



## SOALAN LAZIM

### Bagi Pelanggan Individu Yang Telah Menyertai Moratorium

(1 April 2020 to 30 September 2020)

No.	Soalan	Jawapan
<b>Bahagian 1 : Pembayaran setelah moratorium berakhir pada 30 September</b>		
1	Bilakah saya perlu mula menjelaskan bayaran bagi pinjaman / pembiayaan yang telah pun berada di bawah moratorium?	Pembayaran perlu dibuat sebelum tempoh akhir bayaran bagi bulan Oktober 2020 dan seterusnya.
2	Pinjaman / pembiayaan saya mempunyai Arahan Tetap melalui akaun simpanan / semasa saya dengan RHB.  Adakah Arahan Tetap saya akan diteruskan secara automatik apabila moratorium ini berakhir?	Sekiranya Arahan Tetap tersebut melalui Akaun Simpanan / Semasa anda yang dibuat di cawangan RHB Bank / RHB Islamic Bank, Arahan Tetap anda akan bermula secara automatik.  Sekiranya pembayaran dibuat menggunakan pembayaran berulang melalui RHB Now Internet Banking / RHB Mobile Banking, anda dikehendaki untuk mengaktifkan semula Arahan Tetap bagi pembayaran berulang bermula daripada Oktober 2020 dan seterusnya.
3	Adakah saya perlu memaklumkan kepada pihak syarikat saya jika saya ingin meneruskan pembayaran untuk kemudahan pinjaman / pembiayaan saya melalui pemotongan gaji bulanan secara automatik?	Ya, anda perlu memaklumkan kepada pihak syarikat anda jika anda ingin membuat pembayaran melalui pemotongan gaji bulanan secara automatik bagi pinjaman / pembiayaan anda.
4	Bolehkah saya membuat pembiayaan semula untuk kemudahan pinjaman / pembiayaan saya semasa tempoh moratorium?	Ya, anda boleh membuat pembiayaan semula bagi pinjaman / pembiayaan anda sepanjang tempoh moratorium (sila maklum bahawa ini tidak merangkumi kemudahan Pinjaman / Pembiayaan Sewa Beli Kenderaan).
5	Apakah yang akan terjadi jika saya tidak membuat pembayaran ansuran tepat pada waktunya?	Di dalam tempoh yang sukar ini, kami memahami bahawa anda mungkin menghadapi kesulitan untuk membuat pembayaran bagi kemudahan pinjaman / pembiayaan anda. Jika anda tidak dapat membuat pembayaran dalam tempoh masa yang ditetapkan, hal ini akan memberi kesan terhadap penilaian laporan kredit anda di mana tindakan undang-undang mungkin akan dikenakan ke atas anda.  Kami sebolehnya ingin mengelak daripada hal-hal sebegini berlaku. Oleh itu, kami mencuba dengan sedaya upaya untuk menghubungi kesemua pelanggan kami terlebih dahulu supaya kami dapat membantu dalam pengurusan kewangan anda.  Untuk sebarang maklumat, anda boleh menghubungi pihak kami berdasarkan maklumat yang tertera di Soalan 15, ataupun anda boleh melengkapkan e-borang <a href="#">di sini</a> dan pihak kami akan menghubungi anda dalam masa 3 hari bekerja.



