

# **SOALAN-SOALAN LAZIM**

## **JANJI TEMU ELEKTRONIK (eAppointment) CAWANGAN BANK RAKYAT**

### **01. Apakah itu Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan Bank Rakyat?**

Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan Bank Rakyat merupakan platform yang membolehkan para pelanggan membuat permohonan janji temu secara dalam talian untuk mendapatkan perkhidmatan Bank Rakyat pada tarikh dan masa yang ditetapkan.

### **02. Apakah kelebihan Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan Bank Rakyat?**

Platform ini dilancarkan oleh Bank Rakyat sebagai langkah proaktif Bank untuk memberi pengalaman pelanggan yang hebat (*Great Customer Experience*) serta menyokong inisiatif Kerajaan untuk mengamalkan norma baharu atau '*new normal*'.

Sebagai kemudahan kepada pelanggan untuk membuat janji temu secara dalam talian dan mengurangkan tempoh masa menunggu di premis bank.

### **03. Bilakah platform Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan akan dilancarkan?**

Platform Janji Temu Elektronik (eAppointment) bagi perkhidmatan cawangan akan dilancarkan pada 16 Ogos 2021.

### **04. Bagaimanakah pelanggan boleh mengakses platform Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan?**

Akses melalui:

- 1) Laman web Bank Rakyat (*Public User*):  
[www.bankrakyat.com.my](http://www.bankrakyat.com.my) atau akses terus melalui  
<https://appointment.bankrakyat.com.my>
- 2) Akses melalui kod QR eAppointment yang terdapat di Cawangan Bank Rakyat.



*Nota: Pelanggan perlu imbas kod QR eAppointment dengan menggunakan telefon bimbit.*

## **05.** Bagaimakah cara membuat janji temu di Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan?

Pelanggan boleh membuat janji temu dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

- i. Layari laman web rasmi Bank Rakyat di [www.bankrakyat.com.my](http://www.bankrakyat.com.my) atau <https://appointment.bankrakyat.com.my>
- ii. Klik janji temu baharu
- iii. Pilih negeri dan perkhidmatan
- iv. Pilih cawangan
- v. Pilih tarikh dan masa
- vi. Isi maklumat peribadi dengan lengkap
- vii. Sahkan maklumat
- viii. Kemukakan bukti pengesahan janji temu atau nombor tempahan ketika hadir berurusan di cawangan (SMS atau e-mel yang diterima oleh pelanggan)

## **06.** Bilakah pelanggan boleh membuat janji temu di Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan?

Pelanggan perlulah membuat permohonan sekurang-kurangnya satu (1) hari sebelum tarikh janji temu.

*Nota: tertakluk kepada kekosongan slot janji temu pada tarikh dan waktu yang dimohon.*

## **07.** Bolehkah pelanggan membuat Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan pada hari yang sama?

Tidak. Walau bagaimapun, pelanggan masih boleh mengunjungi Cawangan Bank Rakyat.

## **08.** Apakah jenis perkhidmatan yang ditawarkan melalui Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan?

Perkhidmatan yang ditawarkan dalam Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan adalah seperti berikut:

- i. Gadaian
- ii. Tebus Gadai
- iii. Pembukaan Akaun  
(Simpanan-i/Semasa-i/Deposit-i Berjangka/iRakyat/iBiz)
- iv. Transaksi Deposit atau Pengeluaran
- v. Penghantaran Wang (IBG/Rentas/Kiriman Wang)
- vi. Perkhidmatan Tabung Haji

- vii. Permohonan Pembiayaan-i
- viii. Permohonan Penyata Akaun (Simpanan-i/Pembiayaan-i/Penyelesaian Pembiayaan-i)
- ix. Penggantian Kad Debit-i
- x. Susulan Kredit (Bayaran ansuran/Perundingan)
- xi. Deposit Syiling

## 09. Siapakah yang boleh membuat tempahan melalui Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan?

- Pelanggan Cawangan sedia ada
- Pelanggan Cawangan baharu

## 10. Bagaimanakah pelanggan boleh membuat semakan tempahan janji temu?

Semakan tempahan janji temu pelanggan boleh dilakukan dengan mengikuti langkah seperti berikut:

Melalui laman web Bank Rakyat:

- i. [www.bankrakyat.com.my](http://www.bankrakyat.com.my) atau akses terus melalui <https://appointment.bankrakyat.com.my>
- ii. Klik semak janji temu
- iii. Masukkan nombor tempahan janji temu (*Booking Reference Number*)
- iv. Klik *search*
- v. Informasi tempahan janji temu dipaparkan

Contoh informasi tempahan janji temu:

The screenshot displays a booking confirmation page from Bank Rakyat. At the top, there's a logo for BANK RAKYAT and language options for English and Melayu. The main content area is titled "Find your booking detail". It shows the following information:

- Branch name:** JALAN TANGSI  
Tingkat Bawah  
Bangunan Bank Rakyat, Jalan Tangsi,  
Kuala Lumpur  
50732  
Kuala Lumpur
- Service:** Pawning
- Date:** 02/06/2021
- Time:** 10:00 A.M.
- Name:** Customer I
- IC Number:** 12023012340001
- Mobile Number:** 0172777724
- Email:** shahrizali4@gmail.com
- Remarks:** Test UAT

A large QR code is centered on the page. At the bottom, there are buttons for "Cancel Booking", "Print", and "Send to email". The footer contains links for Terms & Conditions, Disclaimer, Privacy Policy, Security Policy, and Customer Service, along with social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube. The footer also features the Ministry of Entrepreneur Development and Cooperatives logo and the Bank Rakyat logo with the tagline "Bank Pilihan Anda".

