



## NOTIS MAKLUMAN

### SALURAN KOMUNIKASI DIGITAL TERBARU

#### LIA CHATBOT

Sukacita dimaklumkan bahawa Lembaga Pembiayaan Perumahan Sektor Awam (LPPSA) telah memperkenalkan medium komunikasi terbaru dengan mewujudkan saluran digital LiA Chatbot. **Pelanggan boleh mengakses saluran ini bermula 03 Januari 2022.**

LiA Chatbot akan **beroperasi selama 24 Jam termasuk pada cuti umum** dan boleh diakses melalui pautan [https://chatbot.lppsa.gov.my/LiA\\_DaftarMasuk](https://chatbot.lppsa.gov.my/LiA_DaftarMasuk).

Sehubungan dengan itu, Pelanggan boleh merujuk tatacara penggunaan LiA Chatbot melalui pautan [https://chatbot.lppsa.gov.my/imgKWSP/Manual\\_Pengguna\\_Chatbot\\_LiA\\_Versi1.pdf](https://chatbot.lppsa.gov.my/imgKWSP/Manual_Pengguna_Chatbot_LiA_Versi1.pdf).

Sebagai makluman, terdapat **tiga (3) Perkhidmatan Utama** yang boleh diakses oleh pelanggan melalui LiA Chatbot iaitu :

#### **1. SOALAN LAZIM (FAQ)**

Pelanggan boleh membuat pelbagai pertanyaan umum berkenaan Pembiayaan LPPSA. Antara topik utama bagi soalan lazim yang telah dimasukkan ke dalam Pengetahuan Asas LiA Chatbot adalah seperti berikut :

*Kelayakan Pinjaman, Permohonan Baru, Tempoh Kuri Permohonan, Tempoh Kelulusan Pinjaman, Medium Semakan Bayaran Kemajuan, Dokumen Cagaran, Pembatalan Pinjaman, Arahan Potongan Gaji / Pencen (APG/APP), Tuntutan Pampasan, Cara & Terimaan Bayaran, Tunggakan, Cadangan Penyelesaian bagi Rumah Terbengkalai, Rumah Lelong, Selesai Pinjaman, Pemulangan Geran dan Pemulangan Baki Kredit.*

#### **2. SEMAKAN AKAUN (PEMINJAM SEDIA ADA/ AKTIF)**

LPPSA telah menambahbaik sistem semakan akaun bagi memudahkan peminjam membuat semakan akaun pembiayaan melalui LiA Chatbot. Antara semakan yang boleh dibuat oleh peminjam sedia ada/ aktif adalah seperti berikut :

- a) No Fail dan No Akaun
- b) Baki Pinjaman
- c) Status Permohonan/ Pembiayaan
- d) Jumlah Tunggakan
- e) Arahan Potongan Gaji/ Pencen
- f) No. Tracking Kurier Dokumen Cagaran
- g) Peratus Bayaran yang Dikeluarkan/ Jumlah Bayaran Semasa
- h) Tarikh Selesai Pinjaman
- i) Tarikh Bayaran Lebihan Baki
- j) Tarikh Hakmilik di Pos/ Alamat dan No. Tracking

### **3. LIVE CHAT**

LiA Chatbot turut memperkenalkan saluran komunikasi secara langsung iaitu **Live Chat** yang beroperasi secara terus bersama ejen iaitu pegawai Khidmat Pelanggan LPPSA. Pelanggan perlu mengisi maklumat peribadi terlebih dahulu untuk berkomunikasi secara langsung bersama ejen. Waktu operasi bagi Live Chat adalah seperti berikut :

#### **Isnin – Khamis**

8.30 pagi – 5.30 petang (Buka)

#### **Jumaat**

8.30 pagi – 12.30 tengahari (Buka)

12.30 tengahari – 2.45 petang (Rehat)

2.45 petang – 5.30 petang (Buka)

#### **Sabtu, Ahad & Cuti Umum (Tidak beroperasi)**

Untuk pertanyaan lanjut, pelanggan boleh menghubungi Pusat Panggilan LPPSA di talian 03-88801600 atau melalui Portal Pertanyaan/ Aduan Rasmi LPPSA di <https://etiket.lppsa.gov.my/>.

**2 JANUARI 2022**

# Anda ada persoalan mengenai pembiayaan LPPSA?

## LiA boleh membantu anda.



Bermula 3 Januari 2022



Sedia menjawab sebarang pertanyaan berkenaan LPPSA



Boleh membuat semakan akaun pembiayaan LPPSA



Berbual secara langsung bersama ejen Live Chat



Anda boleh temui LiA di laman sesawang rasmi LPPSA di [www.lppsa.gov.my](http://www.lppsa.gov.my)



Beroperasi 24 Jam, 7 hari seminggu (LiA Chatbot sahaja)