



SEKTOR KEWANGAN (AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan, termasuk:
- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
 - Pengendali sistem pembayaran
 - Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
 - Pengantara diluluskan dan berdaftar
 - Ejen perbankan

Semua aktiviti dibenarkan kecuali

Sila rujuk kepada perkara yang disenaraikan dalam senarai aktiviti yang dilarang.

Arahan Tetap

- BNM telah menyediakan garis panduan kesihatan dan keselamatan yang terperinci bagi penyedia perkhidmatan kewangan
- Garis panduan ini ialah satu dokumen hidup (*living document*) dan akan disemak dari semasa ke semasa

Waktu Beroperasi | Normal

Waktu Kehadiran Pelanggan | Normal

Kapasiti Pekerja | 100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kawal bilangan pelawat di premis perniagaan	<ul style="list-style-type: none"> • Hadkan bilangan pelanggan yang dibenarkan ke dalam premis pada bila-bila masa untuk memastikan penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter dipatuhi secara efektif. • Sediakan ruang giliran di luar jika selamat. Guna sistem beratur digital jika boleh. • Letakkan 'sanitizers' di tempat yang mudah diakses pelanggan. • Jauhkan bahan yang tidak mudah dibersihkan seperti akhbar, majalah, risalah dari ruang menunggu. • Setiap kakitangan berurusan dengan pelanggan perlu memakai <i>face mask</i>. Pelanggan perlu mematuhi penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter pada setiap masa. Jika boleh, sediakan tanda jarak 1 meter di atas lantai dan tempat duduk. • Galakkan pelanggan membuat temujanji sebelum mengunjungi premis untuk mengurangkan bilangan pelanggan yang beratur. • Galakkan pelanggan menggunakan sistem dalam talian dan terminal Perkhidmatan Layan Diri (SSTs) untuk mengurus niaga. • Jika boleh, pelanggan perlu mengurangkan menyentuh alatan di premis seperti skrin system beratur digital dan alat tulis.
Kawal laluan masuk dan keluar di premis perniagaan	<ul style="list-style-type: none"> • Jika boleh, tugaskan seorang kakitangan untuk mengawal pintu atau gunakan pintu automatik untuk mengawal kesesakan pelanggan. • Jika boleh, sediakan pintu masuk dan keluar yang berasingan dan tandakan dengan jelas untuk mengawal kesesakan pelanggan. • Sediakan 'sanitizers' berhampiran pintu masuk dan keluar untuk kegunaan pelanggan. • Pelanggan yang tidak sihat (bacaan suhu badan melebihi 37.5 Celcius) atau menunjukkan simptom-simptom COVID-19 batuk, selsema, sakit tekak dan sesak nafas tidak dibenarkan masuk ke dalam premis perniagaan. Penyedia perkhidmatan kewangan digalakkan untuk membantu pelanggan ini menyempurnakan transaksi kewangan melalui saluran alternatif. Pelanggan juga digalakkan untuk mendapatkan pemeriksaan kesihatan di klinik kesihatan yang berdekatan.



SEKTOR KEWANGAN (AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

Semua penyedia perkhidmatan kewangan, termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- Pengendali sistem pembayaran
- Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
- Pengantara diluluskan dan berdaftar
- Ejen perbankan

Semua aktiviti dibenarkan kecuali

Sila rujuk kepada perkara yang disenaraikan dalam senarai aktiviti yang dilarang.

Arahan Tetap

- BNM telah menyediakan garis panduan kesihatan dan keselamatan yang terperinci bagi penyedia perkhidmatan kewangan
- Garis panduan ini ialah satu dokumen hidup (*living document*) dan akan disemak dari semasa ke semasa