Bahagian 2: Kekangan kewangan selepas tempoh moratorium berakhir		
6	<p>Saya telah menyertai pakej moratorium tetapi saya tidak dapat membuat pembayaran bermula dari Oktober 2020.</p> <p>Sekiranya saya masih menghadapi masalah kewangan disebabkan oleh Covid-19, bagaimanakah saya boleh meminta bantuan daripada pihak bank?</p>	<p>Jika anda menghadapi sebarang masalah untuk membuat pembayaran bagi pinjaman / pembiayaan anda apabila berakhirnya tempoh moratorium, anda boleh menghubungi pihak kami sebagaimana maklumat yang tertera di Soalan 14 ataupun anda boleh melengkapkan e-borang <a href="#">di sini</a> dan pihak kami akan menghubungi anda dalam masa 3 hari bekerja.</p> <p>Pihak kami akan melakukan semakan terhadap status kewangan anda yang terkini dan akan mengemukakan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan yang sesuai untuk kemudahan pinjaman / pembiayaan anda.</p>
7	<p>Apakah maksud program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan untuk kemudahan pinjaman / pembiayaan?</p>	<p>Program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan merupakan inisiatif daripada pihak bank untuk membantu meringankan beban kewangan pelanggan. Terdapat 3 jenis program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan yang kami tawarkan iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemanjangan tempoh pinjaman / pembiayaan</li><li>2. Penangguhan pembayaran dalam tempoh masa yang ditetapkan</li><li>3. Pengurangan pembayaran secara berperingkat ('step-up') dalam tempoh masa yang ditetapkan</li></ol> <p>Pihak kami akan melakukan semakan terhadap status kewangan anda yang terkini dan akan mengemukakan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan yang sesuai untuk kemudahan pinjaman / pembiayaan anda.</p>
8	<p>Saya telah memilih untuk menyertai moratorium, tetapi saya tidak menerima sebarang maklumat mengenai program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan anda melalui SMS.</p> <p>Apakah yang saya perlu lakukan sekarang?</p>	<p>Makluman berkaitan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan bagi pelanggan yang menyertai program moratorium akan dihantar melalui SMS secara berperingkat. Tetapi anda tidak perlu menantikan SMS daripada pihak kami untuk memulakan permohonan.</p> <p>Jika anda menghadapi sebarang masalah dalam membuat pembayaran bagi pinjaman / pembiayaan anda apabila berakhirnya tempoh moratorium, anda boleh menghubungi pihak kami sebagaimana maklumat yang tertera di Soalan 14 ataupun anda boleh melengkapkan e-borang <a href="#">di sini</a> dan pihak kami akan menghubungi anda dalam masa 3 hari bekerja.</p> <p>Pihak kami akan melakukan semakan terhadap status kewangan anda yang terkini dan akan mengemukakan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan yang sesuai untuk kemudahan pinjaman / pembiayaan anda.</p>
9	<p>Apakah yang saya perlu lakukan jika saya telah mengisi jawapan yang salah / ingin menukar butiran di dalam e-borang tersebut?</p>	<p>Anda boleh membuat pindaan di dalam e-borang dan menghantar semula borang tersebut kepada pihak kami. Pihak kami akan menghubungi anda dalam masa 3 hari bekerja.</p>



10	Bilakah tarikh tutup penghantaran e-borang?	Tarikh akhir penghantaran e-borang adalah pada 30 September 2020. Bermula dari tarikh 1 Oktober 2020 dan seterusnya, anda boleh membuat permohonan untuk menyertai program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan di mana-mana cawangan bank kami yang berdekatan.
<b>Bahagian 3: Kriteria dan kelayakan untuk permohonan Program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan RHB</b>		
11	Siapakah yang layak untuk membuat permohonan bagi program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan?	Permohonan boleh dibuat bagi: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pelanggan yang telah pun memilih untuk menyertai pakej moratorium; DAN</li><li>• Sedang menghadapi masalah kewangan untuk meneruskan pembayaran pada Oktober 2020 disebabkan Covid-19.</li></ul> Sila ambil perhatian bahawa: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kelulusan adalah tertakluk kepada Polisi program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan yang telah ditetapkan oleh pihak Bank.</li><li>➤ Program ini tidak merangkumi-<ol style="list-style-type: none"><li>a. Gadai Janji (Harta Kediaman &amp; Komersial) di bawah pembayaran secara progresif</li><li>b. Pembiayaan Peribadi – Islamik bagi Penjawat Awam yang membuat pemotongan gaji bulanan dan Pesara yang membuat pemotongan bulanan daripada Akaun Pesara.</li></ol></li></ul>
12	Adakah saya layak untuk memohon program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan jika saya masih di bawah program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan yang sedia ada?	Ya, anda boleh menghantar permohonan anda kepada pihak kami. Walau bagaimanapun, hal ini tertakluk kepada kriteria kelulusan bagi program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan kami.
13	Adakah saya boleh memohon untuk program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan ini jika saya tidak mempunyai sebarang pekerjaan atau pendapatan?	Ya, anda boleh menghantar permohonan anda kepada pihak kami. Walau bagaimanapun, ia tertakluk kepada kriteria kelulusan bagi program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan kami.
<b>Bahagian 4: Permohonan untuk Program Penyusunan Semula dan Penjadualan Semula RHB</b>		
14	Bagaimanakah saya boleh membuat permohonan untuk program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan?	Jika anda menghadapi sebarang masalah dalam membuat pembayaran bagi pinjaman / pembiayaan anda apabila berakhirnya tempoh moratorium, kami bersedia membantu anda dimana anda boleh membuat permohonan untuk program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan dengan :- <ol style="list-style-type: none"><li>1. Melengkapkan e-borang <a href="#">di sini</a>. Pihak kami akan menghubungi anda dalam masa 3 hari bekerja.</li><li>2. Menghubungi Unit Kutipan di talian:<ul style="list-style-type: none"><li>• 03-2610 6000 [Pembiayaan ASB &amp; Gadai janji (Harta Kediaman &amp; Komersial)]</li></ul></li></ol>



