PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Dikemaskini pada 13 Ogos 2021

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kawal bilangan pelawat di premis perniagaan	a. Hadkan bilangan pelanggan yang dibenarkan ke dalam premis pada bila-bila masa untuk memastikan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter dipatuhi secara efektif. b. Sediakan ruang giliran di luar jika selamat. Guna sistem beratur digital jika boleh. c. Pelanggan dan orang ramai perlu merancang keperluan tunai secukupnya untuk keperluan sepanjang Fasa ini supaya lawatan ke cawangan dan ATMs dapat dikurangkan. Pelanggan dan orang ramai disarankan menggunakan perkhidmatan perbankan dan insuran/Takaful dalam talian bagi mengurangkan lawatan ke cawangan dan terminal layan diri (*Self-Service Terminals* (SSTs), seperti *ATMs* dan *Cash/Cheque Deposit Machines*). d. Letakkan *sanitizer* di tempat yang mudah dicapai pelanggan.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kawal bilangan pelawat di premis perniagaan	e. Jauhkan bahan yang tidak mudah dibersihkan seperti akhbar, majalah, risalah dari ruang menunggu. f. Kakitangan dan pelanggan diwajibkan memakai *face mask*. Pelanggan perlu mematuhi penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter pada setiap masa. Jika boleh, sediakan tanda jarak 1 meter di atas lantai dan tempat duduk. g. Galakkan pelanggan membuat temu janji sebelum mengunjungi premis untuk mengurangkan bilangan pelanggan yang beratur. h. Galakkan pelanggan menggunakan sistem dalam talian dan terminal Perkhidmatan Layan Diri (SSTs) untuk berurus niaga. i. Jika boleh, pelanggan perlu mengurangkan menyentuh alatan di premis seperti skrin sistem beratur digital dan alat tulis.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Dikemaskini pada 13 Ogos 2021

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kawal laluan masuk dan keluar di premis perniagaan	a. Penyedia perkhidmatan kewangan harus memastikan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter dipatuhi secara efektif semasa pelanggan keluar dan masuk premis perniagaan. b. Pelanggan perlu menjalankan imbasan suhu badan di pintu masuk. c. Sediakan *sanitizer* berhampiran pintu masuk dan keluar untuk kegunaan pelanggan. d. Sediakan ruang giliran di luar jika selamat. Guna sistem beratur digital jika boleh. Setiap premis perlu memaparkan jumlah had kemasukan pelanggan pada sesuatu masa. e. Jika boleh, tugaskan seorang kakitangan untuk mengawal pintu atau gunakan pintu automatik untuk mengawal kesesakan pelanggan. f. Jika boleh, sediakan pintu masuk dan keluar yang berasingan dan tandakan dengan jelas untuk mengawal kesesakan pelanggan.

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kawal laluan masuk dan keluar di premis perniagaan	g. Penyedia perkhidmatan kewangan diwajibkan menyediakan kemudahan kod QR MySejahtera dan menyediakan buku pendaftaran kehadiran pelanggan. Pelanggan diwajibkan *check-in* MySejahtera atau menulis secara manual di kawasan yang tidak mempunyai capaian internet atau pelanggan tidak mempunyai telefon pintar. h. Semua pemilik bangunan perlu menyediakan kod QR di setiap aras. i. Pelanggan yang mempunyai suhu melebihi 37.5 Celcius dan/atau menunjukkan simptom seperti sakit tekak, batuk, selsema, sesak nafas tidak dibenarkan memasuki premis. Pelanggan digalakkan untuk mendapatkan pemeriksaan kesihatan di klinik kesihatan yang berdekatan. Penyedia perkhidmatan kewangan digalakkan untuk membantu pelanggan ini menyempurnakan transaksi kewangan melalui saluran alternatif. j. Pihak pemilik premis perlu memastikan hanya pelanggan dengan status *“Low Risk”* termasuk *“Casual Contact Low Risk”* dalam MySejahtera dibenarkan masuk ke premis masing-masing. Kanak-kanak berumur 12 tahun ke bawah tidak dibenarkan untuk berada di premis-premis penyedia perkhidmatan kewangan.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Dikemaskini pada 13 Ogos 2021

