



**SOALAN LAZIM (FAQ)**  
**BERKAITAN PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN BERSYARAT (PKPB)**  
**KEMENTERIAN PEMBANGUNAN USAHAWAN DAN KOPERASI**  
**BILANGAN 2**

**A. PERBADANAN PERUSAHAAN KECIL DAN SEDERHANA MALAYSIA (SME CORP. MALAYSIA)**

**1. Adakah SME Corp Malaysia meneruskan pelaksanaan program sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan dilaksanakan?**

Semua program masih diteruskan. Hanya acara/taklimat/seminar/program yang melibatkan perhimpunan beramai-ramai sahaja dibatalkan dalam tempoh perintah ini berkuatkuasa. Program-program pembangunan yang lain akan diteruskan seperti biasa di mana permohonan boleh dikemukakan secara dalam talian. Bagi taklimat program dan *pocket talk*, ianya diteruskan secara maya (*virtual*) dan boleh diikuti melalui media sosial rasmi SME Corp Malaysia.

**2. Bagaimana serahan dokumen sokongan yang perlu dikemukakan bagi permohonan geran / program-program SME Corp Malaysia?**

Dokumen sokongan yang diperlukan bagi program seperti SME Status, BizUp, Global SME Masterclass dan BEEP boleh dikemukakan melalui pos atau serahan tangan ke lobi SME Corp. Malaysia, Blok B, Platinum Sentral Kuala Lumpur semasa waktu pejabat.

**3. Apakah langkah-langkah yang dilakukan oleh SME Corp Malaysia untuk membendung penularan wabak?**

Bagi memastikan tempat pekerjaan adalah sentiasa selamat, SME Corp. Malaysia menggunakan pendekatan berikut:

- i. Mengambil suhu badan dan menyaring gejala batuk, sakit tekak atau sesak nafas mana-mana orang setiap hari dan direkod. Pekerja/majikan dengan suhu badan 37.5° celsius ke atas dilarang berada di pejabat;
- ii. Memantau pekerja yang mempunyai gejala demam, batuk, selsema, sakit tekak serta kesukaran bernafas dalam tempoh 14 hari dan memastikan pekerja mendapatkan rawatan segera sekiranya bergejala;

- iii. Menyediakan kemudahan yang mencukupi bagi pekerja dan pelanggan untuk mengamalkan kebersihan diri yang baik seperti basuh tangan dengan sabun atau *hand sanitizer* dan menyediakan penutup hidung dan mulut tiga lapis (*3-ply face mask*) di premis dan mencukupi untuk dipakai oleh kakitangan;
- iv. Menasihatkan pekerja untuk mengamalkan langkah pencegahan dengan memakai penutup mulut dan hidung (*face mask*) jika bergejala, cuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer* dengan kerap dan amalkan etika batuk, dan bersin yang betul semasa di tempat kerja;
- v. Melakukan nyah kuman /disfeksi permukaan yang mudah dicemari kuman seperti ruang kerja, kaunter perkhidmatan, tombol pintu dan papan kekunci komputer;
- vi. Melaksanakan aktiviti pembersihan dengan lebih kerap pada tempat yang selalu disentuh oleh orang ramai seperti butang lif, tombol atau pemegang pintu, suis lampu dan sebagainya; dan
- vii. Sekiranya premis dikesan mempunyai kes positif Covid-19, penutupan sementara premis perlu dilakukan bagi tujuan pembersihan dan nyah kuman/disinfeksi kawasan yang berkaitan dengan kes Covid-19 tersebut. Agensi akan memaklumkan dan merujuk secara terus kepada Pejabat Kesihatan Negeri yang berhampiran bagi melaksanakan proses pembersihan dan nyah kuman/disinfeksi.

