

30 September 2020

Updated: 1 October 2020 - whistleblower channel

Updated: 9 October 2020 - FAQ (soalan lazim)

**Media Statement
For Immediate Release**

PUSPAKOM TIGHTENS UP ITS ONLINE APPOINTMENT REFUND POLICY

Shah Alam, 30 September 2020 – PUSPAKOM Sdn. Bhd. (PUSPAKOM) is implementing a stricter refund policy to clamp down on bogus and over-booking on its MyPUSPAKOM on-line reservation and payment system platform. This revised policy is important as PUSPAKOM's investigations show that a majority of refund requests are from account users who have bogus bookings or multiple bookings, with some of them having frequent cancellation records.

The investigations revealed that there are account users who make as many as 100 to 500 appointments on-line in a month, but fail to turn up for the sessions. As a result, inspection slots in MyPUSPAKOM are always fully taken up. These groups are believed to be runners, who then make profits by offering the “fully-booked” appointment slots to genuine customers who have to wait for more than five days for inspection slots especially for inspection centres in the Klang Valley.

User accounts which have high frequency of booking rescheduling, cancellation and refund requests will be tracked and blocked by the system.

The tightened MyPUSPAKOM refund policy is aimed at eliminating misuse and abuse of the booking system by unscrupulous account users. With effect from 10 October 2020, PUSPAKOM will not consider any refund requests based on these situations:

1. Customers do not turn up for inspection on the appointment date
2. They are unable to proceed to check-in for the inspection due to insufficient documentation
3. They bring a vehicle different from the vehicle stated in the booking confirmation slip
4. They fail to fulfil any other terms and conditions

Additionally, PUSPAKOM will allow a maximum of only 3 private vehicles booking per customer/user a day.

PUSPAKOM is confident that once these measures are implemented, there will be more inspection slots available for bookings for both private and commercial vehicles using the MyPUSPAKOM platform. PUSPAKOM assures customers that inspection slot availability will not be more than 3 working days compared to 7 days or more previously.

PUSPAKOM also urges customers especially new and used car dealers not to subscribe to the unethical services of runners and stop buying appointment slots from them. Customers can call 1-800-88-2005* or email whistleblowing@drb-hicom.com* immediately if they are approached by runners offering to secure inspection slots, usually at exorbitant prices.

MyPUSPAKOM account users are advised to read the terms and conditions on www.mypuspakom.com.my for more details.

#

(*Updated: 1 October 2020)

For more details, please contact:

Ms Leong Pei Yee

Head, Communications & Customer Service Department

PUSPAKOM

Tel: 03-2052 7465

Ms Elly

Communications & Customer Service Department

PUSPAKOM

Tel: 03-2052 7322

Mohd Izzat Intanjudin

Senior Executive, Communications & Customer Service Department

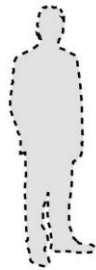
PUSPAKOM

Tel: 03-2052 7464

Mulai 10 Oktober 2020

PUSPAKOM TIDAK LAGI membenarkan sebarang permohonan bayaran balik bagi pembatalan seperti berikut:

1



Pelanggan gagal hadir pada tarikh temujanji yang telah dibuat.

2



Kenderaan yang dibawa oleh pelanggan untuk pemeriksaan tidak sama dengan yang didaftarkan dalam sistem MyPUSPAKOM.

3



Pelanggan tidak membawa dokumen yang berkaitan / lengkap menyebabkan pemeriksaan tidak dapat dijalankan.

4



Pelanggan tidak mematuhi syarat-syarat pemeriksaan kenderaan PUSPAKOM.

TERMA & SYARAT UNTUK BAYARAN BALIK

Mulai 10 Oktober 2020

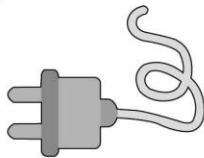
PUSPAKOM HANYA membenarkan sebab-sebab permohonan bayaran balik bagi pembatalan seperti berikut:

1



Pelanggan menempah dua pemeriksaan dan gagal salah satu daripadanya hingga tidak boleh menjalankan pemeriksaan kedua.

2



Cawangan yang dipilih dalam sistem MyPUSPAKOM tidak dapat menawarkan perkhidmatan pemeriksaan disebabkan isu teknikal.



