



SEKTOR KEWANGAN (AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

Semua perkhidmatan kewangan, termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- 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 adalah 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
Pekerja

100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kurangkan bilangan pelawat	• Hadkan bilangan pelanggan yang dibenarkan ke dalam premis pada bila-bila masa. • Sediakan ruang giliran di luar jika selamat. Guna sistem beratur digital jika boleh. • Penjarakan sosial 1 meter perlu dipatuhi semua pelanggan pada setiap masa. • Galakkan pelanggan membuat temujanji sebelum mengunjungi premis. • Galakkan pelanggan menggunakan sistem dalam talian dan terminal Perkhidmatan Layan Diri atau Self Service Terminal (SST) untuk mengurus niaga. • Jika boleh, kurangkan keperluan pelanggan menyentuh alatan di premis seperti skrin system beratur digital dan alat tulis. • Letakkan <i>sanitisers</i> di tempat yang mudah diakses pengguna. • Alih/simpan bahan yang tidak mudah dibersihkan seperti akhbar, majalah, risalah dari ruang menunggu. • Setiap kakitangan berurusan dengan pelanggan perlu memakai topeng muka.
Kawal pintu masuk dan keluar	(i) Pakai pintu automatik atau tugaskan seorang kakitangan untuk membuka pintu. (ii) Sediakan <i>sanitizer</i> berhampiran pintu masuk dan keluar untuk kegunaan pelanggan. (iii) Jika boleh, sediakan pintu masuk dan keluar yang berasingan dan tandakan dengan jelas. (iv) Pamer notis bagi menghalang pelanggan yang tidak sihat, terdedah kepada pesakit Covid-19 atau baru sahaja kembali ke Malaysia dari memasuki premis.



SEKTOR KEWANGAN (AKTIVITI BERHADAPAN DENGAN PELANGGAN)

Merangkumi

Semua perkhidmatan kewangan, termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- 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 adalah 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
Pekerja

100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan

Mengekalkan kebersihan dan penjarakan sosial ketika berurusan di kaunter

Penerangan Ringkas

- Memastikan jarak sekurang-kurangnya 1 meter antara juruwang dan pelanggan.
- Juruwang perlu mengelak daripada menyentuh tangan / ibu jari pelanggan ketika mendapatkan cap ibu jari.
- Elakkan berkongsi pen juruwang dengan pelanggan. Galakkan pelanggan menggunakan pen sendiri atau beri pen percuma untuk kegunaan di kaunter.
- Sediakan 'sanitizer' tangan di kaunter untuk kegunaan pelanggan, terutamanya selepas setiap penggunaan peranti pembaca biometrik
- Nyah cemar (disinfect) permukaan kaunter selepas setiap transaksi.
- Jika mengendalikan wang tunai, bersihkan tangan dengan 'sanitizer' selepas setiap transaksi. Sediakan kaunter khas untuk urusan melibatkan wang tunai.
- Setiap kakitangan berurusan dengan pelanggan perlu memakai topeng muka.



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

Merangkumi

Semua perkhidmatan kewangan, termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- 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 adalah 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 Pekerja

100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan

Penerangan Ringkas

Kawal pintu masuk dan keluar

Di premis institusi kewangan

- Dicapangkan pakai pintu automatik atau tugaskan seorang kakitangan untuk membuka pintu.
- Sediakan 'sanitizer' berhampiran pintu masuk dan keluar untuk kegunaan pelanggan.
- Jika boleh, sediakan pintu masuk dan keluar yang berasingan dan tandakan dengan jelas.
- Pamer notis bagi menghalang pelanggan yang tidak sihat, terdedah kepada pesakit Covid-19 atau baru sahaja kembali ke Malaysia dari memasuki premis.
- Nyah cemar pintu setiap 8 jam sekali.

Di premis lain

- Pamer notis berhampiran SST tentang apa yang perlu dilakukan sekiranya pelanggan tidak sihat, terdedah kepada pesakit Covid-19 atau baru sahaja kembali ke Malaysia.
- Nyah cemar pintu setiap 8 jam sekali.



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

Merangkumi

Semua perkhidmatan kewangan, termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- 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 adalah 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 Pekerja

100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan

Penerangan Ringkas

Kurangkan bilangan pelawat

Di premis institusi kewangan

- Hadkan bilangan pelanggan yang dibenarkan ke dalam premis pada bila-bila masa.
- Sediakan ruang giliran di luar jika selamat. Guna sistem beratur digital jika boleh.
- Penjarakan sosial 1 meter perlu dipatuhi semua pelanggan pada setiap masa.
- Galakkan pelanggan menggunakan sistem dalam talian untuk mengurus niaga.
- Jika boleh, kurangkan keperluan pelanggan menyentuh alatan di premis seperti skrin system beratur digital dan alat tulis.
- Letakkan 'sanitizers' di tempat yang mudah diakses pengguna.
- Alih/simpan bahan yang tidak mudah dibersihkan seperti akhbar, majalah, risalah dari ruang menunggu.