Waktu Beroperasi | Normal

Waktu Kehadiran Pelanggan | Normal

Kapasiti Pekerja | 100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Mengekalkan kebersihan dan penjarakan sosial ketika berurusan di kaunter	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan jarak sekurang-kurangnya 1 meter antara juruwang dan pelanggan. • Pelanggan perlu nyahkuman tangan dengan menggunakan <i>hand sanitizer</i> sebelum berurusan di kaunter. • Penyedia perkhidmatan kewangan perlu sediakan '<i>sanitizers</i>' di kaunter untuk kegunaan pelanggan. • Juruwang perlu mengelak daripada menyentuh tangan / ibu jari pelanggan ketika mendapatkan cap ibu jari. • Elakkan berkongsi alat tulis dengan pelanggan. • Nyahkuman (<i>disinfect</i>) permukaan kaunter secara kerap, mengikut kadar trafik pelanggan yang menggunakan kaunter berkenaan. • Nyahkuman (<i>disinfect</i>) pintu sekurang-kurangnya tiga kali sehari. • Jika mengendalikan wang tunai atau dokumen-dokumen dari luar, nyah cemar tangan dengan '<i>sanitizers</i>' sebelum menjalankan urusan. Jika boleh, sediakan kaunter khas untuk urusan melibatkan wang tunai. • Kakitangan yang terpaksa berurusan secara bersemuka dengan pelanggan perlu memakai <i>face mask</i>. Sebaik-baiknya, hadkan urusan dalam tempoh kurang 15 minit untuk setiap pelanggan bagi mengurangkan risiko penyebaran COVID-19. Jika perlu, penyedia perkhidmatan kewangan digalakkan mengemaskini proses dan SOP dalaman berkenaan tatacara berurusan dengan pelanggan secara bersemuka. • Pelanggan juga digalakkan menggunakan sistem dalam talian dan terminal Perkhidmatan Layan Diri atau SST untuk menghadkan urusan secara bersemuka. • Pamerkan notis untuk menggalakkan pelanggan untuk memakai <i>face mask</i> pada setiap masa. • Penyedia perkhidmatan kewangan digalakkan untuk mengenalpasti 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. Kakitangan yang memberi bantuan fizikal dan pelanggan harus menyah cemar sebelum menjalankan urusan di premis perniagaan.
Rekod simpanan untuk membantu pengesanan kontak	<ul style="list-style-type: none"> • Simpan rekod pertemuan dengan pelanggan dan penyedia perkhidmatan pihak ketiga untuk tujuan pengesanan kontak. • Untuk setiap pertemuan, perlu merekodkan nama, nombor telefon, tarikh, dan masa dan tempat pertemuan. • Jika boleh, gunakan aplikasi teknologi untuk merekodkan maklumat yang diperlukan. • Maklumat yang direkodkan perlu disimpan sekurang-kurangnya selama tiga bulan.



SEKTOR KEWANGAN (PENGGUNAAN TERMINAL LAYAN DIRI (*SELF-SERVICE TERMINALS*))

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan, termasuk:
- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
 - Pengendali sistem pembayaran
 - Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
 - Pengantara diluluskan dan berdaftar
 - Ejen perbankan

Semua aktiviti dibenarkan kecuali

Sila rujuk kepada perkara yang disenaraikan dalam senarai aktiviti yang dilarang

Arahan Tetap

- BNM telah menyediakan garis panduan kesihatan dan keselamatan yang terperinci bagi penyedia perkhidmatan kewangan
- Garis panduan ini ialah satu dokumen hidup (*living document*) dan akan disemak dari semasa ke semasa