		<ul style="list-style-type: none"><li>• 03-2776 3111 (Pembiayaan Peribadi, Pinjaman/Pembiayaan Sewa Beli Kenderaan)</li></ul> <p>3. Ataupun, anda boleh mengunjungi mana-mana cawangan kami yang terdekat untuk mendapatkan bantuan.</p>
15	Apakah dokumen yang diperlukan bagi permohonan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan?	Senarai dokumen yang diperlukan boleh didapati <a href="#">di sini</a> .  Jika anda memerlukan bantuan untuk membuat permohonan atau perlukan maklumat lanjut, sila hubungi 03-2610 6000 atau 03-2776 3111.  Dokumen-dokumen tambahan mungkin akan diperlukan dari pihak anda dari masa ke semasa setelah proses permohonan bermula (sila rujuk kepada Soalan 14 untuk permohonan bagi program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan).
16	Bilakah keputusan bagi permohonan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan boleh diketahui?	Setelah menerima permohonan dan dokumen yang lengkap kami memerlukan lebih kurang 6 hari bekerja untuk memproses permohonan anda. Permohonan untuk program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan akan dipertimbangkan secara berasingan kes demi kes dan keputusan permohonan akan dimaklumkan melalui SMS dan Surat Variasi ( <i>Letter of Variation</i> ). Apabila Surat Variasi- telah diterima, anda dikehendaki untuk menerima terma dan syarat yang telah ditetapkan di dalam surat tersebut. Jika anda perlu membincangkan Surat Variasi tersebut dengan lebih lanjut, anda disarankan untuk mengikut arahan yang telah dijelaskan di dalam surat itu.
17	Sekiranya permohonan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan telah diluluskan, bilakah saya akan mengetahui jumlah ansuran baru dan tarikh pembayaran?	Jumlah ansuran bulanan yang baru dan tarikh pembayaran yang perlu dibuat akan dimaklumkan kepada pihak anda secara bertulis dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh permohonan bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan anda diluluskan.
18	Adakah kadar faedah / keuntungan saya akan meningkat sekiranya saya membuat permohonan untuk program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan?	Tidak. Pihak kami memberikan jaminan bahawa kadar faedah / keuntungan tidak akan dinaikkan di bawah program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan kecuali perubahan semasa yang dibuat mengikut pelarasan Kadar Asas dan Kadar Pinjaman Asas.  <i>Nota:</i> <i>Kadar Asas (BR) &amp; Kadar Pinjaman Asas (BLR) kami yang terkini adalah 2.5% (BR) &amp; 5.45% (BLR) berkuat kuasa pada 13 Julai 2020.</i>
19	Adakah saya perlu membuat bayaran ansuran bulanan saya sementara menunggu kelulusan bagi permohonan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan saya?	Ya. Anda perlu membuat bayaran ansuran bulanan anda dari Oktober 2020 semasa permohonan anda sedang diproses.
20	Jika saya tidak memohon untuk program bantuan pembayaran pinjaman /	Ya, amaun ansuran bulanan anda adalah sama jika akaun pinjaman / pembiayaan anda berdasarkan kadar tetap.



