

LAMPIRAN C

SOP 02 Jun 2021



SEKTOR PERBANKAN

AKTIVITI PERNIAGAAN TERLIBAT	TEMPOH OPERASI	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		AKTIVITI YANG TIDAK DIBENARKAN
		TINDAKAN	PENERANGAN RINGKAS	
Bank	Waktu Operasi : 8.30 pagi hingga 5.30 petang	Kawalan Bilangan Pelawat Di Premis Perniagaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hadkan bilangan pelanggan yang dibenarkan ke dalam premis pada bila-bila masa untuk memastikan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter dipatuhi secara efektif. 2. Sediakan ruang giliran di luar premis jika selamat. Guna sistem beratur digital jika boleh. 3. Pelanggan dan orang ramai perlu merancang keperluan tunai secukupnya untuk keperluan sepanjang PKP supaya kunjungan 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 Perkhidmatan Layan Diri (SSTs). 4. Letakkan sanitizer di tempat yang mudah diakses pelanggan. 5. Jauhkan bahan yang tidak mudah dibersihkan seperti akhbar, majalah, risalah dari ruang menunggu. 6. Kakitangan dan pelanggan diwajibkan memakai <i>face mask</i>. 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. 7. Galakkan pelanggan membuat temu janji sebelum mengunjungi premis untuk mengurangkan bilangan pelanggan yang beratur. 8. Galakkan pelanggan menggunakan sistem dalam talian dan terminal Perkhidmatan Layan Diri (SSTs) untuk mengurus niaga. 9. Jika boleh, pelanggan perlu mengurangkan menyentuh alatan di premis seperti skrin sistem beratur digital dan alat tulis. 	
Terminal Layan Diri (Self-service Terminal)	Waktu Kehadiran Pelanggan : 9.30 pagi hingga 3.00 petang			
	Waktu Operasi : 7.00 pagi hingga 7.00 malam			
	Kapasiti Pekerja : 60%			



SEKTOR PERBANKAN

AKTIVITI PERNIAGAAN TERLIBAT	TEMPOH OPERASI	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		AKTIVITI YANG TIDAK DIBENARKAN
		TINDAKAN	PENERANGAN RINGKAS	
Bank	Waktu Operasi : 8.30 pagi hingga 5.30 petang	Kawalana Laluan Masuk dan Keluar Di Premis Perniagaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyedia perkhidmatan kewangan harus memastikan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter dipatuhi secara efektif semasa pelanggan keluar dan masuk premis perniagaan. 2. Pelanggan perlu menjalankan imbasan suhu badan di pintu masuk. 3. Pelanggan yang mempunyai suhu melebihi 37.5 Celcius atau menunjukkan simptom seperti sakit tekak, batuk, selesema, 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. 4. Sediakan sanitizer berhampiran pintu masuk dan keluar untuk kegunaan pelanggan. 5. Penyedia perkhidmatan kewangan diwajibkan menyediakan kemudahan QR code MySejahtera dan menyediakan buku kpendaftaranehadiran pelanggan. Pelanggan wajibkan check-in MySejahtera atau menulis secara manual di kawasan yang tidak mempunyai capaian internet atau pelanggan tidak mempunyai telefon pintar. 6. Sediakan ruang giliran di luar premis jika selamat. Guna sistem beratur digital jika boleh. 7. Jika boleh, tugaskan seorang kakitangan untuk mengawal pintu atau gunakan pintu automatik untuk mengawal kesesakan pelanggan. 8. Jika boleh, sediakan pintu masuk dan keluar yang berasingan dan tandakan dengan jelas untuk mengawal kesesakan pelanggan. 	
Terminal Layan Diri (Self-service Terminal)	Waktu Kehadiran Pelanggan : 9.30 pagi hingga 3.00 petang			
	Waktu Operasi : 7.00 pagi hingga 7.00 malam			
	Kapasiti Pekerja : 60%			