#### **4. Apakah panduan keselamatan pelanggan semasa mengunjungi premis SME Corp. Malaysia?**

Berdasarkan nasihat Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) agar sentiasa memastikan tahap kebersihan yang baik, SME Corp. Malaysia telah mengambil tindakan untuk mencegah penularan termasuklah:

- i. Bilangan pelanggan yang dibenarkan ke dalam premis akan dihadkan pada satu-satu masa. Pelanggan digalakkan untuk membuat temu janji terlebih dahulu dengan Pegawai sebelum hadir ke premis;
- ii. Melaksanakan imbasan suhu kepada semua kakitangan dan pelawat di pintu masuk premis dan merekodkan butiran seperti nama, nombor telefon, tarikh dan masa lawatan untuk tujuan pengesanan oleh pihak berkuasa sekiranya perlu sebelum memasuki premis;
- iii. Mereka yang mempunyai suhu badan 37.5° celsius ke atas ataupun menunjukkan gejala virus Covid-19 dilarang masuk ke dalam premis;

- iv. Penjarakan sosial 1 meter perlu dipatuhi oleh semua pelanggan pada setiap masa;
- v. Pelanggan perlu mengekalkan kebersihan dengan menggunakan *hand sanitizer* yang disediakan ketika berurusan;
- vi. Pelanggan dinasihatkan untuk memakai penutup mulut dan hidung (*face mask*) pada setiap masa ketika di dalam premis cawangan; dan
- vii. Pelanggan digalakkan membawa dan menggunakan pen dan alat tulis sendiri untuk mengelakkan jangkitan.

**5. Bagaimana SME Corp. Malaysia meneruskan program-program lain seperti capaian, khidmat nasihat dan lain-lain:**

SME Corp. Malaysia akan meneruskan program terbabit dengan sedikit perubahan seperti berikut:

**a. Lawatan Verifikasi dan Pemantauan Premis PKS**

- i. Lawatan verifikasi melalui *video call* adalah diutamakan;
- ii. Sekiranya memerlukan lawatan fizikal, pegawai perlu dibekalkan dan menggunakan *face mask* dan *hand sanitizer*;
- iii. Penilaian SCORE hanya dibuat di pejabat SME Corp sahaja melalui kaedah klinik SCORE;
- iv. Syarikat akan diminta menghantar klip video sebagai dokumen bukti (untuk penilaian SCORE dan tuntutan);
- v. Laporan verifikasi adalah berdasarkan klip video yang dihantar serta pengesahan melalui *video call*; dan
- vi. Surat akuan perlu ditandatangani dan diemelkan bagi membuktikan bahawa maklumat yang diberikan melalui *video call* / video yang dihantar adalah sah dan benar.

**b. Tatacara Kerja dan Operasi Bagi Sesi Khidmat Nasihat dan Perjumpaan Bersama Usahawan & PKS**

- i. Sesi temujanji khidmat nasihat sebolehnya dijalankan secara dalam talian menggunakan aplikasi *whatsapp video call*, aplikasi *Zoom* atau *Microsoft Teams*;
- ii. Google form akan diberikan kepada PKS dengan butiran yang perlu dikemukakan seperti nama syarikat, nama pegawai dan isu yang ingin dibincangkan. Masa temujanji akan dimaklumkan kemudian;
- iii. Bagi PKS yang hadir terus ke premis SME Corp. Malaysia, mereka perlu mematuhi prosedur asas keselamatan seperti yang ditetapkan. Sesi

- konsultasi perlu dilaksanakan dengan pengamalan penjarakan sosial serta perjumpaan di kawasan pengaliran udara yang baik; dan
- iv. Sekiranya memerlukan perbincangan susulan, *google form* untuk sesi temujanji melalui video aplikasi *whatsapp* akan diberikan.

**c. Program *Outreach* Secara Fizikal dan Maya**

- i. Jemputan bagi mengikuti program capaian akan dibuat melalui media sosial (seperti Facebook, Instagram dan Twitter) dan aplikasi telekomunikasi (seperti *whatsapp*, *telegram* dan *Google form*);
- ii. Pengisian program capaian akan dibuat melalui media sosial secara '*Live Streaming*' (seperti Facebook, YouTube dan Instagram) atau menggunakan aplikasi telekomunikasi (seperti Skype, Zoom, Microsoft Teams dan *Whatsapp Video Call*);
- iii. Maklumbalas keberkesanan program capaian akan dibuat menggunakan *Google form* bagi memudahkan data dikumpul untuk dibuat analisis;
- iv. Sebarang pertanyaan berkaitan program capaian dan isu berkaitan PKS boleh dibuat melalui telefon, media sosial dan aplikasi telekomunikasi;
- v. Sekiranya terdapat PKS yang hadir ke pejabat secara '*walk in*', mereka dinasihatkan memakai *face mask*, diambil suhu badan, menggunakan '*hand sanitizer*' dan mengamalkan penjarakan sosial;
- vi. Program berbentuk seminar/*workshop* yang melibatkan orang ramai adalah tidak dibenarkan;
- vii. Siri *Pocket Talk* sebolehnya akan dilaksanakan secara dalam talian;
- viii. Program *outreach* akan ditambahbaik dengan program perbincangan dan diskusi secara maya seperti webinar, latihan dalam talian serta *video call*; dan
- ix. Sesi *business matching* secara fizikal akan diganti dengan sistem pepadanan melalui Platform B2B dalam talian (sedang dibangunkan).

