2. Beroperasi selama 24 jam, tujuh hari seminggu termasuk pada cuti umum.**
9. Setelah perbincangan dan rundingan selesai dilakukan oleh peminjam, mereka boleh terus melaksanakan bayaran balik sebagaimana yang dipersetujui melalui atas talian (*online*) secara *cashless* yang mana lebih mudah, cepat dan selamat. Kaedah inilah yang ingin PTPTN ketengahkan kepada peminjam. Kami amat memahami peminjam yang kadang kala tiada masa untuk hadir ke kaunter kerana bekerja atau berada jauh daripada pejabat-pejabat PTPTN. Mudah dan amat membantu peminjam.

TUNGGAKAN

10. PTPTN mendapati ramai peminjam PTPTN yang tidak menyedari mereka mempunyai tunggakan bayaran balik. Terdapat empat (4) perkara yang menjadi penyebab utama peminjam mempunyai tunggakan iaitu :
 - i) Tidak pernah membuat bayaran balik;
 - ii) Memulakan bayaran balik lewat daripada jadual;
 - iii) Membuat bayaran balik dengan jumlah yang kurang daripada amaun ansuran bulanan yang dijadualkan; dan
 - iv) Jadual bayaran balik telah tamat tempoh.
11. Peminjam yang mempunyai empat (4) ciri di atas perlu segera berbincang dengan PTPTN bagi menyelesaikan isu tunggakan bayaran balik pinjaman mereka. Ini kerana sekiranya tunggakan tersebut tidak diselesaikan atau dibincangkan, peminjam akan disenaraihitamkan daripada ke luar negara dan mempunyai rekod buruk di dalam rujukan kredit Bank Negara. Namun sekiranya perbincangan dibuat dan diselesaikan, peminjam akan bebas daripada senaraihitam imigresen dan rekod di dalam rujukan kredit Bank Negara juga akan menjadi lebih baik.
12. Ramai peminjam PTPTN menganggap apabila potongan gaji telah dibuat bermakna mereka tidak mempunyai apa-apa tunggakan. Kaedah berbincang atau berunding merupakan kaedah yang disediakan oleh PTPTN bagi peminjam yang mempunyai

tunggakan kerana dengan membuat bayaran secara bulanan melalui potongan gaji tanpa menyelesaikan tunggakan, masalah yang dihadapi oleh peminjam tidak akan selesai. Ini kerana potongan gaji hanya menyelesaikan bayaran bulan semasa sahaja tanpa menyelesaikan tunggakan mereka.

PERTUKARAN UJRAH

13. **Pinjaman Ujrah** adalah merupakan skim pinjaman yang berlandaskan prinsip syariah dan **diperkenalkan mulai 1 Jun 2008**. Kaedah ini yang mengenakan ujrah 1% pada kadar rata adalah lebih memberi penjimatan kepada peminjam jika dibandingkan dengan pinjaman konvensional dengan kos pentadbiran 3% baki prinsipal berkurang.
14. Bagi menggalakkan peminjam sedia ada untuk membuat pertukaran kepada Ujrah, pada tahun 2010 dan 2011 PTPTN telah membuat **promosi pertukaran Ujrah dengan tarikh kuatkuasa ke belakang (*backdated*) iaitu mulai 1 Jun 2008 atau tarikh mula bayaran balik (mana yang lebih kemudian)**. Pertukaran dengan tempoh kuatkuasa ke belakang ini sudah tentu **memberi lebih banyak penjimatan** kepada peminjam dibandingkan dengan kuatkuasa pada tempoh semasa. Proses pertukaran ini menyebabkan perubahan ansuran bulanan yang perlu dibayar. Tunggakan akan berlaku sekiranya :
- i) Bayaran balik bulanan dibuat tetapi tidak mengikut jumlah ansuran baharu; atau
 - ii) Bayaran balik bulanan dibuat mengikut jadual ansuran yang baharu mulai tarikh semasa dan ke hadapan tanpa menyelesaikan perbezaan jumlah bayaran balik yang patut dibayar dalam tempoh kuatkuasa ke belakang sehingga tempoh semasa.

NOTIS DAN PERINGATAN

15. PTPTN sentiasa memberi makluman mengenai bayaran balik dan tunggakan kepada peminjam. Pada masa dahulu penghantaran notis dan peringatan dibuat melalui pengeposan berdaftar. Walau bagaimanapun, banyak notis tidak dapat disampaikan

kepada peminjam. Mana yang tidak dikembalikan kepada PTPTN juga tidak pasti sama ada diterima oleh peminjam atau sebaliknya.

16. PTPTN sentiasa bertindak pro-aktif untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Menyedari kelemahan penyampaian notis melalui pos, PTPTN kini menggunakan saluran e-mel untuk memberikan notis-notis peringatan tunggakan kepada peminjam. Kaedah penghantaran notis peringatan melalui e-mel merupakan kaedah yang jauh lebih baik berbanding kaedah pengeposan surat peringatan. Maklumat yang ingin disampaikan kepada peminjam dapat disampaikan dengan lebih cepat dan rata-rata peminjam PTPTN mempunyai alamat e-mel yang sah. Bagi peminjam yang telah menyelesaikan tunggakan tetapi masih menerima notis, boleh mengabaikan notis tersebut sebagaimana kluasa yang tertera di dalam kandungan e-mel.
17. Peminjam juga boleh membuat semakan tunggakan dan penyata bayaran balik pada bila-bila masa melalui portal rasmi www.ptptn.gov.my iaitu di icon 'Semakan Pinjaman'.
18. Dengan adanya Kempen #BolehBincang, PTPTN mengharapkan lebih ramai peminjam PTPTN tampil berbincang dan berunding. Segala permasalahan dapat diselesaikan dengan baik melalui perbincangan. Setelah rundingan selesai, mereka juga perlu membuat bayaran balik bulanan secara konsisten agar permasalahan tidak lagi berlaku.