

SOALAN LAZIM INISIATIF #PTPTNSEDIABANTU**1. Soalan:**

Apakah yang dimaksudkan inisiatif #PTPTNSediaBantu?

Jawapan:

#PTPTNSediaBantu adalah inisiatif yang disediakan oleh PTPTN dalam bentuk kemudahan kepada para peminjam. Melalui kemudahan ini, peminjam boleh berhubung dengan barisan *frontliners* PTPTN yang akan membantu menyelesaikan urusan atau menjawab persoalan mengenai bayaran balik pinjaman melalui saluran yang telah disediakan.

2. Soalan:

Siapakah *frontliners* yang terlibat di dalam kemudahan ini?

Jawapan:

Terdapat lima (5) kategori *frontliners* yang terlibat iaitu:

- i. *Careliners*;
- ii. *Live Chat Agent*;
- iii. Pegawai *e-Aduan*;
- iv. Eksekutif Pemasaran; dan
- v. Pegawai Media Sosial.

3. Soalan:

Bagaimanakah cara untuk menggunakan perkhidmatan *frontliners* tersebut?

Jawapan:

Peminjam boleh menggunakan perkhidmatan ini seperti berikut:

Bil.	<i>Frontliners</i>	Kaedah Perhubungan
1.	<i>Careliners</i>	Menghubungi <i>Careline</i> PTPTN di talian 03-2193 3000. Talian ini beroperasi dari Isnin hingga Jumaat (mulai jam 9.00 pagi sehingga 5.00 petang).
2.	<i>Live Chat Agent</i>	Berurusan secara <i>live chat</i> di Portal Rasmi PTPTN (www.ptptn.gov.my) dengan hanya perlu klik pada ikon <i>Live Chat</i> . Kemudahan ini beroperasi dari Isnin hingga Jumaat (mulai jam 9.00 pagi sehingga 5.00 petang).
3.	Pegawai <i>e-Aduan</i>	Menyalurkan aduan/ pertanyaan ke saluran <i>e-Aduan</i> melalui Portal Rasmi PTPTN. Pegawai <i>e-Aduan</i> akan memberikan maklum balas dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh aduan lengkap diterima.

Bil.	Frontliners	Kaedah Perhubungan
4.	Eksekutif Pemasaran	Menghubungi Eksekutif Pemasaran PTPTN mengikut negeri. Nombor telefon bimbit pegawai boleh dirujuk melalui <i>link</i> https://www.ptptn.gov.my/hubungi-ptptn .
5.	Pegawai Media Sosial	Peminjam boleh berurusan melalui media sosial rasmi PTPTN iaitu <i>Facebook</i> PTPTN, <i>InstaPTPTN</i> dan <i>TwitPTPTN</i> .

4. Soalan:

Adakah peminjam boleh hadir ke kaunter PTPTN semasa tempoh pandemik ini?

Jawapan:

Ya, peminjam boleh hadir ke kaunter PTPTN semasa tempoh pandemik ini sekiranya mempunyai urusan berikut:-

- Urusan penghantaran borang pembatalan/ pertukaran alamat/ kemaskini no. akaun
- Urusan takaful pinjaman/ SSPN
- Penutupan SSPN
- Rundingan Penstrukturan
- Penghantaran cek potongan gaji majikan/ cek Bendahari (pinjaman/ simpanan)
- Pendaftaran penama
- Permohonan penangguhan disebabkan masih belajar
- Pembatalan *direct debit*

Sebelum hadir ke kaunter PTPTN, peminjam mestilah membuat janji temu melalui e-JanjiTemu (<https://ejanjitemu.ptptn.gov.my/>) selewat-lewatnya sehari sebelum tarikh kehadiran. Peminjam hendaklah mematuhi SOP yang ditetapkan dengan mengamalkan penjarakan sosial, memakai pelitup muka sepanjang masa, tidak bergejala selain perlu hadir tepat pada tarikh dan masa yang ditetapkan.

Walau bagaimanapun, bagi membendung penularan wabak COVID-19, peminjam adalah digalakkan membuat urusan melalui perkhidmatan *frontliners* yang telah disediakan.

5. Soalan:

Berapa ramai peminjam yang dibolehkan untuk membuat janji temu dalam satu (1) hari?

Jawapan:

Peminjam boleh membuat janji temu mengikut slot yang telah ditempah melalui e-JanjiTemu (<https://ejanjitemu.ptptn.gov.my/>) dan ia adalah terhad kepada 16 orang setiap hari.

6. **Soalan:**
Bilakah waktu operasi di kaunter PTPTN sepanjang tempoh pandemik ini?

Jawapan:
Kaunter PTPTN beroperasi setiap hari dari Isnin sehingga Jumaat, mulai jam 9.00 pagi hingga 1.00 petang.

7. **Soalan:**
Adakah janji temu dibenarkan bagi peminjam dari kawasan yang sedang dikuatkuasakan Perintah Kawalan Pergerakan Diperketat (PKPD)?

Jawapan:
Tidak. Peminjam dari kawasan yang sedang dikuatkuasakan Perintah Kawalan Pergerakan Diperketat (PKPD) tidak dibenarkan untuk hadir ke kaunter PTPTN. Sekiranya peminjam perlu membuat urusan yang memerlukan kehadiran ke kaunter, peminjam mestilah mendapatkan kebenaran daripada pihak berkuasa terlebih dahulu mengikut prosedur yang berkuat kuasa. Walau bagaimanapun, PTPTN menasihatkan agar peminjam menggunakan perkhidmatan *frontliners* yang disediakan bagi membantu urusan bayaran balik pinjaman.

Maklumat dikemaskini pada 27 Ogos 2021