	<p>pembiayaan, adakah jumlah pembayaran ansuran bulanan saya bagi bulan Oktober 2020 akan kekal dengan jumlah bayaran yang sama seperti sebelum moratorium?</p>	<p>Walaupun bagaimanapun, mungkin terdapat penyesuaian ke atas bayaran ansuran bulanan anda disebabkan oleh perubahan Kadar Asas / Kadar Pinjaman Asas jika anda mempunyai akaun pinjaman / pembiayaan berdasarkan kadar terapan.</p>
--	---	---

**Bahagian 6: Keputusan daripada permohonan bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan**

21	<p>Saya mempunyai Arahan Tetap untuk pinjaman / pembiayaan saya melalui akaun simpanan / semasa saya dengan RHB.</p> <p>Adakah saya perlu memohon semula untuk Arahan Tetap setelah permohonan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan saya diluluskan?</p>	<p>Anda boleh merujuk kepada Soalan 2 di atas.</p>
22	<p>Sekiranya saya tidak mampu membuat pembayaran bagi jumlah ansuran baru setelah permohonan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan saya diluluskan, bolehkah saya membuat permohonan untuk mengurangkan jumlah pembayaran ansuran tersebut?</p>	<p>Sebelum permohonan bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan pelanggan diluluskan, pihak Bank akan meneliti status kewangan anda untuk memastikan kemampuan pembayaran semula oleh pihak anda. Pihak kami akan menghubungi dan berbincang dengan anda untuk memenuhi segala keperluan kewangan anda.</p> <p>Walaupun bagaimanapun, jika anda masih tidak mampu membuat pembayaran dengan jumlah ansuran bulanan baru yang telah diluluskan, pihak anda disarankan untuk mengikut arahan yang telah dinyatakan di dalam Surat Variasi supaya pihak kami dapat mempertimbangkan semula jumlah ansuran bulanan anda.</p>
23	<p>Saya telah menerima surat penolakan bagi permohonan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan saya tetapi saya amat memerlukan bantuan kewangan. Apakah yang boleh saya lakukan sekarang?</p>	<p>Kesemua permohonan bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan akan melalui proses yang menyeluruh, dengan mengambil kira keadaan kewangan pelanggan kami terutama bagi mereka yang ditimpa masalah kewangan berikutan COVID 19.</p> <p>Walaupun bagaimanapun, pihak anda masih lagi boleh membuat rayuan sebagaimana dinyatakan di dalam surat penolakan yang akan dihantar kepada para pemohon yang tidak berjaya.</p>

**Bahagian 7: Perkara lain yang berkaitan**

24	<p>Saya mempunyai kemudahan pembiayaan dengan Bank lain. Mengapa saya tidak menerima sebarang SMS daripada pihak mereka?</p>	<p>Setiap Bank menggunakan kaedah yang berbeza untuk menghubungi pelanggan mereka berkaitan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan mereka. Anda boleh menghubungi Pihak Bank yang terbabit untuk mendapatkan maklumat yang lebih lanjut.</p>
25	<p>Saya masih boleh menguruskan kewangan saya dengan baik buat masa ini. . Bagaimanakah saya dapat membuat permohonan untuk program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan</p>	<p>Setelah moratorium berakhir, bermula 1 Oktober 2020 dan seterusnya, permohonan anda untuk program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan boleh dikemukakan melalui mana-mana cawangan terdekat kami.</p>