Waktu Beroperasi | Normal

Waktu Kehadiran Pelanggan | Normal

Kapasiti Pekerja | 100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kawal laluan masuk dan keluar ke terminal layan diri atau <i>Self-Service Terminal</i> seperti <i>Automated Teller Machine</i> (ATM)	<p><u>Terminal layan diri terletak di premis penyedia perkhidmatan kewangan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika boleh, tugaskan seorang kakitangan untuk mengawal pintu atau gunakan pintu automatik untuk mengawal kesesakan pelanggan. • Jika boleh, sediakan pintu masuk dan keluar yang berasingan dan tandakan dengan jelas untuk mengawal kesesakan pelanggan. • Sediakan '<i>sanitizers</i>' berhampiran pintu masuk dan keluar untuk kegunaan pelanggan. • Penyedia perkhidmatan kewangan harus pameran notis untuk mengingatkan pelanggan yang tidak sihat (bacaan suhu badan melebihi 37.5 Celcius) atau menunjukkan simptom-simptom COVID-19 batuk, selsema, sakit tekak dan sesak nafas untuk tidak memasuki premis perniagaan. Pelanggan digalakkan untuk mendapatkan pemeriksaan kesihatan di klinik kesihatan yang berdekatan.
Kawal bilangan pelanggan yang menggunakan terminal layan diri atau <i>Self-Service Terminal</i> seperti <i>Automated Teller Machine</i> (ATM)	<p><u>Terminal layan diri terletak di premis penyedia perkhidmatan kewangan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hadkan bilangan pelanggan yang dibenarkan ke dalam premis pada bila-bila masa untuk memastikan penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter dipatuhi secara efektif • Sediakan ruang giliran di luar jika selamat. Guna sistem beratur digital jika boleh. • Pelanggan perlu mematuhi penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter pada setiap masa. Jika boleh, sediakan tanda jarak 1 meter di atas lantai dan tempat duduk. • Jika boleh, galakkan pelanggan menggunakan sistem dalam talian. <p><u>Terminal layan diri di premis lain</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pamerkan notis untuk mengingatkan pelanggan untuk menjaga penjarakan sosial 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. Galakkan pelanggan memakai <i>face mask</i> untuk mengurangkan risiko jangkitan COVID-19. • Jika boleh, letakkan tanda jarak 1 meter di atas lantai.



SEKTOR KEWANGAN (PENGUNAAN TERMINAL LAYAN DIRI (*SELF-SERVICE TERMINALS*))

Merangkumi

Semua penyedia perkhidmatan kewangan, termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- Pengendali sistem pembayaran
- Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
- Pengantara diluluskan dan berdaftar
- Ejen perbankan

Semua aktiviti dibenarkan kecuali

Sila rujuk kepada perkara yang disenaraikan dalam senarai aktiviti yang dilarang.

Arahan Tetap

- BNM telah menyediakan garis panduan kesihatan dan keselamatan yang terperinci bagi penyedia perkhidmatan kewangan
- Garis panduan ini ialah satu dokumen hidup (*living document*) dan akan disemak dari semasa ke semasa

Waktu Beroperasi | Normal

Waktu Kehadiran Pelanggan | Normal

Kapasiti Pekerja | 100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kawalan kebersihan semasa menggunakan terminal layan diri atau <i>Self-Service Terminal</i> seperti <i>Automated Teller Machine</i> (ATM)	<p><u>Terminal layan diri terletak di premis penyedia perkhidmatan kewangan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan harus menyahkuman tangan dengan <i>hand sanitizer</i> sebelum menggunakan terminal layan diri. • Penyedia perkhidmatan kewangan perlu pameran notis untuk mengingatkan pelanggan untuk menyahkuman tangan sebelum menggunakan terminal perkhidmatan layan diri, menjaga penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter dan tidak menyembur '<i>sanitizers</i>' ke atas skrin dan papan kekunci terminal layan diri. Galakkan pelanggan memakai <i>face mask</i> untuk mengurangkan risiko jangkitan COVID-19. • Sediakan '<i>sanitizers</i>' di tempat yang mudah diakses oleh pelanggan. Pastikan '<i>sanitizers</i>' ini sentiasa diisi semula secara kerap. • Bersihkan dan nyahkuman terminal perkhidmatan layan diri secara berkala. <p><u>Terminal layan diri di premis lain</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan harus menyahkuman tangan dengan <i>hand sanitizer</i> sebelum menggunakan terminal layan diri. • Penyedia perkhidmatan kewangan perlu pameran notis untuk mengingatkan pelanggan untuk menyahkuman tangan sebelum menggunakan terminal layan diri, menjaga penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter dan tidak menyembur '<i>sanitizers</i>' ke atas skrin dan papan kekunci terminal perkhidmatan layan diri. Galakkan pelanggan memakai <i>face mask</i> untuk mengurangkan risiko jangkitan COVID-19. • Pastikan terdapat '<i>sanitizers</i>' di tempat yang mudah diakses oleh pelanggan. Jika tidak, penyedia perkhidmatan kewangan perlu menyediakan '<i>sanitizers</i>' di terminal layan diri. Pastikan '<i>sanitizers</i>' ini sentiasa diisi semula secara kerap. • Bersihkan dan nyahkuman terminal layan diri secara berkala.



