

## Soalan Lazim 'Conversion Relief Plan' untuk Kad Kredit, seiring dengan Program Penangguhan Pinjaman

(Versi 29 Mar 2020)

No	Question	Answer
1	Adakah kad kredit layak menyertai Program Penangguhan automatik?	Tidak. Pakej penangguhan automatik tidak digunapakai untuk kad kredit.
2	Apakah bantuan yang diberikan oleh HLB kepada pelanggan kad kredit semasa pandemik COVID-19?	<p>Kami akan memberi pelanggan kad kredit pilihan untuk menukar baki tidak berbayar kepada pinjaman bertempoh melalui Conversion Relief Plan (<b>Conversion Plan</b>).</p> <p>Pelanggan mempunyai pilihan untuk menyertai pelan ansuran 36 bulan pada kadar faedah berkesan sebanyak 13% setiap tahun (Kadar faedah sama rata sebanyak 7.1% setiap tahun)</p> <p>Bagi pelanggan yang tidak mampu memenuhi bayaran balik bulanan minimum selama 3 bulan berturut-turut, kami akan menukar baki kad kredit mereka secara automatik kepada Conversion Plan. Bank akan memaklumkan dan menasihatkan pelanggan yang berkaitan berhubung ansuran bulanan.</p>
3	Apakah Conversion Plan?	Conversion Plan adalah program bantuan kad kredit yang terbuka kepada semua pelanggan kad kredit HLB di mana pelanggan diberi pilihan menukar baki tidak berbayar kepada ansuran lebih kecil, pada kadar faedah berkesan sebanyak 13% setiap tahun (kadar faedah sama rata sebanyak 7.1% setiap tahun), membantu pemegang kad untuk menguruskan komitmen bulanan dengan lebih baik pada masa ini.
4	Adakah saya layak untuk menyertai Conversion Plan?	Ya, semua Pemegang Kad Hong Leong Bank layak menyertai Conversion Plan, dengan kriteria berikut: a) Kewarganegaraan: Malaysia b) Baki Tidak Berbayar: Sebanyak RM1,000 ke atas
5	Bagaimanakah cara untuk mendaftar/memohon Conversion Plan?	<p><b>Bermula 1 April 2020</b>, Pemegang Kad Kredit Utama Hong Leong boleh memohon untuk menyertai Penukaran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Perbankan Dalam Talian Hong Leong Connect. Hanya perlu log masuk dan memilih Apply &gt; Credit Card Services &gt; Relief Conversion Plan atau;</li> <li>• Dengan menghubungi Hotline Perkhidmatan Pelanggan di 603-7626 8899 dari 9.00am ke 6.00pm, Isnin hingga Sabtu atau</li> <li>• Menghubungi Collection Helpline di 603-7959 1888 dari 8.45am ke 5.45pm, Isnin hingga Khamis &amp; 8.45am ke 4.45pm pada Jumaat atau;</li> <li>• Menghantar emel kepada <a href="mailto:CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my">CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my</a></li> </ul> <p>Nota: Tiada apa-apa dokumen diperlukan.</p>
6	Bilakah saya boleh memohon untuk menyertai Conversion Plan?	<p>Pelanggan boleh memohon untuk menyertai Conversion Plan dari 1 April 2020 sehingga 31 Disember 2020.</p> <p>Nota: Setiap pemegang kad utama hanya layak untuk menyertai 1 Conversion Plan dalam tempoh moratorium, dari 1 April ke 31 Disember 2020.</p>

