

Soalan Lazim Mengenai Akses kepada Perkhidmatan Kewangan yang Penting Semasa Perintah Kawalan Pergerakan (*Movement Control Order*, MCO)

Bil.	Soalan	Jawapan
1.	Apakah perkhidmatan kewangan yang penting?	<p>Perkhidmatan kewangan yang penting semasa tempoh perintah kawalan pergerakan (MCO) ini adalah seperti yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Terminal layan diri, contohnya ATM, Mesin-mesin Deposit Tunai, Cek dan Duit Syiling, akan beroperasi sepenuhnya di lokasi yang mudah diakses, iaitu di premis dan lokasi yang tidak terjejas oleh MCO. Walau bagaimanapun, waktu operasi harian bagi semua Terminal Layan Diri termasuk ATM akan dihadkan dari pukul 7.00 pagi hingga 10.00 malam sepanjang tempoh MCO ini. 8:00 am – 8:00 pm <input type="checkbox"/> Perbankan dalam talian, iaitu perbankan elektronik; perbankan mudah alih; perkhidmatan kad pembayaran dan perkhidmatan pemprosesan cek beroperasi sepenuhnya <input type="checkbox"/> Perkhidmatan pengurupan dan kiriman wang masih disediakan di cawangan bank <input type="checkbox"/> Pemprosesan dan pengendalian tuntutan insurans dan takaful, pengeluaran surat jaminan dan pembaharuan polisi insurans dan sijil takaful tahunan. <p>Penyedia perkhidmatan e-pembayaran juga dalam perkhidmatan penting kerana mereka termasuk dalam kategori e-dagang yang diluluskan oleh Majlis Keselamatan Negara sebagai perkhidmatan penting di bawah MCO.</p> <p>Walaupun kesemua penyedia perkhidmatan penting ini dibenarkan memberikan perkhidmatan di kaunter secara terhad sepanjang tempoh MCO, Bank Negara Malaysia (BNM) amat menggalakkan penggunaan saluran elektronik. Jika tidak benar-benar perlu, elakkan pergi ke cawangan dan premis penyedia perkhidmatan ini demi keselamatan dan kesihatan anda.</p>
2.	Adakah semua penyedia perkhidmatan kewangan ditutup, atau adakah semua urusan berjalan seperti biasa?	<p>Urusan tidak dijalankan seperti biasa dalam tempoh MCO ini untuk memastikan langkah penjarakan sosial (<i>social distancing</i>) dipatuhi untuk keselamatan dan kesihatan pelanggan serta kakitangan penyedia perkhidmatan kewangan.</p> <p>Penyedia perkhidmatan kewangan penting yang dibenarkan beroperasi sepanjang tempoh ini ialah bank, institusi kewangan pembangunan, syarikat insurans dan syarikat takaful. Namun, anda mungkin perlu menghadapi sedikit gangguan dan kelewatan dalam operasi biasa cawangan bagi memastikan</p>

Kemaskini
19/4

Bil.	Soalan	Jawapan
		<p>kawalan terhadap pelanggan yang datang adalah berkesan. Seseengah cawangan mungkin ditutup. Cawangan yang dibuka diberi kelonggaran menyediakan perkhidmatan kaunter yang terhad atau memendekkan waktu urusan.</p> <p>Walau bagaimanapun, semua transaksi perbankan yang biasa masih boleh dilakukan secara dalam talian atau melalui peranti mudah alih. Jika anda tidak mempunyai akaun dalam talian, anda masih boleh mengeluarkan dan menyimpan wang tunai, serta memindahkan wang dan membayar bil di terminal layan diri, iaitu ATM dan mesin deposit tunai.</p> <p>Jika anda masih perlu pergi ke bank atau syarikat insurans, sila semak laman sesawang bank/syarikat insurans berkenaan terlebih dahulu untuk mengetahui cawangan mana yang dibuka, atau hubungi talian khidmat pelanggan bank/syarikat insurans berkenaan.</p>
3.	<i>Adakah saya masih boleh mengakses akaun bank saya?</i>	<p>Ya, anda masih boleh terus mengakses akaun bank anda seperti biasa melalui perbankan mudah alih atau dalam talian dan terminal layan diri.</p> <p>Perkhidmatan kaunter disediakan tetapi jumlahnya terhad. Bagi orang ramai yang memerlukan perkhidmatan kaunter, sila semak laman sesawang atau hubungi talian khidmat pelanggan bank anda untuk mengetahui cawangan mana yang dibuka dan perkhidmatan apa yang disediakan.</p>
4.	<i>Adakah ATM akan kehabisan wang? Adakah waktu operasi ATM akan berubah?</i>	<p>Bank Negara Malaysia dan semua bank telah menyediakan infrastruktur yang diperlukan bagi memastikan ATM di seluruh negara ada bekalan wang tunai yang mencukupi untuk memenuhi keperluan semua isi rumah dan perniagaan semasa tempoh MCO ini.</p> <p>Sila maklum bahawa waktu operasi ATM adalah antara pukul 7.00 pagi hingga 10.00 malam sahaja dalam tempoh MCO ini.</p>
5.	<i>Adakah saya masih boleh menggunakan e-dompet dan e-akaun saya?</i>	Ya, semua penyedia e-pembayaran masih beroperasi semasa tempoh MCO ini. Tiada sekatan terhadap transaksi atau perkhidmatan penerimaan e-pembayaran dalam tempoh ini.
6.	<i>Saya seorang peniaga. Adakah perkhidmatan penerimaan e-pembayaran, contohnya terminal semasa jualan (POS terminal), pembayaran kod QR,</i>	Sila lihat juga jawapan Soalan 1 di atas.