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Urusan di kaunter - kekalkan kebersihan dan penjarakan fizikal	a. Kakitangan yang berurusan secara bersemuka dengan pelanggan perlu memakai *face mask* dan memastikan jarak sekurang-kurangnya 1 meter antara juruwang dan pelanggan. b. Pamerkan notis untuk mewajibkan pelanggan untuk memakai *face mask* pada setiap masa. c. Pelanggan perlu nyah kuman tangan dengan menggunakan *sanitizer* sebelum berurusan di kaunter. d. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu sediakan *sanitizer* di kaunter untuk kegunaan pelanggan. e. Juruwang perlu mengelak daripada menyentuh tangan / ibu jari pelanggan ketika mendapatkan cap ibu jari. f. Elakkan berkongsi alat tulis dengan pelanggan. g. Nyah kuman (*disinfect*) permukaan kaunter secara kerap, mengikut kadar trafik pelanggan yang menggunakan kaunter berkenaan. h. Nyah kuman (*disinfect*) pintu sekurang-kurangnya tiga kali sehari. i. Jika mengendalikan wang tunai atau dokumen-dokumen dari luar, nyah kuman tangan dengan *sanitizer* sebelum menjalankan urusan. Jika boleh, sediakan kaunter khas untuk urusan melibatkan wang tunai. j. Pelanggan juga digalakkan menggunakan sistem dalam talian dan terminal Perkhidmatan Layan Diri atau SST untuk menghadkan urusan secara bersemuka.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi	Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.	**Waktu Kehadiran Pelanggan**	Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.	**Kapasiti Pekerja**	80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Urusan di kaunter - kekalkan kebersihan dan penjarakan fizikal	k. Penyedia perkhidmatan kewangan digalakkan untuk mengenal pasti pelanggan-pelanggan yang memerlukan bantuan khusus seperti wanita hamil dan orang kelainan upaya (OKU) serta golongan yang berisiko tinggi terhadap COVID-19 seperti warga emas. Untuk pelanggan-pelanggan ini, penyedia perkhidmatan kewangan digalakkan untuk menyediakan persekitaran yang selamat dan bantuan yang diperlukan untuk mereka menyempurnakan transaksi. Sebaik-baiknya, penyedia perkhidmatan kewangan menyediakan masa dan kaunter yang khusus serta tempat menunggu yang berasingan untuk golongan ini. l. Kakitangan yang memberi bantuan fizikal dan pelanggan harus menyah kuman sebelum menjalankan urusan di premis perniagaan.
Simpan rekod untuk membantu pengesanan kontak	a. Simpan rekod pertemuan dengan pelanggan dan penyedia perkhidmatan pihak ketiga untuk tujuan pengesanan kontak. b. Untuk setiap pertemuan, perlu merekodkan nama, nombor telefon, tarikh, masa dan tempat pertemuan. c. Maklumat yang direkodkan perlu disimpan sekurang-kurangnya selama tiga bulan.

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi	Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.	**Waktu Kehadiran Pelanggan**	Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.	**Kapasiti Pekerja**	80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Terminal Layan Diri (*Self-service Terminals*) - kawal laluan masuk dan keluar	Terminal layan diri terletak di premis penyedia perkhidmatan kewangan a. Pelanggan yang mempunyai suhu melebihi 37.5 Celcius dan/atau menunjukkan simptom seperti sakit tekak, batuk, selsema, sesak nafas tidak dibenarkan memasuki premis. Pelanggan digalakkan untuk mendapatkan pemeriksaan kesihatan di klinik kesihatan yang berdekatan. Penyedia perkhidmatan kewangan digalakkan untuk membantu pelanggan ini menyempurnakan transaksi kewangan melalui saluran alternatif. b. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu pamerkan notis untuk mengingatkan pelanggan supaya mematuhi penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter pada setiap masa, menjalankan transaksi di terminal layan diri secara berseorangan pada satu-satu masa, memakai *face mask* dan bersuhu badan tidak melebihi 37.5 Celcius. c. Sediakan *sanitizer* berhampiran pintu masuk dan keluar untuk kegunaan pelanggan. d. Penyedia perkhidmatan kewangan diwajibkan menyediakan kemudahan kod QR MySejahtera dan menyediakan buku pendaftaran kehadiran pelanggan. Pelanggan diwajibkan *check-in* MySejahtera atau menulis secara manual di kawasan yang tidak mempunyai capaian internet atau pelanggan tidak mempunyai telefon pintar.

