



SOALAN LAZIM

Program Bantuan Pembayaran Pinjaman bagi Pelanggan PKS

No.	Soalan	Jawapan
Bahagian 1 : Pembayaran setelah moratorium berakhir pada 30 September		
1	Bilakah saya perlu mula menjelaskan bayaran bagi pinjaman yang telah pun berada di bawah moratorium?	Sila buat pembayaran anda sebelum tempoh akhir bayaran bagi bulan Oktober 2020, dan seterusnya.
2	Bagi bulan Oktober 2020, adakah jumlah pembayaran ansuran bulanan saya akan tetap sama dengan jumlah ansuran bulanan sebelum moratorium?	Ya, jumlah ansuran bulanan anda tidak akan berubah melainkan anda telah membuat permohonan serta telah mendapat kelulusan daripada pihak Bank untuk permohonan program Bantuan Pembayaran Pinjaman anda (sila rujuk kepada Bahagian 2 dan seterusnya).
3	Pinjaman 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 dibuat di cawangan RHB, 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 bulan Oktober 2020 dan seterusnya. Jika Arahan Tetap anda dibuat di mana-mana Bank lain, sila rujuk kepada Bank tersebut untuk maklumat lanjut.
4	Bolehkah saya membuat pembiayaan semula untuk kemudahan pinjaman saya semasa tempoh moratorium?	Ya, anda boleh membuat pembiayaan semula bagi pinjaman anda sepanjang tempoh moratorium.
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 anda. Jika anda tidak dapat membuat pembayaran dalam tempoh masa yang ditetapkan, hal ini mungkin akan memberi kesan terhadap penilaian laporan kredit anda di mana tindakan undang-undang mungkin akan dikenakan terhadap 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. Jika anda menghadapi sebarang masalah untuk membuat pembayaran bagi pinjaman anda apabila berakhirnya tempoh moratorium, anda boleh menghubungi pihak kami sebagaimana maklumat yang tertera di Soalan 9 ataupun anda boleh melengkapkan e-borang di sini dan pihak kami akan menghubungi anda dalam masa 5 hari bekerja.



Bahagian 2: Kekangan kewangan selepas tempoh moratorium berakhir		
6.	<p>Saya akan menghadapi kesukaran untuk membuat pembayaran bulanan setelah berakhirnya tempoh Moratorium. Bolehkah saya membuat pembiayaan semula untuk kemudahan pinjaman saya semasa tempoh moratorium? Bagaimanakah prosesnya?</p>	<p>Ya, anda boleh membuat pembiayaan semula bagi pinjaman anda sepanjang tempoh moratorium. Walau bagaimanapun, setiap kes adalah tertakluk kepada syarat-syarat khusus yang berkenaan.</p> <p>Jika anda menghadapi sebarang masalah untuk membuat pembayaran bagi pinjaman anda apabila berakhirnya tempoh moratorium, anda boleh menghubungi pihak kami sebagaimana maklumat yang tertera di Soalan 9 ataupun anda boleh melengkapkan e-borang di sini dan pihak kami akan menghubungi anda dalam masa 5 hari bekerja.</p>
7.	<p>Apakah maksud program Bantuan Pembayaran Pinjaman untuk kemudahan pinjaman?</p>	<p>Program Bantuan Pembayaran Pinjaman merupakan inisiatif daripada pihak bank untuk membantu meringankan beban kewangan pelanggan.</p>
8.	<p>Siapakah yang layak untuk membuat permohonan bagi program Bantuan Pembayaran Pinjaman?</p>	<p>Permohonan boleh dibuat bagi mereka yang:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sedang menghadapi masalah kewangan untuk meneruskan pembayaran pada Oktober 2020 disebabkan COVID-19. <p>Sila ambil perhatian bahawa:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Kelulusan adalah tertakluk kepada Polisi program Bantuan Pembayaran Pinjaman yang telah ditetapkan oleh pihak Bank.
Bahagian 3: Permohonan untuk Program Bantuan Pembayaran Pinjaman RHB		
9.	<p>Bagaimanakah saya boleh membuat permohonan untuk program Bantuan Pembayaran Pinjaman?</p>	<p>Anda boleh memohon program Bantuan Pembayaran Pinjaman dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mengemukakan permintaan melalui Pengurus Perhubungan anda;• Anda boleh menghubungi atau menghantar e-mel kepada Pasukan Khidmat Bantuan PKS khusus kami:<ul style="list-style-type: none">• Pn Khatijah: 03 9280 6270 (khatijah.yusof@rhbgroup.com)• Pn Anita: 03 9280 6416 (anita.hamid@rhbgroup.com)• En Nazri: 03 9280 6391 (nazri.ibrahim@rhbgroup.com)• Atau sebagai alternatif, anda boleh melengkapkan e-borang di sini dan kami akan menghubungi anda dalam masa 5 hari bekerja.
10.	<p>Apakah dokumen yang diperlukan bagi permohonan program Bantuan Pembayaran Pinjaman</p>	<p>Senarai dokumen yang diperlukan boleh didapati di sini.</p> <p>Dokumen-dokumen tambahan mungkin akan diperlukan dari pihak anda dari masa ke semasa setelah proses permohonan bermula (sila rujuk kepada Soalan 9 untuk permohonan bagi program Bantuan Pembayaran Pinjaman).</p>
11.	<p>Bilakah tarikh tutup penghantaran e-borang?</p>	<p>Tiada tarikh akhir untuk anda mengemukakan e-borang. Walau bagaimanapun, kami menggalakkan anda untuk membuat permohonan secepat mungkin bagi pendaftaran ke dalam program Bantuan Pembayaran Pinjaman tersebut.</p>
12.	<p>Saya tidak membalas e-mel yang telah dihantar oleh Pihak Bank pada bulan</p>	<p>Ya, anda masih boleh menghantar permohonan anda.</p>