## **11. Adakah pelanggan dibenarkan untuk membatalkan tempahan janji temu?**

Ya. Pembatalan tempahan janji temu boleh dibuat seperti berikut:

Melalui laman web Bank Rakyat:

- i. [www.bankrakyat.com.my](http://www.bankrakyat.com.my) atau akses terus melalui <https://appointment.bankrakyat.com.my>
- ii. Klik semak janji temu
- iii. Masukkan nombor tempahan janji temu (*Booking Reference Number*)
- iv. Klik batal

## **12. Dimanakah perkhidmatan Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan disediakan?**

Di **147** Cawangan Bank Rakyat, **25** Rakyat Xcess dan **27** Ar-Rahnu X'Change milik Bank Rakyat.

## **13. Bagaimanakah pengesahan permohonan janji temu dilakukan?**

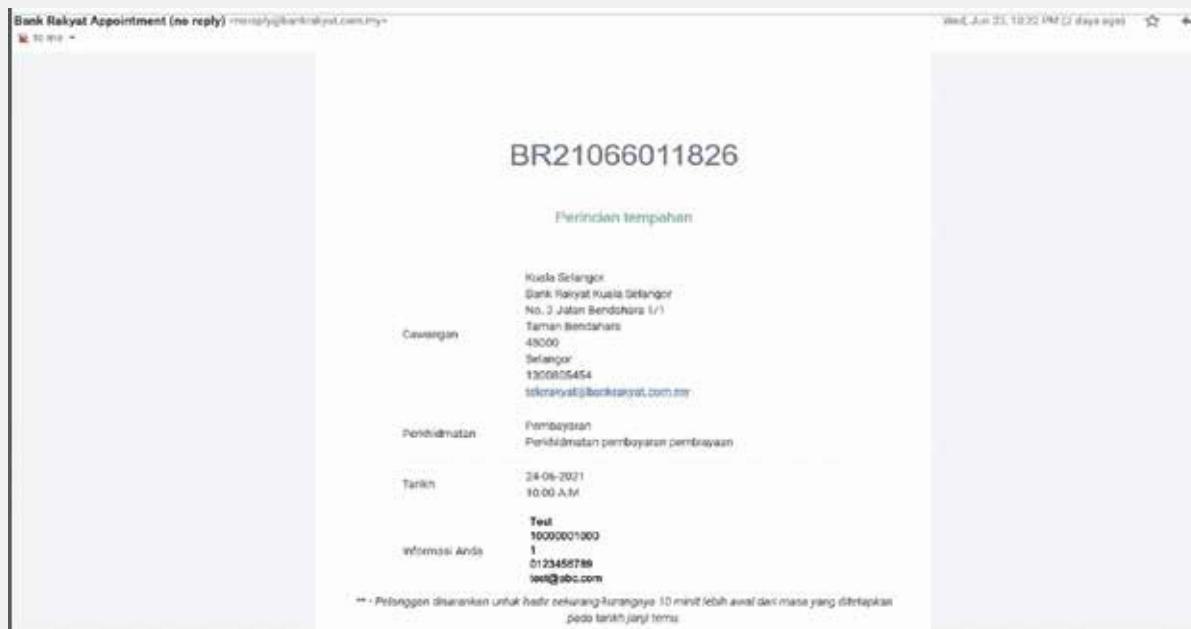
Pelanggan yang telah membuat permohonan akan menerima notis pengesahan melalui khidmat pesanan ringkas (SMS) dan e-mel (sekiranya informasi dimasukkan oleh pelanggan) sebagai peringatan.