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Terminal Layan Diri (*Self-service Terminals*) - kawal laluan masuk dan keluar	e. Jika boleh, tugaskan seorang kakitangan untuk mengawal pintu atau gunakan pintu automatik untuk mengawal kesesakan pelanggan. f. Jika boleh, sediakan pintu masuk dan keluar yang berasingan dan tandakan dengan jelas untuk mengawal kesesakan pelanggan. g. Pihak pemilik premis perlu memastikan hanya pelanggan dengan status *“Low Risk”* termasuk *“Casual Contact Low Risk”* dalam MySejahtera dibenarkan masuk ke premis masing-masing. Kanak-kanak berumur 12 tahun ke bawah tidak dibenarkan untuk berada di premis-premis penyedia perkhidmatan kewangan.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Dikemaskini pada 13 Ogos 2021

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Terminal Layan Diri (*Self-service Terminals*) - kawal bilangan pelanggan	<u>Terminal layan diri terletak di premis penyedia perkhidmatan kewangan</u> a. Hadkan bilangan pelanggan yang dibenarkan ke dalam premis pada bila-bila masa untuk memastikan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter dipatuhi secara efektif b. Sediakan ruang giliran di luar jika selamat. Guna sistem beratur digital jika boleh. Setiap premis perlu memaparkan jumlah had kemasukan pelanggan pada sesuatu masa. c. Pelanggan perlu mematuhi penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter pada setiap masa. d. Jika boleh, sediakan tanda jarak 1 meter di atas lantai dan tempat duduk. e. Jika boleh, galakkan pelanggan menggunakan sistem dalam talian. <u>Terminal layan diri di premis lain</u> a. Pamerkan notis untuk mengingatkan pelanggan untuk menjaga penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter, menjalankan transaksi di terminal layan diri secara berseorangan pada satu-satu masa dan mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan pemilik premis berkenaan. b. Pelanggan diwajibkan memakai *face mask* untuk mengurangkan risiko jangkitan COVID-19. c. Jika boleh, letakkan tanda jarak 1 meter di atas lantai.

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Terminal Layan Diri (*Self-service Terminals*) - kawal kebersihan	Terminal layan diri terletak di premis penyedia perkhidmatan kewangan a. Pelanggan harus menyah kuman tangan dengan *sanitizer* sebelum menggunakan terminal layan diri. b. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu pamerkan notis untuk mengingatkan pelanggan untuk menyah kuman tangan sebelum menggunakan terminal perkhidmatan layan diri dan tidak menyembur *sanitizer* ke atas skrin dan papan kekunci terminal layan diri. c. Pelanggan perlu memakai *face mask* setiap masa. d. Sediakan *sanitizer* di tempat yang mudah diakses oleh pelanggan. Pastikan *sanitizer* ini sentiasa diisi semula secara kerap. e. Bersihkan dan nyah kuman terminal perkhidmatan layan diri secara berkala. Terminal layan diri di premis lain a. Pelanggan harus menyah kuman tangan dengan *sanitizer* sebelum menggunakan terminal layan diri. b. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu pamerkan notis untuk mengingatkan pelanggan untuk menyah kuman tangan sebelum menggunakan terminal layan diri dan tidak menyembur *sanitizer* ke atas skrin dan papan kekunci terminal perkhidmatan layan diri. Galakkan pelanggan memakai *face mask* untuk mengurangkan risiko jangkitan COVID-19. c. Pastikan terdapat *sanitizer* di tempat yang mudah diakses oleh pelanggan. Jika tidak, penyedia perkhidmatan kewangan perlu menyediakan *sanitizer* di terminal layan diri. Pastikan *sanitizer* ini sentiasa diisi semula secara kerap. d. Bersihkan dan nyah kuman (*disinfect*) terminal layan diri secara berkala.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Dikemaskini pada 13 Ogos 2021