SEKTOR PERBANKAN

AKTIVITI PERNIAGAAN TERLIBAT	TEMPOH OPERASI	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		AKTIVITI YANG TIDAK DIBENARKAN
		TINDAKAN	PENERANGAN RINGKAS	
Bank	Waktu Operasi : 8.30 pagi hingga 5.30 petang	Urusan Di Kaunter – Kekalkan Kebersihan dan Penjarakan Fizikal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kakitangan yang berurusan secara bersemuka dengan pelanggan perlu memakai <i>face mask</i> dan memastikan jarak sekurang-kurangnya 1 meter antara juruwang dan pelanggan. 2. Pamerkan notis untuk mewajibkan pelanggan untuk memakai <i>face mask</i> pada setiap masa. 3. Pelanggan perlu nyah kuman tangan dengan menggunakan sanitizer sebelum berurusan di kaunter. 4. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu sediakan sanitizer di kaunter untuk kegunaan pelanggan. 5. Juruwang perlu mengelak daripada menyentuh tangan / ibu jari pelanggan ketika mendapatkan cap ibu jari. 6. Elakkan berkongsi alat tulis dengan pelanggan. 7. Nyah kuman (disinfect) permukaan kaunter secara kerap, mengikut kadar trafik pelanggan yang menggunakan kaunter berkenaan. 8. Nyah kuman (disinfect) pintu sekurang-kurangnya tiga kali sehari. 9. 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. 10. Pelanggan juga digalakkan menggunakan sistem dalam talian dan terminal Perkhidmatan Layan Diri atau SST untuk menghadkan urusan secara bersemuka. 	
Terminal Layan Diri (Self-service Terminal)	Waktu Kehadiran Pelanggan : 9.30 pagi hingga 3.00 petang			
	Kapasiti Pekerja : 60%			



SEKTOR PERBANKAN

AKTIVITI PERNIAGAAN TERLIBAT	TEMPOH OPERASI	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		AKTIVITI YANG TIDAK DIBENARKAN
		TINDAKAN	PENERANGAN RINGKAS	
Bank	Waktu Operasi : 8.30 pagi hingga 5.30 petang Waktu Kehadiran Pelanggan : 9.30 pagi hingga 3.00 petang	Urusan Di Kaunter – Kekalkan Kebersihan dan Penjarakan Fizikal	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. Sebaikbaiknya, penyedia perkhidmatan kewangan menyediakan masa dan kaunter yang khusus serta tempat menunggu yang berasingan untuk golongan ini. 2. Kakitangan yang memberi bantuan fizikal dan pelanggan harus menyah kuman sebelum menjalankan urusan di premis perniagaan. 	
Terminal Layan Diri (Self-service Terminal)	Waktu Operasi : 7.00 pagi hingga 7.00 malam Kapasiti Pekerja : 60%			

SOP 02 Jun 2021



SEKTOR PERBANKAN

AKTIVITI PERNIAGAAN TERLIBAT	TEMPOH OPERASI	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		AKTIVITI YANG TIDAK DIBENARKAN
		TINDAKAN	PENERANGAN RINGKAS	
Bank	Waktu Operasi : 8.30 pagi hingga 5.30 petang Waktu Kehadiran Pelanggan : 9.30 pagi hingga 3.00 petang	Simpan Rekod Untuk Membantu Pengesanan Kontak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Simpan rekod pertemuan dengan pelanggan dan penyedia perkhidmatan pihak ketiga untuk tujuan pengesanan kontak. 2. Untuk setiap pertemuan, perlu merekodkan nama, nombor telefon, tarikh, masa dan tempat pertemuan. 3. Maklumat yang direkodkan perlu disimpan sekurang-kurangnya selama tiga bulan. 	
Terminal Layan Diri (Self-service Terminal)	Waktu Operasi : 7.00 pagi hingga 7.00 malam Kapasiti Pekerja : 60%			



SEKTOR PERBANKAN

AKTIVITI PERNIAGAAN TERLIBAT	TEMPOH OPERASI	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		AKTIVITI YANG TIDAK DIBENARKAN
		TINDAKAN	PENERANGAN RINGKAS	
Bank	Waktu Operasi : 8.30 pagi hingga 5.30 petang	Terminal Layan Diri (Self- service Terminals) - kawal lalu masuk dan keluar	<p><u>Terminal layan diri terletak di premis penyedia perkhidmatan kewangan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan yang mempunyai suhu melebihi 37.5 Celcius atau menunjukkan simptom seperti sakit tekak, batuk, selesema, 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. 2. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu pameran 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. 3. Sediakan sanitizer berhampiran pintu masuk dan keluar untuk kegunaan pelanggan. 4. Penyedia perkhidmatan kewangan diwajibkan menyediakan kemudahan QR code 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. 5. Jika boleh, tugaskan seorang kakitangan untuk mengawal pintu atau gunakan pintu automatik untuk mengawal kesesakan pelanggan. 6. Jika boleh, sediakan pintu masuk dan keluar yang berasingan dan tandakan dengan jelas untuk mengawal kesesakan pelanggan. 	
Terminal Layan Diri (Self-service Terminal)	Waktu Operasi : 7.00 pagi hingga 7.00 malam			
	Kapasiti Pekerja : 60%			