Bagi yang layak, permohonan bayaran balik perlu dibuat

**DALAM MASA 5 HARI
SELEPAS TARIKH PEMERIKSAAN**



PUSPAKOM

Ahli Kumpulan

DRB-HICOM

 www.puspakom.com.my

 dpebooking@puspakom.com.my

 03-5101 7000

 **Puspakom Sdn Bhd**

 **puspakom_ontheroad**

 **PUSPAKOM Sdn Bhd**

- Bagi Soalan Lazim MyPUSPAKOM yang lengkap, sila layari www.mypuspakom.com.my
- Untuk merujuk kepada Kenyataan Media kami, layari www.puspakom.com.my/media-release

PEMBATALAN DAN PEMULANGAN BAYARAN TEMUJANJI

#1 Bolehkah pelanggan membatalkan temujanji dan memohon pemulangan wang?

- **TIDAK.** Mulai 10 Oktober 2020, pembatalan temujanji tidak dibenarkan sama sekali. Justeru itu, tiada pemulangan bayaran bagi Caj Pemprosesan, Fi Pemeriksaan dan Caj Perkhidmatan (untuk perkhidmatan bergerak PUSPAKOM).
- Walau bagaimanapun, pelanggan dibenarkan untuk melakukan penjadualan semula (Sila rujuk "**PENJADUALAN SEMULA TEMUJANJI**").

#2 Jika pelanggan tidak membawa dokumen yang mencukupi menyebabkan pemeriksaan tidak dapat diteruskan, bolehkah saya batal temujanji dan mohon bayar balik ?

- Tidak Boleh

#3 Jika pelanggan membawa kenderaan yang berbeza dengan apa yang dicetak pada Slip Pengesahan Temujanji, bolehkah pemeriksaan diteruskan? Jika tidak boleh, bolehkah pelanggan batal temujanji dan mohon bayar balik?

- Pemeriksaan tidak boleh diteruskan dan pelanggan tidak boleh batal temujanji dan memohon bayar balik.



SOALAN LAZIM

SOALAN LAZIM INI DIBANGUNKAN SUSULAN DARIPADA
TERMA & SYARAT BAHARU – POLISI TIADA PEMULANGAN BAYARAN

- Bagi Soalan Lazim MyPUSPAKOM yang lengkap, sila layari www.mypuspakom.com.my
- Untuk merujuk kepada Kenyataan Media kami, layari www.puspakom.com.my/media-release

PENJADUALAN SEMULA TEMUJANJI

#4 Bolehkah pelanggan melakukan penjadualan semula temujanji selepas menerima Slip Pengesahan Temujanji?

TEMUJANJI CAWANGAN DAN PEMERIKSAAN BERGERAK VAN

- **Boleh.** Penjadualan semula **HANYA dibenarkan 5 hari sebelum tarikh temujanji** dan bergantung kepada slot yang sedia ada.
- **Pertukaran** hanya tertakluk kepada **tarikh, masa dan tempat sahaja** (Bagi Perkhidmatan Bergerak Van, pertukaran tertakluk kepada tarikh sahaja.)
- Pihak PUSPAKOM tidak akan melayan sebarang permintaan penjadualan semula yang dibuat kurang daripada 5 hari sebelum tarikh temujanji dan tiada pembatalan atau pemulangan bayaran selepas itu.
- Sila hubungi Pusat Khidmat Pelanggan di 03-5101 7000.

TEMUJANJI PERKHIDMATAN BERGERAK TRAK

- **Boleh.** Penjadualan semula **HANYA dibenarkan 5 hari sebelum tarikh temujanji** dengan menghubungi 03-5526 1116 / 03-5526 1118.
- Pihak PUSPAKOM tidak akan melayan sebarang permintaan penjadualan semula yang dibuat kurang daripada 5 hari sebelum tarikh temujanji dan tiada pembatalan atau pemulangan bayaran selepas itu.

Nota:

- *Tarikh temujanji adalah tarikh yang dipilih oleh pengguna untuk melakukan pemeriksaan.*
- *Penjadualan temujanji hanya dibenarkan 1 kali sahaja*



SOALAN LAZIM

SOALAN LAZIM INI DIBANGUNKAN SUSULAN DARIPADA
TERMA & SYARAT BAHARU – POLISI TIADA PEMULANGAN BAYARAN

- Bagi Soalan Lazim MyPUSPAKOM yang lengkap, sila layari www.mypuspakom.com.my
- Untuk merujuk kepada Kenyataan Media kami, layari www.puspakom.com.my/media-release

PINDAAN MAKLUMAT TEMUJANJI

#5 Bolehkah pelanggan memohon untuk membuat pindaan maklumat jika tanpa sedar berlaku kesilapan pada temujanji?

- Pembetulan bagi nombor kenderaan terhad kepada 2 aksara sahaja
- Nombor casis terhad kepada 3 aksara sahaja
- Jenis kenderaan, jenis badan, kelas kegunaan dan jenis pemeriksaan.

Nota:

- Tiada pulangan bagi lebihan bayaran yang telah dilakukan.