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi	Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.
Waktu Kehadiran Pelanggan	Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.
Kapasiti Pekerja	80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Tanggungjawab memelihara keselamatan maklumat peribadi pelanggan	a. Semua penyedia perkhidmatan kewangan perlu memastikan keselamatan maklumat peribadi pelanggan terpelihara seperti yang dikehendaki dalam Akta Perlindungan Data Peribadi (*Personal Data Protection Act* atau PDPA) dan Tatacara Pengendalian bagi Aktiviti Pengumpulan, Pemprosesan dan Penyimpanan Data Peribadi oleh Premis Perniagaan semasa Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) (Tatacara) yang dikeluarkan oleh Jabatan Perlindungan Data Peribadi. Ini termasuklah memastikan keselamatan maklumat peribadi pelanggan dan orang ramai yang di rekodkan dalam *log book* atau apa jua buku pendaftaran kehadiran pelanggan untuk tujuan pengesanan kontak. Sekiranya maklumat peribadi pelanggan dan orang ramai perlu dilupuskan, penyedia perkhidmatan kewangan perlu memastikan kepatuhan kepada Tatacara berkenaan pelupusan maklumat peribadi.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Tanggungjawab memelihara keselamatan maklumat peribadi pelanggan	b. Bagi memelihara keselamatan maklumat peribadi pelanggan yang menggunakan perkhidmatan terminal layan diri yang beroperasi selepas waktu pejabat tanpa seliaan kakitangan, penyedia perkhidmatan kewangan perlu menggunakan kaedah peti masuk berkunci (*locked drop box*). Kaedah ini perlu dilaksanakan seperti berikut: • Penyedia perkhidmatan pelanggan perlu mempamerkan arahan penggunaan kaedah ini secara jelas di semua premis terminal layan diri dan memaklumkan kepada pelanggan sewajarnya berkenaan arahan ini, contohnya di dalam laman sesawang rasmi dan media sosial rasmi. • Penyedia perkhidmatan kewangan perlu menyediakan borang kehadiran yang mempunyai salinan karbon (*carbon copy*) dan peti masuk berkunci yang tidak boleh-alih. • Sebelum melakukan apa-apa transaksi, pelanggan perlu mengisi maklumat kehadiran di dalam borang kehadiran yang disediakan. Pelanggan perlu mengisi maklumat nama penuh, nombor telefon, tarikh dan masa kehadiran, dan suhu badan. Pelanggan perlu menyimpan salinan karbon borang kehadiran yang telah diisi untuk rujukan pihak berkuasa.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Tanggungjawab memelihara keselamatan maklumat peribadi pelanggan	• Pelanggan perlu memasukkan borang kehadiran yang telah diisi ke dalam peti masuk berkunci yang disediakan di premis terminal layan diri berkenaan. • Penyedia perkhidmatan kewangan pula perlu mengemaskini maklumat-maklumat yang dikumpulkan di dalam peti masuk berkunci ke dalam *log book* mengikut urutan masa pada setiap hari sebelum jam 10:00 pagi. Ini termasuklah pada hari Sabtu, Ahad dan cuti umum. • Penyedia perkhidmatan kewangan perlu menyimpan dan memastikan keselamatan borang-borang maklumat kehadiran pelanggan mereka terpelihara bagi tujuan rujukan pihak berkuasa. Borang-borang kehadiran yang telah diisi pelanggan perlu disimpan sekurang-kurangnya selama tiga bulan. • Manakala, semasa waktu pejabat, pelanggan akan terus merekodkan maklumat kehadiran mereka secara terus dalam *log book* yang disediakan di terminal layan diri.