**d. Aktiviti Turun Padang (Lawatan Bersama YB Menteri, YB Timbalan Menteri atau Aktiviti Kementerian yang berkaitan)**

- i. Sebarang aktiviti turun padang akan mengikut SOP yang ditetapkan oleh pihak Kementerian atau Ibu Pejabat melalui arahan Ketua Pegawai Eksekutif (hanya terhad kepada 10 orang yang dibenarkan);
- ii. Lawatan Turun Padang di kawasan Perintah Kawalan Pergerakan Diperketatkan (PKPD) adalah **TIDAK DIBENARKAN**;
- iii. Pegawai negeri yang mengikuti sesi turun padang perlu memakai baju korporat, membawa surat arahan pergerakan dari Ibu Pejabat, memakai *face mask*, mengambil tindakan pencegahan yang perlu dan sentiasa amalkan *social distancing* sepanjang masa;
- iv. Sekiranya pegawai yang diarahkan tidak sihat atau mempunyai tanda jangkitan demam atau batuk, beliau perlu membuat pemeriksaan segera dan tidak menghadiri sesi turun padang tersebut; dan

- v. Kenderaan pejabat yang digunakan perlu disanitasikan mengikut kaedah yang sepatutnya.

**6. Bagaimana untuk menyampaikan permasalahan atau isu berkaitan PKS yang timbul daripada Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat kepada pihak berkenaan?**

PKS yang mahu mengutarakan sebarang permasalahan dan isu boleh menghantar e-mel ke [info@smecorp.gov.my](mailto:info@smecorp.gov.my) atau melalui aplikasi Whatsapp ke talian 019-3276972.

**7. Bagaimana untuk menghubungi SME Corp Malaysia sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat ini?**

SME Corp Malaysia boleh dihubungi melalui talian 1-300-30-6000 atau e-mel [info@smecorp.gov.my](mailto:info@smecorp.gov.my) atau Whatsapp ke talian 019-3276972.

**B. SME BANK**

**8. Apakah waktu operasi biasa Ibu Pejabat SME Bank dan cawangannya?**

Waktu operasi semua cawangan kami adalah seperti berikut:

| KATEGORI  | HARI BEKERJA   | WAKTU URUSNIAGA                                       |
|---|----------------|---|
| Operasi yang Hari Rehat Mingguan jatuh pada hari Ahad   | Isnin – Khamis | 8.30 pagi - 5.30 petang                               |
|   | Jumaat         | 8:30 pagi – 12.30 petang<br>2.45 petang – 4.45 petang |
| Operasi yang Hari Rehat Mingguan jatuh pada hari Jumaat | Ahad – Rabu    | 8.30 pagi - 5.00 petang                               |
|   | Khamis         | 8.30 pagi - 5.30 petang                               |

**9. Adakah semua cawangan Bank sudah mula beroperasi?**

Hanya senarai cawangan berikut yang akan beroperasi pada waktu terdekat ini:

- i. 9 Pusat Enterpris/Cawangan;
- ii. 4 Pusat Wilayah; dan
- iii. 3 Pusat Perniagaan.

- Senarai cawangan yang telah beroperasi bermula 4 Mei 2020

| No | Cawangan / Branch                             |
|----|---|
| 1  | Kuala Lumpur 1 Enterprise Centre, HO          |
| 2  | Kuala Lumpur 2 Enterprise Centre, HO          |
| 3  | Shah Alam Enterprise Centre, Selangor         |
| 4  | Selangor Regional Centre, Shah Alam,          |
| 5  | Johor Bahru Enterprise Centre, Johor          |
| 6  | Southern Regional Centre, Johor Bahru         |
| 7  | Ipoh Enterprise Centre, Perak                 |
| 8  | Seberang Jaya Enterprise Centre, Pulau Pinang |
| 9  | Northern Regional Centre, Pulau Pinang        |
| 10 | Kuantan Enterprise Centre, Pahang             |
| 11 | Kota Kinabalu Enterprise Centre, Sabah        |
| 12 | Kuching Enterprise Centre, Sarawak            |
| 13 | East Malaysia Regional Centre, Kuching        |
| 14 | Contract Financing (CF) - HO                  |
| 15 | Corporate Banking (CB) - HO                   |
| 16 | Program Financing (PF) - HO                   |

10. Adakah terdapat sebarang garis panduan jika pelanggan perlu melawat cawangan Bank?

Rujuk perincian jawapan soalan 4 FAQ ini.

11. Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya perlu menghantar dokumen berkaitan ke cawangan Bank?

Sekiranya anda perlu menghantar dokumen ke Ibu Pejabat, ianya boleh ditinggalkan di bilik kutipan mel di lobi Menara SME Bank. Untuk cawangan, letakkan dokumen di tempat yang disediakan berhampiran pintu masuk. Sebagai alternatif, dokumen berkenaan boleh diemel kepada pegawai yang berkaitan.

12. Selain melawat cawangan, apakah cara lain yang boleh diguna pakai oleh pelanggan untuk berhubung dengan pihak Bank?

Temu janji boleh dilakukan melalui portal atas talian *Book-Your-Banker (BYB)* SME Bank atau hubungi **Pusat Khidmat Pelanggan** kami di **03-2603 7700** atau emel di [customercare@smebank.com.my](mailto:customercare@smebank.com.my). Pelanggan juga digalakkan berbincang tentang akaun mereka melalui panggilan telefon.

Saluran komunikasi yang lain:

- i. Website: [www.smebank.com.my](http://www.smebank.com.my)
- ii. Facebook: <https://www.facebook.com/smebank>
- iii. Instagram: [instagram.com/smebank\\_malaysia](https://www.instagram.com/smebank_malaysia)
- iv. Twitter: [https://twitter.com/SME\\_Bank](https://twitter.com/SME_Bank)
- v. LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/smebankmalaysia/>

### **C. TEKUN NASIONAL**

#### **13. Adakah semua pejabat cawangan TEKUN dibuka semasa PKPB?**

Pejabat cawangan TEKUN dibuka setiap hari bekerja sepanjang PKPB mulai jam 9.00 pagi hingga 4.00 petang. Walau bagaimanapun, pelanggan perlu mematuhi SOP PKP yang telah ditetapkan seperti pemakaian topeng muka (*face mask*), penjarakan sosial 1 meter, semakan suhu badan, penggunaan *hand sanitizer* dan sebagainya.

#### **14. Adakah saya boleh kemukakan borang permohonan ke pejabat cawangan TEKUN semasa PKPB?**

Anda boleh mengemukakan borang permohonan ke pejabat cawangan TEKUN dari jam 9.00 pagi hingga 4.00 petang setiap hari bekerja. Walau bagaimanapun, anda digalakkan untuk mengemukakan permohonan melalui atas talian (*online*) di link <http://fas.tekun.gov.my/cbrm> kerana mudah dan cepat.

#### **15. Jika saya berada di dalam kawasan zon merah, adakah saya layak memohon?**

Anda boleh memohon melalui dalam talian yang tidak memerlukan kehadiran ke pejabat cawangan TEKUN.

#### **16. Permohonan CBRM saya telah diluluskan. Bilakah saya boleh datang ke pejabat cawangan TEKUN untuk menandatangani dokumen perjanjian?**

Anda akan dihubungi oleh pegawai TEKUN untuk hadir mengikut jadual yang akan ditetapkan untuk menandatangani dokumen perjanjian.

#### **17. Saya berada di zon merah. Apakah yang perlu saya lakukan?**

Pegawai TEKUN cawangan berkenaan akan menghubungi anda untuk mengaturnya temujanji bagi urusan menandatangani dokumen perjanjian.

- 18. Saya telah ditahan oleh pihak berkuasa semasa dalam perjalanan ke pejabat cawangan TEKUN bagi urusan menandatangani dokumen perjanjian. Apakah dokumen yang boleh saya buktikan jika saya ditahan oleh pihak berkuasa?**

TEKUN akan mengeluarkan surat makluman kelulusan dan keperluan untuk hadir ke pejabat bagi tujuan tersebut.