	Julai 2020, masih bolehkah saya menghantar permohonan untuk program Bantuan Pembayaran Pinjaman?	Jika anda menghadapi sebarang masalah untuk membuat pembayaran bagi pinjaman anda apabila berakhirnya tempoh moratorium, anda boleh menghubungi pihak kami sebagaimana maklumat yang tertera di Soalan 9 ataupun anda boleh melengkapkan e-borang di sini dan pihak kami akan menghubungi anda dalam masa 5 hari bekerja.
13.	Saya sudah menerima bantuan kewangan jenis lain. Masih bolehkah saya menghantar permohonan untuk menyertai program Bantuan Pembayaran Pinjaman?	Ya, anda masih boleh menghantar permohonan anda. Ini akan tertakluk kepada kriteria kelulusan program Bantuan Pembayaran Pinjaman Bank kami.

Bahagian 4: Keputusan daripada permohonan Bantuan Pembayaran Pinjaman

14.	Bilakah saya akan mengetahui keputusan permohonan Program Bantuan Pembayaran Pinjaman saya?	Kami memerlukan kira-kira 10 hari bekerja untuk memproses permohonan anda setelah menerima set dokumen yang lengkap. Permohonan bagi program Bantuan Pembayaran Pinjaman ini adalah berdasarkan kes demi kes di mana keputusannya akan dimaklumkan melalui Pengurus Perhubungan anda atau melalui e-mel. Seterusnya, pihak Bank akan mengeluarkan Surat Tawaran tambahan.
15.	Bilakah saya perlu mula menjelaskan bayaran sekiranya permohonan saya bagi Program Bantuan Pembayaran Pinjaman telah diluluskan?	Setelah permohonan anda diluluskan, kami akan mengeluarkan Surat Tawaran tambahan yang akan mengandungi tarikh-tarikh akhir pembayaran baru dan maklumat-maklumat lain yang berkaitan.
16.	Adakah saya perlu membuat bayaran ansuran bulanan saya sementara menunggu kelulusan bagi permohonan Program Bantuan Pembayaran Pinjaman saya?	Ya. Anda perlu membuat bayaran ansuran bulanan anda dari Oktober 2020 semasa permohonan anda sedang diproses.