Dikemaskini pada 13 Ogos 2021

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Pengudaraan dalam premis	a. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu memastikan ventilasi dan sistem pengudaraan yang baik di premis berdasarkan garis panduan pengudaraan dan kualiti udara dalaman yang dikeluarkan oleh Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP).
Perhimpunan, mesyuarat, perjumpaan kakitangan, bengkel dan latihan	a. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu merujuk kepada peraturan-peraturan di dalam SOP Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara. Sekiranya terdapat perbezaan di antara SOP ini dan SOP Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara, penyedia perkhidmatan kewangan perlu patuh kepada SOP Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini yang diumumkan di laman sesawang MKN atau Telegram rasmi MKN. b. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu memastikan mesyuarat, perjumpaan kakitangan, bengkel dan latihan dilaksanakan secara dalam talian menggunakan video atau tele-sidang.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi	Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.	**Waktu Kehadiran Pelanggan**	Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.	**Kapasiti Pekerja**	80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Susun atur pejabat dan tempat duduk (stesen kerja), dan kawasan umum	a. Pastikan susun atur pejabat membolehkan kakitangan mengekalkan penjarakan fizikal sekurang-kurangya 1 meter setiap masa. Contohnya, dengan meletakkan pengadang antara kakitangan dan tanda jarak 1 meter di atas lantai. b. Jika pertemuan bersemuka tidak dapat dielakkan, sebaik-baiknya lakukan interaksi secara ringkas bagi mengurangkan risiko penyebaran COVID-19. Semua pihak mesti memakai *face mask* dan menjaga jarak fizikal sekurang-kurangya 1 meter. Jika perlu, kakitangan boleh menggunakan bantuan teknologi untuk mengumpul maklumat secara digital, e-mel atau panggilan telefon, atau mengisi dokumen yang diperlukan sebelum interaksi antara kakitangan. c. Pamer notis untuk mengingatkan kakitangan mengamalkan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter dan menyah kuman tangan sebelum menggunakan peralatan umum. d. Sediakan *sanitizer* di tempat yang sesuai dan mudah diakses. e. Simpan semua dokumen yang tidak perlu dan hadkan pertukaran dokumen fizikal untuk mengurangkan risiko jangkitan. f. Kakitangan tidak digalakkan berkongsi peralatan (seperti telefon bimbit dan alat tulis pejabat). Kakitangan perlu mengehadkan sebarang kontak fizikal yang tidak perlu di pejabat (seperti telefon, stesen kerja, komputer riba, mesin fotostat / faks).