SEKTOR PERBANKAN

AKTIVITI PERNIAGAAN TERLIBAT	TEMPOH OPERASI	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		AKTIVITI YANG TIDAK DIBENARKAN
		TINDAKAN	PENERANGAN RINGKAS	
Bank	Waktu Operasi : 8.30 pagi hingga 5.30 petang Waktu Kehadiran Pelanggan : 9.30 pagi hingga 3.00 petang	Terminal Layan Diri (Self-service Terminals) – kawal bilangan pelanggan	<p><u>Terminal layan diri terletak di premis penyedia perkhidmatan kewangan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hadkan bilangan pelanggan yang dibenarkan ke dalam premis pada bila-bila masa untuk memastikan penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter dipatuhi secara efektif. 2. Sediakan ruang giliran di luar premis jika selamat. Guna sistem beratur digital jika boleh. 3. Pelanggan perlu mematuhi penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter pada setiap masa. 4. Jika boleh, sediakan tanda jarak 1 meter di atas lantai dan tempat duduk. 5. Jika boleh, galakkan pelanggan menggunakan sistem dalam talian. <p><u>Terminal layan diri di premis lain</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Pelanggan diwajibkan memakai face mask untuk mengurangkan risiko jangkitan Covid-19. 3. Jika boleh, letakkan tanda jarak 1 meter di atas lantai 	
Terminal Layan Diri (Self-service Terminal)	Waktu Operasi : 7.00 pagi hingga 7.00 malam Kapasiti Pekerja : 60%			



SEKTOR PERBANKAN

AKTIVITI PERNIAGAAN TERLIBAT	TEMPOH OPERASI	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		AKTIVITI YANG TIDAK DIBENARKAN
		TINDAKAN	PENERANGAN RINGKAS	
Bank	Waktu Operasi : 8.30 pagi hingga 5.30 petang Waktu Kehadiran Pelanggan : 9.30 pagi hingga 3.00 petang	Terminal Layan Diri (Self-service Terminals) – kawal kebersihan	<p><u>Terminal layan diri terletak di premis penyedia perkhidmatan kewangan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan harus menyah kuman tangan dengan sanitizer sebelum menggunakan terminal layan diri. 2. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu pameran 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. 3. Pelanggan perlu memakai face mask setiap masa. 4. Sediakan sanitizer di tempat yang mudah diakses oleh pelanggan. Pastikan sanitizer ini sentiasa diisi semula secara kerap. 5. Bersihkan dan nyah kuman terminal perkhidmatan layan diri secara berkala. 	
Terminal Layan Diri (Self-service Terminal)	Waktu Operasi : 7.00 pagi hingga 7.00 malam Kapasiti Pekerja : 60%		<p><u>Terminal layan diri di premis lain</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan harus menyah kuman tangan dengan sanitizer sebelum menggunakan terminal layan diri. 2. Penyedia perkhidmatan kewangan perlu pameran 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. 3. 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. 4. Bersihkan dan nyah kuman (disinfect) terminal layan diri secara berkala. 	

SOP 02 Jun 2021



SEKTOR PERBANKAN

AKTIVITI PERNIAGAAN TERLIBAT	TEMPOH OPERASI	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		AKTIVITI YANG TIDAK DIBENARKAN
		TINDAKAN	PENERANGAN RINGKAS	
Bank	Waktu Operasi : 8.30 pagi hingga 5.30 petang Waktu Kehadiran Pelanggan : 9.30 pagi hingga 3.00 petang	Aplikasi MySejahtera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyedia perkhidmatan kewangan wajib memuat turun dan mendaftar dalam aplikasi MySejahtera. 2. Kakitangan, pelanggan dan penyedia perkhidmatan pihak ketiga perlu memuat turun dan mendaftar aplikasi MySejahtera ke dalam telefon bimbit masing-masing untuk pengesanan kontak rapat. 3. Pastikan kakitangan, pelanggan dan penyedia perkhidmatan pihak ketiga menggunakan aplikasi MySejahtera apabila memasuki premis perniagaan. 4. Pastikan pelanggan merekod kehadiran secara manual jika tidak menggunakan aplikasi MySejahtera atau tiada capaian internet. 5. 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 (PKP) yang dikeluarkan oleh Jabatan Perlindungan Data Peribadi. 	
Terminal Layan Diri (Self-service Terminal)	Waktu Operasi : 7.00 pagi hingga 7.00 malam Kapasiti Pekerja : 60%			