- 19. Saya akan membuka semula perniagaan mulai 4 Mei 2020. Adakah saya boleh mendapatkan 100% pembiayaan CBRM?**

Pembiayaan boleh disalurkan 100% bagi usahawan sedia ada TEKUN yang berniaga dalam sektor dan industri yang dibenarkan.

- 20. Ini kali pertama saya membuat pembiayaan dengan TEKUN, adakah saya akan mendapat keseluruhan nilai pembiayaan yang telah diluluskan?**

Untuk usahawan kali pertama membuat pembiayaan dengan TEKUN, pembiayaan akan disalurkan sebanyak 20% dahulu. Baki pembiayaan akan disalurkan setelah pegawai TEKUN melakukan pengesahan di premis perniagaan usahawan.

#### **D. TEKUN NASIONAL (PENGOPERASIAN AR-RAHNU)**

- 21. Apakah waktu operasi TEKUN Nasional dalam tempoh (PKPB)?**

Ar-Rahnu TEKUN Nasional beroperasi pada pukul 9.00 pagi sehingga 2.00 petang dan pada hari Selasa hingga Khamis sahaja.

- 22. Bagaimanakah pelanggan berurusan jika terdapat sebarang urusan dengan cawangan Ar-Rahnu TEKUN Nasional?**

Pelanggan Ar-Rahnu TEKUN Nasional perlu membuat temu janji dengan menghubungi setiap cawangan Ar-Rahnu TEKUN Nasional sebelum hadir ke cawangan Ar-Rahnu TEKUN Nasional.

- 23. Adakah urusan dengan Ar-Rahnu TEKUN Nasional yang dibenarkan dalam tempoh (PKPB)?**

- i. Penggadaian;
- ii. Penebusan gadaian; dan
- iii. Pembayaran upah.



**24. Adakah terdapat tindakan saringan/pencegahan yang perlu dilakukan dan dipatuhi oleh pelanggan sebelum hadir dan ketika berada di cawangan Ar-Rahnu TEKUN Nasional?**

- i. Menghadkan jumlah pelanggan dalam premis dalam satu masa bagi memastikan penjarakan sosial 1 meter dapat dipatuhi oleh semua pelanggan;
- ii. Pelanggan tidak dibenarkan untuk masuk ke premis Ar-Rahnu TEKUN Nasional sekiranya didapati suhu badan melebihi 37.5 darjah Celsius yang telah diperiksa oleh kakitangan Ar-Rahnu TEKUN Nasional sebelum memasuki premis;
- iii. Pelanggan harus memakai penutup hidung dan mulut (*mask*) sebelum memasuki premis; dan
- iv. Pelanggan tidak dibenarkan untuk bersandar di kaunter (*lean-in*) sewaktu berurusan dengan kakitangan di premis Ar-Rahnu TEKUN Nasional. Sekiranya mempunyai masalah pendengaran, kakitangan perlu memohon pelanggan untuk menulis pertanyaan/ permohonan atau apa-apa cara bersesuaian untuk berkomunikasi.

**E. INSTITUT KOPERASI MALAYSIA (IKM)**

**25. Koperasi saya memerlukan khidmat nasihat dari IKM berkenaan tadbir urus koperasi. Adakah aktiviti khidmat nasihat secara bersemuka diadakan di semua Zon semasa PKPB?**

Semua aktiviti bengkel dan bimbingan (khidmat nasihat) oleh IKM akan diadakan secara atas talian di semua zon semasa PKPB. Pegawai IKM boleh dihubungi melalui emel. Pegawai kami sentiasa bersedia membantu koperator melalui perhubungan emel ini dalam masa 24 jam. Alamat emel pegawai IKM boleh diperolehi Direktori Kakitangan di laman sesawang IKM ([www.ikkm.edu.my](http://www.ikkm.edu.my)). Pegawai kami juga boleh dihubungi melalui kemudahan media sosial yang lain, telefon dan juga secara *video conferencing*.

**26. Saya Anggota Lembaga Koperasi (ALK) yang baru dilantik pada Mesyuarat Agung Tahunan yang lalu. Walau bagaimanapun saya tidak dapat hadir ke Kursus Wajib anjuran Institut Koperasi Malaysia (IKM) kerana PKP. Apa alternatif yang ada?**

Kursus Wajib secara atas talian boleh diakses oleh ALK melalui portal Video Learning Management System (VLMS) Institut Koperasi Malaysia, <https://vlms.ikkm.edu.my> untuk semua Kursus Wajib yang dianjurkan oleh IKM.