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Susun atur pejabat dan tempat duduk (stesen kerja), dan kawasan umum	g. Hadkan bilangan kakitangan di kawasan umum (seperti kafeteria, pantri dan surau) pada setiap masa bergantung kepada saiz kawasan umum tersebut. Jika boleh, sediakan tanda jarak 1 meter di atas lantai.
Penerangan terperinci waktu beroperasi	a. Operasi dalaman kritikal (back-office) yang tidak melibatkan aktiviti-aktiviti berhadapan dengan para pelanggan dan orang ramai dibenarkan beroperasi mengikut keperluan waktu operasi penyedia-penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan termasuklah syif malam dengan syarat mematuhi kapasiti maksimum kakitangan yang dibenarkan. Antara contoh operasi dalaman kritikal termasuklah operasi perbendaharaan (*treasury operations*), pusat panggilan pelanggan (*call center*), pusat pengurusan IT dan data dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*). b. Waktu operasi bagi bank / ATM bergerak dari pukul 8:00 pagi hingga 8:00 malam. c. Semua aktiviti-aktiviti yang melibatkan berhadapan dengan pelanggan dan orang ramai hanya dibenarkan dari pukul 8:00 pagi hingga 8:00 malam. Terminal Perkhidmatan Layan Diri (SSTs) dibenarkan beroperasi dari pukul 6:00 pagi hingga 10:00 malam.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Penerangan terperinci kapasiti pekerja	a. Kapasiti maksimum pekerja di premis-premis adalah 80% kecuali bagi aktiviti-aktiviti berikut: ➢ Bank / ATM bergerak adalah seramai maksimum lima orang kakitangan. ➢ Bagi memastikan kelancaran pelaksanaan permohonan moratorium pinjaman, bank dengan cawangan bersaiz kecil dengan kakitangan kurang daripada 16 orang, cawangan boleh mempunyai maksimum sehingga 12 kakitangan.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kerja di lapangan (seperti lawatan tapak)	Bagi kakitangan yang perlu berurusan di lapangan (*on-site visit*), misalnya ajuster berdaftar (*loss adjuster*) yang melawat premis pelanggan, kakitangan hendaklah mematuhi peraturan-peraturan berikut: a. Kekalkan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter, elakkan bersentuhan dan bersalaman. b. Pelihara kebersihan diri termasuk elakkan dari menyentuh muka dan gunakan *sanitizer* atau sabun untuk membersihkan tangan. c. Nyah kuman sebelum mengendalikan dokumen daripada pelanggan dan pihak luar. Penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan perlu menyediakan *sanitizer* dan *face mask* bagi kakitangan yang bekerja di lapangan. d. Gunakan *face mask*. Jika bersesuaian, gunakan peralatan perlindungan tambahan. e. Sebaik-baiknya, pastikan interaksi bersemuka dengan pelanggan dilakukan secara ringkas untuk mengurangkan risiko penyebaran COVID-19. f. Simpan rekod pertemuan dengan pelanggan dan pihak luar untuk tujuan pengesanan kontak. g. Rekodkan nama, nombor telefon, tarikh, masa dan tempat pertemuan. Jika boleh, gunakan aplikasi teknologi untuk merekodkan maklumat yang diperlukan. Maklumat yang direkodkan perlu disimpan sekurang-kurangnya selama tiga bulan.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi	Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.	**Waktu Kehadiran Pelanggan**	Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.	**Kapasiti Pekerja**	80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kerja di lapangan (seperti lawatan tapak)	h. Dilarang melakukan kerja lapangan sekiranya kakitangan mempunyai suhu melebihi 37.5 Celcius dan/atau menunjukkan simptom seperti sakit tekak, batuk, selsema, sesak nafas. Kakitangan digalakkan untuk mendapatkan pemeriksaan kesihatan di klinik kesihatan yang berdekatan. i. Gunakan alat tulis sendiri. j. Maklumkan pelanggan tentang keperluan untuk mengambil langkah berjaga-jaga contohnya memakai *face mask* dan menjaga kebersihan diri. k. Jika kakitangan mengetahui bahawa pelanggan atau pihak luar yang ingin dilawati menunjukkan simptom-simptom COVID-19, tangguhkan kerja lapangan berkenaan.
Aplikasi MySejahtera	a. Penyedia perkhidmatan kewangan wajib memuat turun dan mendaftar dalam aplikasi MySejahtera. b. Penyedia perkhidmatan kewangan diwajibkan menyediakan kemudahan kod QR MySejahtera dan menyediakan buku pendaftaran kehadiran pelanggan. Pelanggan diwajibkan *check-in* MySejahtera atau menulis secara manual di kawasan yang tidak mempunyai capaian internet atau pelanggan tidak mempunyai telefon pintar. c. Bagi premis yang mempunyai beberapa aras, penyedia perkhidmatan kewangan wajib menyediakan kod QR MySejahtera untuk setiap aras untuk pengesanan kontak rapat yang lebih tepat.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Aplikasi MySejahtera	d. Kakitangan, pelanggan dan penyedia perkhidmatan pihak ketiga perlu memuat turun dan mendaftar aplikasi MySejahtera ke dalam telefon bimbit masing-masing untuk pengesanan kontak rapat. Pihak pemilik premis perlu memastikan hanya pelanggan dengan status *“Low Risk”* termasuk *“Casual Contact Low Risk”* dalam MySejahtera dibenarkan masuk ke premis masing-masing. Kanak-kanak berumur 12 tahun ke bawah tidak dibenarkan untuk berada di premis-premis penyedia perkhidmatan kewangan. e. Pastikan kakitangan, pelanggan dan penyedia perkhidmatan pihak ketiga menggunakan aplikasi MySejahtera apabila memasuki premis perniagaan. f. Pastikan pelanggan merekod kehadiran secara manual jika tidak menggunakan aplikasi MySejahtera atau tiada capaian internet. g. Simpan rekod pertemuan dengan pelanggan untuk tujuan pengesanan kontak selaras dengan Tatacara Pengendalian bagi Aktiviti Pengumpulan, Pemprosesan dan Penyimpanan Data Peribadi oleh Premis Perniagaan semasa Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) yang dikeluarkan oleh Jabatan Perlindungan Data Peribadi.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Dikemaskini pada 13 Ogos 2021