Bahagian 5: Perkara lain yang berkaitan

17.	Saya mempunyai kemudahan pembiayaan dengan Bank lain. Mengapa saya tidak menerima sebarang e-mel mengenai Program Bantuan Pembayaran Pinjaman daripada pihak mereka?	Setiap Bank menggunakan kaedah yang berbeza untuk menghubungi pelanggan mereka berkaitan program Bantuan Pembayaran Pinjaman mereka. Kami telah memilih untuk menghubungi pelanggan PKS kami melalui e-mel.
18.	Adakah program Program Bantuan Pembayaran Pinjaman akan menjejaskan permohonan pembiayaan saya pada masa hadapan dengan RHB ataupun dengan bank-bank lain?	Tidak. Bantuan Pembayaran Pinjaman anda hanya akan direkodkan di dalam pangkalan data kami dan tidak akan menjejaskan permohonan pembiayaan anda pada masa hadapan dengan kami atau dengan bank-bank lain.
19.	Adakah permohonan bagi Program Bantuan Pembayaran Pinjaman akan memberi kesan kepada rekod CCRIS saya?	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 'Bantuan Pembayaran



		Pinjaman' di dalam CCRIS dan ini akan memberi kesan kepada rekod CCRIS anda.
20.	Saya telah menerima tawaran program Bantuan Pembayaran Pinjaman, tetapi saya telah berubah fikiran. Saya mahu menarik diri daripada program Bantuan Pembayaran Pinjaman ini. Bagaimanakah caranya untuk saya berbuat demikian?	Kami tidak menggalakkan penarikan diri dari program Bantuan Pembayaran Pinjaman setelah ia dilaksanakan. Ini kerana Bantuan Pembayaran Pinjaman akan membantu perniagaan anda mengatasi sebarang kesukaran aliran tunai yang tidak dijangka terutamanya dalam tempoh yang mencabar ini. Walau bagaimanapun, jika anda masih ingin menarik diri, kami menggalakkan anda untuk membincangkan perkara ini dengan Pengurus Perhubungan anda yang dapat menasihati anda dengan lebih lanjut.
21.	Keadaan kewangan saya kelihatan stabil buat masa ini. Apa yang perlu saya lakukan sekiranya saya ingin mendaftar untuk program Bantuan Pembayaran Pinjaman ini setelah tempoh Moratorium berakhir?	Anda masih boleh mengemukakan permohonan setelah tempoh Moratorium berakhir. Anda boleh menghubungi pihak kami sebagaimana maklumat yang tertera di Soalan 9 ataupun anda boleh melengkapkan e-borang di sini dan pihak kami akan menghubungi anda dalam masa 5 hari bekerja.
22.	Apakah yang saya perlu lakukan jika saya telah mengisi jawapan yang salah / ingin menukar butiran di dalam e-borang tersebut?	Anda boleh membuat pindaan di dalam e-borang dan menghantar semula borang tersebut kepada pihak kami. Pihak kami akan menghubungi anda dalam masa 5 hari bekerja.
23.	Sekiranya saya tidak mampu membuat pembayaran bagi jumlah ansuran baru setelah permohonan Program Bantuan Pembayaran Pinjaman saya diluluskan, bolehkah saya membuat permohonan untuk mengurangkan jumlah pembayaran ansuran tersebut? Siapa boleh membantu saya dalam hal ini?	Sebelum permohonan Bantuan Pembayaran Pinjaman 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 dengan sebaik mungkin. Walaupun bagaimanapun, jika anda masih tidak mampu membuat pembayaran dengan jumlah ansuran bulanan baru yang telah diluluskan, sila hubungi Pengurus Perhubungan anda atau Pasukan Khidmat Bantuan PKS khusus kami (sila rujuk kepada Soalan 9 bagi cara-cara untuk menghubungi kami).
24.	Saya telah menerima surat penolakan bagi permohonan program Bantuan Pembayaran Pinjaman saya tetapi saya amat memerlukan bantuan kewangan. Apakah yang harus saya lakukan sekarang?	Kesemua permohonan Bantuan Pembayaran Pinjaman akan melalui proses yang menyeluruh, dengan mengambil kira keadaan kewangan pelanggan kami terutama bagi mereka yang ditimpa masalah kewangan berikutan COVID-19. Walaupun bagaimanapun, kami masih ingin membantu anda. Sila hubungi Pasukan Khidmat Bantuan PKS khusus kami untuk berbincang dengan lebih lanjut (sila rujuk kepada Soalan 9 bagi cara-cara untuk menghubungi kami).