SEKTOR KEWANGAN (OPERASI DALAMAN INSTITUSI KEWANGAN)

Merangkumi

Semua penyedia perkhidmatan kewangan, termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- Pengendali sistem pembayaran
- Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
- Pengantara diluluskan dan berdaftar
- Ejen perbankan

Semua aktiviti dibenarkan kecuali

Sila rujuk kepada perkara yang disenaraikan dalam senarai aktiviti yang dilarang.

Arahan Tetap

- BNM telah menyediakan garis panduan kesihatan dan keselamatan yang terperinci bagi penyedia perkhidmatan kewangan
- Garis panduan ini ialah satu dokumen hidup (*living document*) dan akan disemak dari semasa ke semasa

Waktu Beroperasi | Normal

Waktu Kehadiran Pelanggan | Normal

Kapasiti Pekerja | 100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Mesyuarat atau perjumpaan kakitangan	<ul style="list-style-type: none"> • Hadkan mesyuarat secara bersemuka. Penyedia perkhidmatan kewangan tidak harus menganjur atau mengambil bahagian dalam perhimpunan besar (cth. mesyuarat kakitangan, 'townhall', majlis makan malam tahunan, dan perhimpunan sosial serta keagamaan). • Hadkan bilangan kakitangan di kawasan umum (seperti bilik mesyuarat, kafeteria, pantri dan surau) pada setiap masa bergantung kepada saiz kawasan umum tersebut. Jika boleh, sediakan tanda jarak 1 meter di atas lantai. • Kakitangan harus mengekalkan penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter antara satu sama lain. • Jika boleh, pertimbang alternatif lain seperti penggunaan video atau telesidang. • Jika mesyuarat secara bersemuka dengan pihak luar tidak boleh dielakkan, hadkan akses pihak luar di kawasan tertentu sahaja di dalam premis. • Simpan rekod pertemuan mesyuarat rasmi termasuk pertemuan dengan pihak luar untuk tujuan pengesanan kontak. 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. • Wujudkan proses bagi mengenal pasti dan mengasingkan kakitangan yang telah dijangkiti atau mungkin dijangkiti, dan kes yang disyaki di tempat kerja. Penyedia perkhidmatan kewangan harus melaksanakan langkah-langkah yang bersesuaian untuk kakitangan yang mempunyai risiko jangkitan yang lebih tinggi dan kakitangan yang mungkin memerlukan perlindungan tambahan.



SEKTOR KEWANGAN (OPERASI DALAMAN INSTITUSI KEWANGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan, termasuk:
- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
 - Pengendali sistem pembayaran
 - Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
 - Pengantara diluluskan dan berdaftar
 - Ejen perbankan

Semua aktiviti dibenarkan kecuali

Sila rujuk kepada perkara yang disenaraikan dalam senarai aktiviti yang dilarang.

Arahan Tetap

- BNM telah menyediakan garis panduan kesihatan dan keselamatan yang terperinci bagi penyedia perkhidmatan kewangan
- Garis panduan ini ialah satu dokumen hidup (*living document*) dan akan disemak dari semasa ke semasa