**27. Apakah tindakan/langkah yang diambil oleh IKM sebagai sebuah Pusat Latihan Koperasi untuk memastikan program latihan yang telah dijadualkan tidak terjejas?**

IKM juga ada melaksanakan beberapa inisiatif untuk menggalakkan pembelajaran secara atas talian iaitu Kursus Wajib untuk ALK (Anggota Lembaga Koperasi) dan JAD (Jawatankuasa Audit Dalaman) secara atas talian. Kursus atas talian ini boleh dicapai di <https://vlms.ikkm.edu.my>.

Selain itu IKM juga ada menjalankan Program Bicara Ilmu secara atas talian dengan menggunakan platform FB Live.

**28. Adakah kursus secara atas talian akan diberikan sijil dan adakah sijil Kursus Wajib atas talian dengan sijil Kursus Wajib secara bersemuka mendapat pengiktirafan dari SKM?**

Kursus secara atas talian (<https://vlms.ikkm.edu.my>) akan diberikan sijil setelah peserta lulus ujian. Sijil kursus wajib secara atas talian sama dengan sijil kursus wajib biasa cuma akan dituliskan perkataan *online* di sijil dan mendapat pengiktirafan dari SKM.

**F. PERBADANAN NASIONAL BERHAD (PNS)**

**29. Bagaimana PNS beroperasi sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB)?**

PNS beroperasi secara bekerja dari rumah (*work from home*) termasuk Ibu Pejabat PNS di Bangsar South dan lima (5) Pejabat Wilayah PNS.

**30. Adakah PNS mempunyai Pusat Khidmat Pelanggan?**

Tidak, PNS tidak mempunyai Pusat Khidmat Pelanggan. Walau bagaimanapun, sekiranya pelanggan mempunyai sebarang pertanyaan mengenai pembiayaan, perkhidmatan dan produk-produk PNS, pelanggan boleh mengemukakan pertanyaan tersebut ke [webmaster@pns.com.my](mailto:webmaster@pns.com.my)

**31. Bagaimana untuk menghubungi PNS sekiranya terdapat sebarang pertanyaan dan aduan?**

Anda boleh mengajukan sebarang pertanyaan dan aduan melalui saluran yang berikut:

- i. Hantar pertanyaan ke [webmaster@pns.com.my](mailto:webmaster@pns.com.my) setiap hari Isnin sehingga Jumaat pada jam 9.00 pagi sehingga 5.00 petang; atau

- ii. Hubungi pegawai-pegawai PNS yang berikut;

| No | Kawasan         | Nama Pegawai  | Nombor Telefon   |
|----|-----------------|---|--|
| 1  | Ibu Pejabat     | <b><u>Seksyen Pemasaran</u></b>   |  |
|    |                 | Muhammad Shafik Abd Halim<br>Siti Nurain Zarfullah<br>Muhammad Azri Jusnaidi<br>Julia Md Zain | 017- 350652<br>019-4252195<br>019-425 2195<br>012-428 1900 |
|    |                 | <b><u>Seksyen Intervensi Kredit</u></b>   |  |
|    |                 | Sazali Shaharudin<br>Jamilin Said<br>Hafiy Anwari   | 016-3179795<br>019-2570866<br>013-3520025                  |
| 2  | Wilayah Timur   | Mohd Farhan Hadi  | 019- 9812391   |
| 3  | Wilayah Utara   | Rizal Azwan Ismail  | 017-3015630  |
| 4  | Wilayah Selatan | Mohd Najib Hassan Besiri  | 012-6659857  |
| 5  | Wilayah Sarawak | Vivisher Gider  | 013-8454006  |
| 6  | Wilayah Sabah   | Mohd Nadzier Khan   | 019-8083832  |

**32. Bagaimanakah cara untuk saya mengemukakan permohonan pembiayaan dan dokumen sokongan pembiayaan sepanjang tempoh PKPB?**

Permohonan pembiayaan masih diteruskan seperti biasa. Pemohon boleh memohon dengan cara menghantar semua dokumen berkaitan permohonan pembiayaan dalam bentuk *soft copy* melalui email kepada pegawai pemasaran PNS. Untuk maklumat senarai semak dokumen pembiayaan boleh didapati di dalam laman sesawang PNS <http://www.pns.com.my>.