Bil.	Soalan	Jawapan
	<i>pembayaran e-dagang, akan terus beroperasi?</i>	
7.	<i>Saya perlu mengirim wang kepada anak saya yang belajar di luar negara, tetapi semua pengurup wang dan penyedia perkhidmatan kiriman wang ditutup. Apa yang boleh saya buat?</i>	<p>Sila semak laman sesawang atau hubungi talian khidmat pelanggan bank untuk mengetahui cawangan bank yang menawarkan perkhidmatan pengurup wang dan pengiriman wang semasa tempoh MCO.</p> <p>Walaupun pengurup wang dan penyedia perkhidmatan kiriman wang bukan bank tidak dibenarkan beroperasi atau membuka kaunter pada masa ini, ada sesetengah penyedia perkhidmatan ini yang menawarkan perkhidmatan dalam talian yang beroperasi sepenuhnya semasa tempoh MCO ini. Sila rujuk kepada laman sesawang BNM https://www.bnm.gov.my/msb, aplikasi <i>MSB Advisor</i> atau laman sesawang penyedia perkhidmatan berkenaan untuk maklumat lanjut.</p>
8.	<i>Cawangan bank saya ditutup. Apa yang perlu saya buat?</i>	<p>Sila semak laman sesawang atau hubungi talian khidmat pelanggan bank anda untuk mengetahui cawangan mana yang dibuka semasa tempoh ini.</p> <p>Sila rujuk juga jawapan Soalan 2 dan 3 di atas.</p>
9.	<i>Saya sedang mengalami masalah kewangan yang besar. Saya bimbang tidak dapat membayar ansuran bulanan kad kredit dan pinjaman saya. Apa yang perlu saya buat?</i>	<p>Semua bank dan institusi kewangan pembangunan bersedia untuk memberikan kemudahan penstrukturan dan penjadualan semula kepada peminjam yang menghadapi masalah kewangan kesan daripada wabak COVID-19.</p> <p>Hubungi pegawai bank anda melalui telefon atau e-mel untuk membincangkan cara mereka boleh membantu anda menstrukturkan atau menjadualkan semula pinjaman anda sepanjang tempoh yang sukar ini.</p>
10.	<i>Saya ada insurans perubatan dan memerlukan rawatan perubatan segera. Bagaimana saya boleh mendapatkan surat jaminan? Adakah syarikat pengendali insurans dan takaful dibuka semasa tempoh MCO?</i>	Sila rujuk jawapan Soalan 1 dan 2 di atas.
11.	<i>Saya terlibat dalam kemalangan kereta. Adakah bengkel kenderaan masih dibuka? Siapa yang perlu saya hubungi untuk membuat</i>	<p>Sila rujuk jawapan Soalan 1 dan 2 di atas.</p> <p>Untuk makluman tambahan, Majlis Keselamatan Negara telah meluluskan khidmat tunda kenderaan dan bengkel membaiki kenderaan untuk dilaksanakan sebagai perkhidmatan tidak penting (<i>non-essential</i>)</p>

Bil.	Soalan	Jawapan
	<i>tuntutan insurans kenderaan saya?</i>	<i>services)</i> yang dibenarkan untuk beroperasi semasa tempoh MCO ini.
12.	<i>Saya pekerja bank/syarikat insurans. Adakah saya masih perlu datang ke tempat kerja semasa tempoh MCO ini?</i>	Selaras dengan peraturan dan saranan yang dikeluarkan oleh Kerajaan Persekutuan, kakitangan yang perlu datang bekerja ialah kakitangan yang terlibat dalam perkhidmatan kewangan penting atau dalam operasi kritikal yang diperlukan untuk menyediakan perkhidmatan kewangan penting tersebut. Keperluan ini terutamanya jika tempat kerja anda tidak mempunyai keupayaan capaian kerja jarak jauh (<i>remote access work capabilities</i>). Semua kakitangan yang terlibat dalam fungsi tidak kritikal perlu bekerja dari rumah. Kakitangan yang terlibat dalam fungsi kritikal juga digalakkan bekerja dari rumah sekiranya majikan mempunyai keupayaan capaian kerja jarak jauh.
13.	<i>Adakah BNM beroperasi semasa tempoh MCO? Bagaimana caranya untuk saya berhubung dengan pegawai BNM?</i>	Ya, BNM masih beroperasi semasa tempoh MCO. Walau bagaimanapun, selaras dengan keperluan MCO, semua perkhidmatan barisan hadapan termasuk BNMLINK untuk pengunjung ditutup sementara mulai 18 Mac hingga 31 Mac 2020. Selaras dengan Pelan Kesenambungan Urusan BNM, semua jabatan yang kritikal telah membahagi-bahagikan operasi kakitangan mereka (<i>split operation</i>), manakala kakitangan jabatan yang tidak kritikal bekerja dari rumah. Langkah ini adalah untuk memastikan supaya tiada gangguan terhadap fungsi teras BNM sepanjang tempoh MCO ini. Orang ramai boleh menghubungi BNM melalui saluran yang berikut atau merujuk laman sesawang BNM www.bnm.gov.my untuk perkembangan terkini: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> eLINK (https://telelink.bnm.gov.my); atau <input type="checkbox"/> BNMTELELINK (Tel.: 1-300-88-5465) antara Isnin hingga Jumaat (9.00 pagi hingga 5.00 petang)