	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN	Halaman: 1/3
	PUSAT ANTARABANGSA PUTRA	No. Semakan: 00
	Kod Dokumen: UPM/OPR/INTL/AK13	No. Isu: 01
	ARAHAN KERJA PERMOHONAN PEMBAYARAN BALIK (REFUND) BAGI PELAJAR DAN TANGGUNGAN	Tarikh: 09/09/2022

1.0 TUJUAN


Arahan kerja ini bertujuan untuk menerangkan tatacara bagi permohonan pembayaran balik (*refund*) bagi lebihan bayaran yang dibuat oleh pemohon untuk permohonan Visa dan Pas.

2.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN


AP	:	Akuan Penerimaan
EMGS	:	<i>Education Malaysia Global Services</i>
e-SMP	:	Sistem Maklumat Pelajar
iGIMS	:	<i>Internet Graduate Information Management System</i>
i-PUTRA	:	Pusat Antarabangsa PUTRA
PT (P/O)	:	Pembantu Tadbir (P/O)
STARS	:	<i>Students Application & Registration System</i>
SVP	:	Seksyen Visa dan Pas
VAL	:	Surat Kelulusan Visa (<i>Visa Approval Letter</i>)
WAKIL UNIVERSITI	:	Wakil Universiti ke JIM dan EMGS

3.0 ARAHAN

Bil.	Tindakan	Tanggungjawab
1.	<p>KAUNTER</p> <p>1.1 Semak bukti pembayaran (resit/slip bank) jika terdapat lebihan bayaran semasa pemohon menghantar permohonan utama visa dan pas pelajar beserta tanggungan.</p> <p>1.2 Maklumkan kepada pemohon tentang proses permohonan bayaran balik (<i>refund</i>):</p> <p style="padding-left: 20px;">i. Permohonan hanya diterima selepas permohonan utama selesai</p>	PT (P/O)

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN	Halaman: 2/3
	PUSAT ANTARABANGSA PUTRA	No. Semakan: 00
	Kod Dokumen: UPM/OPR/INTL/AK13	No. Isu: 01
	ARAHAN KERJA PERMOHONAN PEMBAYARAN BALIK (REFUND) BAGI PELAJAR DAN TANGGUNGAN	Tarikh: 09/09/2022

Bil.	Tindakan	Tanggungjawab
	ii. mendapatkan persetujuan jika permohonan bayaran balik (<i>refund</i>) akan diteruskan atau tidak. iii. Pengesahan persetujuan dicatat di atas <i>Refund Acknowledgement Slip</i> .	
2.	TERIMA PERMOHONAN 2.1 Terima, semak dan pastikan dokumen permohonan betul, sah serta lengkap mengikut <i>Checklist for Refund/Claim Letter</i> 2.2 Capkan <i>COMPLETE</i> pada borang permohonan yang lengkap dan <i>INCOMPLETE</i> pada borang permohonan yang tidak lengkap dan minta pelajar lengkapkan permohonan. 2.3 Serahkan slip <i>Refund Acknowledgement Slip</i> kepada pelajar.	PT (P/O)
3.	PROSES PERMOHONAN BAYARAN BALIK 3.1 Masukkan maklumat lengkap permohonan beserta bukti pembayaran ke dalam Sistem STARS. 3.2 Rekod permohonan ke dalam <i>Masterfile</i> Permohonan Bayaran Balik.	PT (P/O)
4.	SEMAK STATUS PERMOHONAN 4.1 Semak status permohonan melalui 2 sistem STARS dari semasa ke semasa.	PT (P/O)

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN	Halaman: 3/3
	PUSAT ANTARABANGSA PUTRA	No. Semakan: 00
	Kod Dokumen: UPM/OPR/INTL/AK13	No. Isu: 01
	ARAHAN KERJA PERMOHONAN PEMBAYARAN BALIK (REFUND) BAGI PELAJAR DAN TANGGUNGAN	Tarikh: 09/09/2022

Bil.	Tindakan	Tanggungjawab
4.2	Kenalpasti permohonan yang tidak mendapat kelulusan daripada EMGS atau permohonan yang memerlukan dokumen tambahan.	
4.3	Maklumkan kepada pemohon bahawa permohonan tidak lengkap/tidak memenuhi kriteria EMGS.	
4.4	Dokumen yang lengkap dihantar semula ke EMGS.	
4.5	EMGS akan menghantar senarai permohonan yang telah lulus melalui emel beserta senarai <i>telegraphic transfer</i> yang telah dihantar kepada pihak Pejabat Bursar.	
4.6	Permohonan akan dihantar ke Pejabat Bursar untuk urusan pembayaran ke akaun pemohon.	
4.7	Rekod maklumat kelulusan ke dalam <i>Masterfile</i> Permohonan Bayaran Balik.	