	selepas moratorium berakhir jika saya memerlukan program tersebut pada masa itu?	
26	Adakah permohonan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan akan memberi kesan kepada rekod CCRIS saya?	<p>Jika pihak kami menerima permohonan anda sebelum atau pada 30 Jun 2021, ia tidak akan memberi sebarang kesan kepada rekod CCRIS anda. Tetapi, jika permohonan tersebut diterima selepas 30 Jun 2021, permohonan anda akan diklasifikasikan sebagai 'Penjadualan dan Penstrukturan Semula' di dalam CCRIS dan ini akan memberi kesan kepada rekod CCRIS anda.</p> <p>Jika pinjaman / pembiayaan anda yang sedia ada sudah pun berada di bawah Program Pengurusan Hutang yang dikelolakan oleh Agensi Kaunseling &amp; Pengurusan Kredit (AKPK), status terkini CCRIS anda akan kekal dan tidak akan berubah.</p>
27	Adakah saya akan dikenakan sebarang bayaran atau caj tambahan sekiranya permohonan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan saya telah diluluskan?	<p>Tiada sebarang bayaran atau caj tambahan akan dikenakan bagi program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan kecuali bagi Pinjaman / Pembiayaan Sewa Beli Kenderaan.</p> <p>Bagi Pinjaman / Pembiayaan Sewa Beli Kenderaan, pelanggan dikehendaki untuk menandatangani Perjanjian Pinjaman Sewa Beli Kenderaan Variasi (Konvensional), ataupun Perjanjian Pembiayaan Sewa Beli Kenderaan Variasi (Islamik) dan Perjanjian Jaminan Tambahan (pembiayaan dengan penjamin) jika ingin menyertai program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan yang telah ditawarkan oleh pihak Bank. Pelanggan hanya perlu membuat pembayaran untuk duti setem dan bayaran pos untuk dokumen-dokumen tersebut. Butiran caj adalah seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kemudahan TANPA Penjamin:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Duti setem untuk Penyewa - RM10</li><li>b. Bayaran Pos untuk Penyewa - RM7.30</li></ol></li> <li>2. Kemudahan DENGAN Penjamin:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Duti setem untuk Penyewa &amp; Penjamin - RM20</li><li>b. Bayaran pos untuk Penyewa &amp; Penjamin - RM13.40</li></ol></li></ol>
28	Adakah saya boleh memohon untuk menurunkan kadar faedah / keuntungan melalui program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan?	Tidak. Anda tidak boleh memohon untuk menurunkan kadar faedah / keuntungan melalui program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan.
29	Saya mengambil perlindungan penuh bagi perlindungan Insurans / Takaful untuk kemudahan pinjaman / pembiayaan perumahan saya. Adakah terdapat sebarang kesan jika tempoh pinjaman / pembiayaan dilanjutkan dibawah	Perlindungan Insurans / Takaful akan kekal dan tidak berubah sehingga tempoh pinjaman / pembiayaan yang asal sahaja. Tempoh pinjaman / pembiayaan tambahan tidak akan dilindungi oleh pelan Insurans / Takaful anda yang sedia ada.



	program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan ini?	Jika anda ingin menambah tempoh perlindungan Insurans / Takaful, anda boleh menghubungi Pusat Hubungan Pelanggan Insurans / Takaful anda untuk bantuan yang lebih lanjut.
30	Mengapa saya diberi nombor akaun baru untuk Pembiayaan Peribadi (PF)?	Ini merupakan syarat program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan untuk Pembiayaan Peribadi (PF) dimana akaun yang sedia ada akan ditutup sebelum satu akaun yang baru dibuka. Hal ini dilakukan sebelum bermulanya pelan ansuran yang telah diselaraskan dengan tempoh pinjaman / pembiayaan yang baru.
31	Bolehkah saya memohon untuk membuat penyelarasan semula pembayaran ansuran saya untuk kembali kepada jumlah ansuran asal selepas permohonan program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan saya diluluskan?	Ya, anda boleh membuat permohonan melalui mana-mana cawangan kami yang terdekat untuk menyelaraskan jumlah ansuran yang diluluskan dibawah program bantuan pembayaran pinjaman / pembiayaan kepada jumlah ansuran yang asal.