Di premis lain

- Berikan maklumat tentang jarak yang selamat antara pelanggan ketika menggunakan SST.
- Ingatkan pelanggan keperluan mematuhi peraturan penjarakan sosial yang dikuatkuasakan, termasuk oleh pemilik premis ketika menggunakan SST, jika ada.
- Pertimbangkan untuk mengalih SST ke kawasan kurang sesak atau matikan SST yang terletak di ruang sempit sekiranya penjarakan sosial tidak boleh di praktikkan.
- Pamer notis di sekitar SST untuk mengingatkan pelanggan mengamalkan penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter.



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

Merangkumi

Semua perkhidmatan kewangan, termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- 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 adalah 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 Pekerja

100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kawalan Kebersihan	Di premis institusi kewangan • Sediakan 'sanitizers' di kawasan SST dan minta pelanggan untuk membersihkan tangan menggunakan 'sanitiser' sekurang-kurangnya selepas setiap penggunaan SST. Di premis lain • Sediakan 'sanitizer' di dinding untuk pelanggan membersihkan tangan selepas menggunakan SST. • Pemilik SST perlu mengisi semula sanitizers secara berkala. Notis peringatan di premis institusi kewangan dan premis-premis lain • Pamer notis untuk mengingatkan pelanggan agar membersihkan tangan sekurang-kurangnya selepas setiap penggunaan SST.



SEKTOR KEWANGAN (OPERASI DALAMAN INSTITUSI KEWANGAN)

Merangkumi

Semua perkhidmatan kewangan, termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- 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 adalah 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
Pekerja

100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Mesyuarat atau perjumpaan kakitangan	• Hadkan jumlah ahli mesyuarat dan elakkan perhimpunan besar (cth. mesyuarat kakitangan, <i>townhall</i>, majlis makan malam tahunan, dan perhimpunan sosial serta keagamaan. • Hadkan bilangan kakitangan di kawasan awam (contoh: bilik mesyuarat, kafeteria dan pantri) pada setiap masa bergantung kepada saiz Kawasan. • Kekalkan jarak sekurang-kurangnya 1 meter antara satu sama lain. • Jika boleh, pertimbang alternatif lain seperti penggunaan video atau tele-persidangan. Tangguhkan mesyuarat yang memerlukan tidak penting yang memerlukan kehadiran secara fizikal.
Susunan tempat duduk (stesen kerja)	• Semak susun atur pejabat agar terdapat sekurang-kurangnya 1 meter penjarakan sosial antara kakitangan. Contohnya, ini boleh dicapai dengan meletakkan pengadang antara pekerja dan menggalakkan kaitan bekerja dari rumah, atau Work from Home (WFH). • Jika penjarakan sosial tidak dapat dilakukan, pastikan sebarang interaksi dialkukan dengan cepat. Contoh, kurang daripada 15 minit. • Kurangkan keperluan kakitangan untuk berada berdekatan antara satu sama lain pada permulaan dan akhir masa operasi atau ketika berlaku pertukaran shif. • Pamer notis untuk mengingatkan kakitangan mengamalkan penjarakan sosial. • Sediakan <i>sanitisers</i> tangan di tempat yang sesuai dan mudah diakses. • Jauhkan/simpan semua dokumen kertas yang tidak perlu dan hadkan pertukaran dokumen fizikal untuk mengurangkan risiko jangkitan



SEKTOR KEWANGAN (OPERASI DALAMAN INSTITUSI KEWANGAN)

Merangkumi

Semua perkhidmatan kewangan, termasuk:

- Institusi perbankan, insurans/takaful, kewangan pembangunan
- 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 adalah 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
Pekerja

100%

AKTIVITI DAN PROTOKOL

Tindakan	Penerangan Ringkas
Kerja di luar (Contoh lawatan tapak)	Kakitangan hendaklah mematuhi keperluan berikut: • Pakai peralatan perlindungan diri termasuk topeng muka dan sarung tangan (mengikut kesesuaian). • Pelihara kebersihan diri termasuk elakkan dari menyentuh muka. Gunakan <i>sanitizer</i> atau sabun untuk membersihkan tangan. • Kekalkan penjarakan sosial sekurang-kurangnya 1 meter dari orang lain. • Jika boleh, hadkan keperluan bersemuka ketika mengurus niaga kepada kurang 15 minit. • Jauhkan diri daripada melakukan kerja luar sekiranya berasa tidak sihat dan mempunyai gejala COVID-19. • Simpan rekod pertemuan untuk tujuan pengesanan. Maklumat yang dikumpul hendaklah, sekurang-kurangnya termasuk nama, nombor telefon, tarikh, tempat dan masa pertemuan. • Guna alat tulis sendiri (yang disediakan oleh majikan) untuk sebarang urusan niaga termasuk mengisi dokumen. Institusi kewangan perlu menyediakan peralatan perlindungan diri COVID-19 yang diperlukan untuk kakitangan termasuk topeng dan <i>sanitizers</i>.