*Nota: Nombor telefon adalah diwajibkan*

- Contoh SMS pengesahan janji temu:

*RM0.00 Bank Rakyat Appointment: Hi XXX. You have successfully booked an appointment with Bank Rakyat Kuala Selangor on 01/07/2021 at 10:00. Your booking No: BR21066011826*

- Contoh e-mel pengesahan janji temu:



## 14. Apakah yang perlu dilakukan oleh pelanggan janji temu ketika hadir ke cawangan?

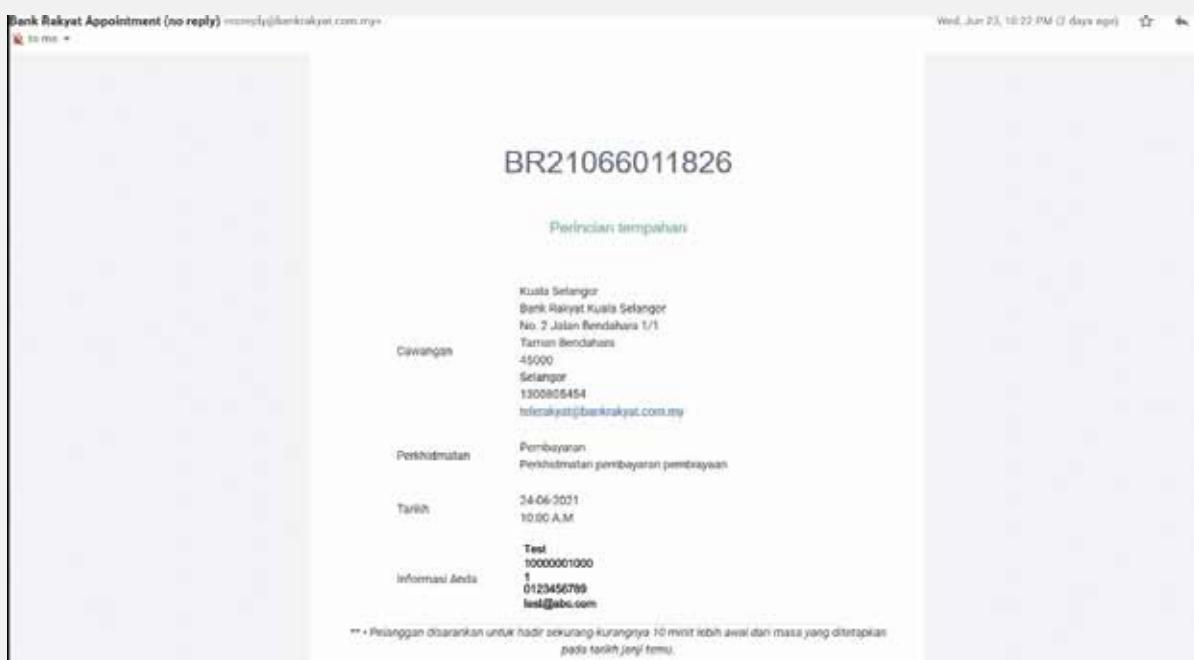
- Pelanggan akan dimaklumkan melalui notifikasi permohonan untuk hadir sekurang-kurangnya 10 minit lebih awal dari masa janji temu yang ditetapkan.
- Selain itu, pelanggan juga dinasihatkan agar mematuhi saranan MKN dengan menjalani saringan suhu badan, pemakaian pelitup muka, mengamalkan penjarakan sosial dan menggunakan pensanitasi tangan.
- Pelanggan juga dikehendaki untuk mendaftar masuk (*check-in*) dengan mengimbas kod QR yang tertera pada pintu masuk utama dengan menggunakan aplikasi MySejahtera.
- Pelanggan janji temu dikehendaki mendapatkan tiket nombor giliran di Sistem Penggiliran (kiosk QMS) sebelum meneruskan transaksi di kaunter.

## 15. Apakah maklumat yang diperlukan pada tarikh janji temu?

- Maklumat yang diperlukan adalah bukti pengesahan janji temu atau nombor tempahan ketika hadir berurus di cawangan (SMS atau e-mel yang diterima oleh pelanggan).
- Contoh SMS pengesahan janji temu:

*RM0.00 Bank Rakyat Appointment: Hi XXX. You have successfully booked an appointment with Bank Rakyat Kuala Selangor on 01/07/2021 at 10:00. Your booking No:BR21066011826*

- Contoh e-mel pengesahan janji temu:



- Contoh informasi tempahan janji temu:

 English | Melayu

Find your booking detail

Branch name	JALAN TANOSI Tingkot Biowoh Bongunon Bank Rakyat, Jalan Tangsi Kuala Lumpur 50132 Kuala Lumpur	Date	1300805454 toleroyot@bankrakyat.com.my
Service	Pawning	Date	02/06/2021
Time	10:00 A.M.	Name	Customer I
IC Number	10203012340001	Mobile Number	0172777724
Email	shahrizal4@gmail.com	Remarks	Test UAT



[CancelBooking](#)
[Print](#)
[Send to email](#)

[Terms & Conditions](#) | [Disclaimer](#) | [Privacy Policy](#) | [Security Policy](#) | [Customer Service](#)

Follow Us:

## 16. Bagaimanakah pelanggan boleh mendapatkan maklumat lanjut mengenai Janji Temu Elektronik (eAppointment) Cawangan ini?

- Pusat Panggilan di talian 1300 80 5454
- Media sosial Bank Rakyat (Instagram, Facebook dan Twitter)
- Cawangan Bank Rakyat atau Ar-Rahnu X'Change Bank Rakyat berhampiran