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Ujian saringan COVID-19	a. Kakitangan yang bekerja di premis penyedia perkhidmatan kewangan digalakkan menjalankan ujian saringan COVID-19 secara berkala, terutamanya pekerja yang berada di premis dan aras pejabat yang berisiko tinggi terhadap jangkitan dan sebaran COVID-19.

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Pembukaan premis berdasarkan penilaian risiko	a. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu menjalankan penilaian terhadap tahap risiko penyebaran COVID-19 di premis-premis dan aras-aras pejabat mereka secara berkala. Antara faktor-faktor yang boleh diambilkira dalam penilaian risiko berkenaan termasuklah perkembangan kes-kes baharu COVID-19 setempat, tahap kecukupan kawalan dalaman bagi memastikan kebersihan dan keselamatan para pekerja dan pelanggan daripada sebaran COVID-19, tahap keadaan pengudaraan di dalam premis dan aras pejabat, keupayaan mengawal orang ramai, dan kadar lawatan pelanggan ke premis dan aras pejabat. b. Walaupun secara umumnya penyedia perkhidmatan kewangan yang tersenarai dalam Senarai Aktiviti DiBenarkan boleh beroperasi dalam Fasa ini, mereka digalakkan juga untuk mengambil kira penilaian tahap risiko ini dalam membuat keputusan untuk membuka sesebuah premis atau aras pejabat dan menjalankan aktiviti-aktiviti tertentu operasi perniagaan.

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

PELAN PEMULIHAN NEGARA – FASA 2
SOP SEKTOR PERKHIDMATAN KEWANGAN
(AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan seperti dalam muka surat yang terakhir.

Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan

- Sila rujuk Senarai Aktiviti Yang Tidak Dibenarkan dan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam SOP Am Fasa 2 Pelan Pemulihan Negara terkini.

Arahan Tetap

- Peraturan 16 P.U.(A) 293/2021.
- Akta 342.
- Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) (Pindaan) 2021.
- Tertakluk kepada ketetapan yang dikeluarkan oleh MKN dan KKM.
- Arahan dan peraturan di bawah PBT.
- Tertakluk kepada laporan *Hotspot Identification for Dynamic Engagement (HIDE)* dan penilaian risiko KKM.
- Lain lain arahan dari semasa ke semasa yang dikeluarkan oleh Ketua Pengarah Kesihatan.

Waktu Beroperasi: Waktu operasi berhadapan pelanggan dan orang ramai 8:00 pagi – 8:00 malam, kecuali SSTs 6:00 pagi – 10:00 malam.

Waktu Kehadiran Pelanggan: Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan.

Kapasiti Pekerja: 80% kapasiti berada di premis. Kapasiti Bank / ATM Bergerak bergantung kepada keperluan. Penerangan terperinci kapasiti di muka surat 17.

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Senarai Perkhidmatan Kewangan yang dibenarkan beroperasi	Semua penyedia perkhidmatan kewangan dan rantaiannya yang diluluskan termasuk: a. Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan b. Bank / ATM Bergerak c. Pengendali sistem pembayaran (termasuk Payments Network Malaysia Sdn Bhd (PayNet)) d. Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan e. Pengantara diluluskan dan berdaftar (termasuk firma penasihat kewangan dan ajuster berdaftar) f. Ejen perbankan g. Ejen dan agensi insurans dan takaful h. Pemegang lesen perniagaan perkhidmatan wang (termasuk Pengurup Wang dan Pengirim Wang) i. Pengendali insurans pihak ketiga j. Penyedia data kewangan kritikal k. Agensi Kaunseling & Pengurusan Kredit (AKPK) l. Credit Guarantee Corporation Malaysia Berhad m. Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

Disediakan oleh Bank Negara Malaysia (BNM)