Dikemaskini pada 10 Ogos 2020

SEKTOR KEWANGAN (AKTIVITI JUALAN DAN PEMASARAN DI LUAR PREMIS)

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	**Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan**	**Waktu Kehadiran Pelanggan**	**Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan**	**Kapasiti kakitangan**	**100%**

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Semua jenis aktiviti jualan dan pemasaran di luar premis	• 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 berserta interaksi bersemuka dengan pelanggan dijalankan di premis berkenaan. • Kakitangan dan pelanggan perlu membersihkan tangan sebelum dan selepas interaksi bersemuka dan kakitangan memakai pelitup muka. • Kakitangan perlu menyediakan '*sanitizers'* jika pelanggan tidak memilikinya. • Kakitangan perlu mengingatkan pelanggan untuk mengamalkan tatacara kebersihan diri dan mengelak daripada menyentuh muka. • Penyedia perkhidmatan kewangan perlu menyediakan '*sanitizers*' dan pelitup muka untuk kegunaan kakitangan semasa aktiviti jualan dan pemasaran di luar premis perniagaan. • Amalkan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter pada setiap masa. • Sebaik-baiknya, kakitangan perlu meminimumkan interaksi bersemuka dengan pelanggan kurang daripada 15 minit dengan mengambil kira langkah-langkah berikut: ➢ Jika boleh, kakitangan perlu menyediakan dokumen-dokumen berkaitan untuk pelanggan baca dan faham 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. ➢ Galakkan pelanggan untuk menyempurnakan kertas kerja, dokumentasi dan borang transaksi sebelum melakukan interaksi bersemuka.

SEKTOR KEWANGAN (AKTIVITI JUALAN DAN PEMASARAN DI LUAR PREMIS)

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 | **Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan**

Waktu Kehadiran Pelanggan | **Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan**

Kapasiti kakitangan | **100%**

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Semua jenis aktiviti jualan dan pemasaran di luar premis	• 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-simptom COVID-19. • 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 Pemulihan (PKPP) yang dikeluarkan oleh Jabatan Perlindungan Data Peribadi. 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, kakitangan tidak perlu merekodkan maklumat untuk pengesanan kontak. • 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 cemar alat tulis itu sebelum digunakan oleh pelanggan. Kakitangan dan pelanggan hendaklah menyah cemar tangan sebelum mengendalikan sebarang dokumen. • Elakkan berjabat tangan dan sentuhan fizikal yang tidak perlu. • 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. • 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 menjalankan interaksi bersemuka.

SEKTOR KEWANGAN (AKTIVITI JUALAN DAN PEMASARAN DI LUAR PREMIS)

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	Waktu Kehadiran Pelanggan	Kapasiti kakitangan
Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan	Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan	100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Prosedur tambahan untuk aktiviti yang melibatkan pembukaan gerai jualan dan pemasaran	• 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 *Guidelines on Product Transparency and Disclosure, Policy Document on Fair Treatment of Financial Consumers* 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. Aktiviti-aktiviti yang dimaksudkan ialah cabutan bertuah atau pemberian hadiah-hadiah yang menarik. • Pamerkan notis di hadapan gerai jualan dan pemasaran untuk menggalakkan pelanggan memakai pelitup muka, mengamalkan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter dan menjaga kebersihan diri pada setiap masa. • Dalam menjalankan aktiviti jualan dan pemasaran, kakitangan perlu beringat tentang sensitiviti orang ramai terhadapan 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.

SEKTOR KEWANGAN (AKTIVITI JUALAN DAN PEMASARAN DI LUAR PREMIS)

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: **Mengikut waktu operasi penyedia perkhidmatan kewangan berkenaan**

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

Kapasiti kakitangan: **100%**

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Penggunaan Aplikasi MySejahtera	• Penyedia perkhidmatan kewangan perlu mendaftar dan memuat turun aplikasi MySejahtera untuk kegunaan pelanggan bagi pengesanan kontak bagi aktiviti jualan dan pemasaran di luar premis. • Memastikan pelanggan merekod kehadiran secara manual atau menggunakan aplikasi MySejahtera.