Waktu Beroperasi | Normal

Waktu Kehadiran Pelanggan | Normal

Kapasiti Pekerja | 100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Susun atur pejabat dan tempat duduk (stesen kerja)	<ul style="list-style-type: none"> • Pastikan susun atur pejabat membolehkan kakitangan mengekalkan penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter setiap masa. Contohnya, ini boleh dicapai dengan meletakkan pengadang antara pekerja dan tanda jarak 1 meter di atas lantai, dan memerlukan sesetengah kakitangan bekerja dari rumah (<i>work-from-home</i>). • Jika pertemuan bersemuka tidak dapat dielakkan, sebaik-baiknya lakukan interaksi kurang daripada 15 minit bagi mengurangkan risiko penyebaran COVID-19. Semua pihak mesti memakai pelitup muka dan menjaga jarak sosial sekurang-kurangnya 1 meter. Jika perlu, kemas kini proses dan SOP dalaman yang berkaitan dengan interaksi kakitangan di tempat kerja untuk mengurangkan masa berinteraksi secara bersemuka. Contohnya, dengan mendapatkan maklumat secara digital, melalui e-mel atau panggilan telefon, atau mengisi dokumen yang diperlukan sebelum interaksi sesama kakitangan. • Pamer notis untuk mengingatkan kakitangan mengamalkan penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter dan menyah cemar tangan sebelum menggunakan peralatan umum. • Sediakan '<i>sanitizers</i>' di tempat yang sesuai dan mudah diakses. • Simpan semua dokumen yang tidak perlu dan hadkan pertukaran dokumen fizikal untuk mengurangkan risiko jangkitan. • Kakitangan tidak digalakkan untuk menggunakan peralatan kakitangan lain (seperti telefon bimbit dan alat tulis pejabat). Kakitangan perlu mengehadkan sebarang kontak fizikal yang tidak perlu dengan umum di pejabat (seperti telefon, stesen kerja, komputer riba, mesin fotostat / faks).



SEKTOR KEWANGAN (OPERASI DALAMAN INSTITUSI KEWANGAN)

Merangkumi

- Semua penyedia perkhidmatan kewangan, termasuk:
- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
 - Pengendali sistem pembayaran
 - Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan
 - Pengantara diluluskan dan berdaftar
 - Ejen perbankan

Semua aktiviti dibenarkan kecuali

Sila rujuk kepada perkara yang disenaraikan dalam senarai aktiviti yang dilarang.

Arahan Tetap

- BNM telah menyediakan garis panduan kesihatan dan keselamatan yang terperinci bagi penyedia perkhidmatan kewangan
- Garis panduan ini ialah satu dokumen hidup (*living document*) dan akan disemak dari semasa ke semasa

Waktu Beroperasi | Normal

Waktu Kehadiran Pelanggan | Normal

Kapasiti Pekerja | 100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
<p>Kerja di lapangan (seperti lawatan tapak)</p>	<p>Bagi kakitangan yang terpaksa berurusan di lapangan (<i>on-site visit</i>), misalnya ajuster berdaftar (<i>loss adjuster</i>) yang melawat premis pelanggan, kakitangan hendaklah mematuhi peraturan-peraturan berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kekalkan penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter. • Pelihara kebersihan diri termasuk elakkan dari menyentuh muka dan gunakan 'sanitizers' atau sabun untuk membersihkan tangan. • Nyah cemar sebelum mengendalikannya dokumen daripada pelanggan dan pihak luar. Penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan perlu menyediakan 'sanitizers' dan pelitup muka bagi kakitangan yang bekerja di lapangan. • Gunakan pelitup muka. Jika bersesuaian, gunakan peralatan perlindungan tambahan. • Sebaik-baiknya, pastikan interaksi bersemuka dengan pelanggan kurang daripada 15 minit untuk mengurangkan risiko penyebaran COVID-19 • Simpan rekod pertemuan dengan pelanggan dan pihak luar untuk tujuan pengesanan kontak. 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. • Dilarang melakukan kerja lapangan sekiranya kakitangan tidak sihat iaitu bacaan suhu badan melebihi 37.5 Celcius atau menunjukkan simptom-simptom COVID-19 batuk, selsema, sakit tekak dan susah nafas . • Gunakan alat tulis sendiri. • Maklumkan pelanggan tentang keperluan untuk mengambil langkah berjaga-jaga contohnya memakai pelitup muka dan menjaga kebersihan diri. • Jika kakitangan mengetahui bahawa pelanggan atau pihak luar yang ingin dilawati menunjukkan simptom-simptom COVID-19, tanguhkan kerja lapangan berkenaan.
<p>Aplikasi MySejahtera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pekerja dan pelanggan perlu memuat turun dan mendaftar aplikasi MySejahtera ke dalam telefon bimbit masing-masing untuk pengesanan kontak rapat.