



SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN (PKPB) (AKTIVITI JUALAN DAN PEMASARAN DI LUAR PREMIS)

Dikemaskini pada 7 April 2021

Merangkumi

Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaianya yang diluluskan termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- Pengendali sistem pembayaran
- Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
- Pengantara diluluskan dan berdaftar
- Ejen perbankan
- Ejen dan agensi insurans dan takaful
- Pemegang lesen perniagaan perkhidmatan wang
- Pengendali insurans pihak ketiga
- Penyedia data kewangan kritikal
- Agensi Kaunseling & Pengurusan Kredit (AKPK)
- Credit Guarantee Corporation Malaysia Berhad
- Ombudsman Perkhidmatan Kewangan
- Cagamas Berhad

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk perkara yang disenaraikan dalam Senarai Aktiviti Yang Dilarang.

Arahan Tetap

- Peraturan 18 PUA 97/2021.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN, KKM dan PBT.
- Lain-lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi Termasuk SSTs

Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan

Waktu Kehadiran Pelanggan

Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan

Kapasiti Pekerja

Mengikut keperluan penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan, atau berdasarkan peraturan semasa MKN

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Semua jenis aktiviti jualan dan pemasaran di luar premis	<ol style="list-style-type: none"> Amalkan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter pada setiap masa. Kakitangan dan pelanggan perlu patuh kepada SOP pemilik premis dan SOP yang ditetapkan ke atas sektor untuk premis perniagaan berkenaan sekiranya aktiviti jualan dan pemasaran serta interaksi bersemuka dengan pelanggan dijalankan di premis berkenaan. Kakitangan dan pelanggan perlu memakai <i>face mask</i> dan menyah kuman tangan sebelum interaksi bersemuka. Kakitangan perlu menyediakan <i>sanitizer</i> jika pelanggan tidak memilikinya. Kakitangan dan pelanggan perlu mengelakkan bersentuhan secara fizikal dan bersalaman. Kakitangan perlu mengingatkan pelanggan untuk mengamalkan tatacara kebersihan diri dan mengelak daripada menyentuh muka. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu menyediakan <i>sanitizer</i> dan <i>face mask</i> untuk kegunaan kakitangan semasa aktiviti jualan dan pemasaran di luar premis perniagaan. Sebaik-baiknya, kakitangan perlu melakukan interaksi bersemuka secara ringkas dengan pelanggan dengan mengambil kira langkah-langkah berikut: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Jika boleh, kakitangan perlu menyediakan dokumen-dokumen berkaitan untuk pelanggan baca dan faham sebelum melakukan interaksi bersemuka. ➤ Galakkan pelanggan untuk menyempurnakan kertas kerja, dokumentasi dan borang transaksi sebelum melakukan interaksi bersemuka. ➤ Bagi perbincangan dan rundingan yang tidak boleh dimuktamadkan dalam tempoh yang singkat, kakitangan perlu mempertimbangkan penggunaan saluran alternatif contohnya melalui panggilan telefon.



SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN (PKPB) (AKTIVITI JUALAN DAN PEMASARAN DI LUAR PREMIS)

Dikemaskini pada 7 April 2021

Merangkumi

Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaianya yang diluluskan termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- Pengendali sistem pembayaran
- Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
- Pengantara diluluskan dan berdaftar
- Ejen perbankan
- Ejen dan agensi insurans dan takaful
- Pemegang lesen perniagaan perkhidmatan wang
- Pengendali insurans pihak ketiga
- Penyedia data kewangan kritikal
- Agensi Kaunseling & Pengurusan Kredit (AKPK)
- Credit Guarantee Corporation Malaysia Berhad
- Ombudsman Perkhidmatan Kewangan
- Cagamas Berhad

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk perkara yang disenaraikan dalam Senarai Aktiviti Yang Dilarang.

Arahan Tetap

- Peraturan 18 PUA 97/2021.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN, KKM dan PBT.
- Lain-lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi Termasuk SSTs

Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan

Waktu Kehadiran Pelanggan

Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan

Kapasiti Pekerja

Mengikut keperluan penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan, atau berdasarkan peraturan semasa MKN

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Semua jenis aktiviti jualan dan pemasaran di luar premis	<p>h. Kakitangan dilarang melakukan sebarang aktiviti jualan dan pemasaran termasuk interaksi bersemuka dengan pelanggan sekiranya tidak sihat (bacaan suhu badan melebihi 37.5 Celcius) atau menunjukkan simptom seperti sakit tekak, batuk, selsema dan sesak nafas.</p> <p>i. Kakitangan yang perlu kembali ke pejabat daripada aktiviti lapangan perlulah sentiasa memakai <i>face mask</i> dan tidak berinteraksi secara bersemuka dengan kakitangan lain di pejabat. Kakitangan perlulah menyah kuman tangan sebelum memasuki pejabat.</p> <p>j. Elakkan berkongsi alat tulis, contohnya pen, dengan pelanggan. Jika boleh, galakkan pelanggan untuk menggunakan alat tulis sendiri. Jika perkongsian alat tulis tidak dapat dielakkan, kakitangan mestilah menyah kuman alat tulis itu sebelum digunakan oleh pelanggan. Kakitangan dan pelanggan hendaklah menyah kuman tangan sebelum mengendalikan sebarang dokumen.</p> <p>k. Sebelum melakukan interaksi bersemuka di rumah atau di premis pelanggan, pastikan premis berkenaan selamat untuk melakukan interaksi bersemuka berkenaan. Jika terdapat individu yang berisiko atau kurang daya tahan di rumah atau premis pelanggan, kakitangan perlu mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk menjalankan aktiviti jualan dan pemasaran pada jarak yang selamat daripada individu tersebut.</p> <p>l. Sekiranya melakukan interaksi bersemuka di tempat awam, kakitangan perlu mengelakkan kawasan orang ramai. Jika terdapat ramai orang di tempat pertemuan, cari kawasan yang lebih lengang untuk melakukan interaksi bersemuka.</p>



SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN (PKPB) (AKTIVITI JUALAN DAN PEMASARAN DI LUAR PREMIS)

Dikemaskini pada 7 April 2021

Merangkumi

Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaianya yang diluluskan termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- Pengendali sistem pembayaran
- Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
- Pengantara diluluskan dan berdaftar
- Ejen perbankan
- Ejen dan agensi insurans dan takaful
- Pemegang lesen perniagaan perkhidmatan wang
- Pengendali insurans pihak ketiga
- Penyedia data kewangan kritikal
- Agensi Kaunseling & Pengurusan Kredit (AKPK)
- Credit Guarantee Corporation Malaysia Berhad
- Ombudsman Perkhidmatan Kewangan
- Cagamas Berhad

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk perkara yang disenaraikan dalam Senarai Aktiviti Yang Dilarang.

Arahan Tetap

- Peraturan 18 PUA 97/2021.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN, KKM dan PBT.
- Lain-lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi Termasuk SSTs

Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan

Waktu Kehadiran Pelanggan

Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan

Kapasiti Pekerja

Mengikut keperluan penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan, atau berdasarkan peraturan semasa MKN

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Prosedur tambahan untuk aktiviti yang melibatkan pembukaan gerai jualan dan pemasaran	<ol style="list-style-type: none">Bagi meminimumkan interaksi bersemuka dengan pelanggan, tawarkan produk yang mudah difahami dan memerlukan tempoh yang singkat untuk menjelaskan ciri-ciri produk tanpa menjejaskan standard dan prinsip dalam <i>Guidelines on Product Transparency and Disclosure, Policy Document on Fair Treatment of Financial Consumers</i> dan standard lain berkaitan ketelusan dalam berurusan dengan pelanggan.Pastikan bilangan kakitangan dan pelanggan sentiasa terkawal untuk memastikan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter sentiasa dipatuhi di gerai jualan dan pemasaran pada setiap masa. Jika boleh, letakkan pengadang sementara dan tanda jarak 1 meter di atas lantai.Kakitangan perlu mengambil langkah-langkah yang efektif bagi mengawal bilangan pelanggan di kawasan gerai jualan dan pemasaran. Jika boleh, elakkan aktiviti-aktiviti yang mudah menarik perhatian ramai pelanggan yang boleh menyebabkan kesukaran untuk mengawal bilangan pelanggan yang ramai pada satu-satu masa, contohnya, cabutan bertuah atau pemberian hadiah-hadiah yang menarik.Pamerkan notis di hadapan gerai jualan dan pemasaran untuk menggalakkan pelanggan memakai <i>face mask</i>, mengamalkan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter dan menjaga kebersihan diri pada setiap masa.



SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN (PKPB) (AKTIVITI JUALAN DAN PEMASARAN DI LUAR PREMIS)

Dikemaskini pada 7 April 2021

Merangkumi

Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaianya yang diluluskan termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- Pengendali sistem pembayaran
- Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
- Pengantara diluluskan dan berdaftar
- Ejen perbankan
- Ejen dan agensi insurans dan takaful
- Pemegang lesen perniagaan perkhidmatan wang
- Pengendali insurans pihak ketiga
- Penyedia data kewangan kritikal
- Agensi Kaunseling & Pengurusan Kredit (AKPK)
- Credit Guarantee Corporation Malaysia Berhad
- Ombudsman Perkhidmatan Kewangan
- Cagamas Berhad

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk perkara yang disenaraikan dalam Senarai Aktiviti Yang Dilarang.

Arahan Tetap

- Peraturan 18 PUA 97/2021.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN, KKM dan PBT.
- Lain-lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi Termasuk SSTs

Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan

Waktu Kehadiran Pelanggan

Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan

Kapasiti Pekerja

Mengikut keperluan penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan, atau berdasarkan peraturan semasa MKN

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Prosedur tambahan untuk aktiviti yang melibatkan pembukaan gerai jualan dan pemasaran	e. Dalam menjalankan aktiviti jualan dan pemasaran, kakitangan perlu beringat tentang sensitiviti orang ramai terhadap risiko penyebaran COVID-19. Kakitangan dilarang menggunakan pendekatan yang agresif apabila melakukan aktiviti jualan dan pemasaran. Contohnya, kakitangan sepatutnya tidak meneruskan proses memujuk dan mengekori orang ramai sekiranya mereka sudah menunjukkan tanda-tanda tidak berminat dan kakitangan perlu menjauhkan diri mereka sekiranya orang ramai menunjukkan tanda-tanda ketidakselesaan.
Penggunaan Aplikasi MySejahtera dan penyimpanan rekod pertemuan	a. Kakitangan perlu memastikan pelanggan merekod kehadiran menggunakan aplikasi MySejahtera atau menulis secara manual nama dan nombor telefon sekiranya tiada liputan internet. Walau bagaimanapun, sekiranya interaksi antara kakitangan dan orang ramai berlaku dalam tempoh yang singkat, contohnya menyapa orang ramai untuk menarik perhatian mereka kepada gerai jualan atau hanya perbualan ringkas, pelanggan tidak perlu merekodkan maklumat mereka.

Nota: Penyedia perkhidmatan kewangan hanya boleh menambah baik protokol ini mengikut kesesuaian tetapi sebarang kelonggaran adalah tidak dibenarkan sama sekali.