**33. Adakah PNS meneruskan program latihan sepanjang tempoh PKPB dilaksanakan?**

PNS masih meneruskan program latihan sepanjang tempoh PKPB melalui platform *online*. Program-program latihan ini sama ada berbentuk memantapkan perniagaan, perkongsian ilmu dan pendedahan kaedah-kaedah baru seperti perniagaan *online*, teknik pemasaran, kewangan, model perniagaan dan sebagainya. Program latihan ini juga melibatkan program sedia ada dan program-program baru yang bersesuaian dengan tempoh dan situasi PKPB yang berlaku ketika ini.

**34. Apakah langkah-langkah yang dilakukan oleh PNS untuk membendung penularan wabak?**

Rujuk perincian jawapan soalan 3 FAQ ini.

**35. Apakah panduan keselamatan kepada pelanggan semasa mengunjungi premis PNS?**

Rujuk perincian jawapan soalan 4 FAQ ini

**36. Bagaimana untuk mendapatkan maklumat lanjut dan terkini mengenai PNS?**

Layari laman sesawang [www.pns.com.my](http://www.pns.com.my) atau ikuti media sosial rasmi kami di Facebook: Perbadanan Nasional Berhad (PNS).

**G. BANK RAKYAT**

**37. Berapa ramai yang dibenarkan di dalam premis dalam satu-satu masa?**

Bilangan pelanggan perlulah ditentukan oleh pihak Bank bagi memastikan penjarakan sosial sentiasa diamalkan ketika berurusan di dalam premis.

**38. Bolehkah Bank melayan pelanggan yang tidak membuat temu janji?**

Bank boleh melayan pelanggan yang tidak membuat temu janji. Temu janji adalah digalakkan supaya waktu menunggu dapat dipendekkan dan penjarakan sosial dapat diamalkan semasa berurusan juga untuk mengelakkan kumpulan menunggu yang ramai.

**39. Pelanggan menunjukkan simptom suhu melebihi 37.5 celsius atau / dan batuk atau / dan selesema. Bolehkah warga kerja menghalang pelanggan dari memasuki premis?**

Warga kerja Bank boleh menghalang pelanggan dari memasuki premis Bank dengan berhemah. Menasihati pelanggan untuk mendapatkan pemeriksaan kesihatan di pusat kesihatan yang berhampiran.

**40. Warga kerja perlu membantu pelanggan untuk membuat semakan ibu jari dengan menyentuh tangan/ibu jari. Apakah keselamatan langkah yang perlu diambil?**

Warga kerja perlu terlebih dahulu mengenakan *sanitizer* pada tangan sebelum menyentuh tangan / ibu jari pelanggan. Selepas membantu pelanggan, wargakerja

perlu membersihkan tangan dan alatan yang diguna pakai dengan mengenakan *hand sanitizer* sekali lagi sebelum meneruskan tugas seterusnya.

**41. Saya mendapati terdapat seseorang yang menunjukkan simptom menggunakan Terminal Layan Diri. Apakah yang perlu saya lakukan?**

Laporkan kepada warga kerja Bank yang berhampiran. Warga kerja Bank perlu meneliti situasi dan jika perlu, mengenakan sarung tangan dan menyah kuman (*sanitize*) papan kekunci dan paparan sesentuh berkenaan.

**42. Ruang premis Terminal Layan Diri adalah penuh. Apakah tindakan yang perlu saya ambil?**

Pelanggan boleh melaksanakan transaksi secara atas talian.

Hanya sekiranya tiada akses/kemudahan untuk melaksanakan transaksi atas talian, pelanggan perlu beratur di luar premis mengikut aturan yang disediakan. Pastikan penjarakan sosial 1 meter sentiasa diamalkan.

**Catatan:**

- 1) *Adalah menjadi tanggungjawab bersama semua pihak untuk memahami dan mematuhi semua arahan semasa pihak Majlis Keselamatan Negara (MKN) dan juga SOP Pencegahan Covid-19 yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) untuk kita sama-sama mengurangkan risiko dan membendung penularan pandemik Covid-19 ini.*
- 2) *Sebarang perubahan terkini sejajar dengan arahan terbaru pihak MKN dan KKM akan dimaklumkan dari semasa ke semasa.*

**KEMENTERIAN PEMBANGUNAN USAHAWAN DAN KOPERASI**

**13 MEI 2020**