7.	Sebelum ini saya telah menukar baki tidak berbayar melalui Auto Balance Conversion Plan (ABC), bolehkah saya menukar baki sekarang kepada Conversion Plan?	<p>Ya, anda layak untuk menukar baki semasa kepada Conversion Plan yang baharu.</p> <p>Nota: Baki tidak berbayar semasa tidak termasuk sebarang transaksi yang tidak dibilkan dalam akaun kad kredit anda</p>
8	Saya mempunyai Akaun Balance Transfer. Bolehkah saya menukar baki semasa dalam Akaun tersebut kepada Conversion Plan?	Tidak, anda hanya boleh menukar baki semasa dalam Kad Kredit Utama anda kepada Conversion Plan. Ini merujuk kepada akaun Kad Kredit yang mana transaksi perbelanjaan anda dipaparkan
9	Saya mempunyai pelan ansuran (e.g Flexi Payment Plan atau Call-for-Cash) yang masih berterusan. Bolehkah saya menukarkan keseluruhan baki semasa termasuk pelan ansuran kepada Conversion Plan?	<p>Tidak, anda hanya boleh menukar amaun ansuran bulanan semasa dan baki semasa yang telah dibilkan dalam akaun kad kredit anda.</p> <p>Contoh:</p> <p>Baki Call-for-Cash : RM 10,000          Ansuran bulan : RM 1,000          Baki ansuran bulanan Cash-for-Cash: : 10 dari 12 bulan</p> <p>Amaun baki semasa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbelanjaan Runcit : : RM 10,000</li> <li>- Ansuran Call-for-Cash 2/12 : : RM 1,000</li> <li>- Jumlah baki untuk penukaran : : RM 11,000</li> </ul> <p>Nota: Baki Call-for-Cash yang belum dibilkan tidak layak untuk Conversation Plan. Ansuran bulanan sebanyak RM 1,000 akan terus dibilkan dalam penyata bulanan yang akan datang dan mesti dibayar sewajarnya</p>
10	Bolehkah saya memohon Penangguhan untuk Pembayaran Kad Kredit?	<p>Tidak, anda tidak boleh memohon penangguhan untuk pembayaran kad kredit. Tetapi, anda boleh memohon penangguhan hanya untuk ansuran bulanan Conversion Plan sahaja.</p> <p>Apabila anda memohon untuk Conversion Plan, anda perlu memberitahu kami yang anda ingin menangguhkan ansuran bulanan.</p> <p>Penangguhan ansuran bulanan Conversion Plan yang ditawarkan adalah sehingga 6 bulan, hingga September 2020. Bilangan bulan tangguhan bergantung kepada bila (bulan) permohonan anda untuk Conversion Plan berjaya.</p> <p>Contoh:          Jika Conversion Plan anda diluluskan pada 1 Jun 2020, penangguhan akan berdurasi 4 bulan sahaja.</p> <p>Penting:          Permohonan untuk Conversion Plan dengan penangguhan ansuran bulanan boleh dilakukan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghubungi Hotline Perkhidmatan Pelanggan di 603-7626 8899 dari 9.00am ke 6.00pm, Isnin hingga Sabtu atau</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghubungi Collection Helpline di 603-7959 1888 dari 8.45am ke 5.45pm, Isnin hingga Khamis &amp; 8.45am ke 4.45pm pada Jumaat atau;</li> <li>• Menghantar emel kepada CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my</li> </ul>
11	Saya telah mendaftar/ memohon untuk Conversion Plan, bilakah penukaran akan bermula?	<p>Untuk baki anda ditukarkan kepada Conversion Plan, tempoh masa yang diperlukan adalah sehingga 3 hari bekerja.</p> <p>Setelah ditukar, ansuran akan dipaparkan di penyata kad kredit yang seterusnya.</p>
12	Adakah CCRIS saya akan terjejas jika saya menyertai Conversion Plan?	Tidak, selagi bayaran minimum dijelaskan sebelum tarikh akhir pembayaran yang ditetapkan.
13	Jika permohonan Conversion Plan saya berjaya, apakah yang akan berlaku kepada had perbelanjaan kad kredit saya?	Setelah permohonan Conversion Plan berjaya, jumlah yang ditukar akan termasuk dalam had perbelanjaan sedia ada. Setiap bayaran ansuran bulanan yang dibuat akan menambahkan had kredit anda yang sedia ada secara berperingkat. Anda boleh terus menggunakan kad kredit berkenaan, selagi had perbelanjaan masih belum dicapai.
14	Bagaimanakah jika saya melangsaikan Conversion Plan sebelum tarikh kematangan?	Anda boleh melangsaikan baki tidak berbayar Conversion Plan pada bila-bila sahaja, tanpa dikenakan yuran penamatan awal. Baki ansuran akan dikenakan bayaran penuh dan dipaparkan di penyata kad kredit yang seterusnya.
15	Bagaimanakah jika saya gagal membayar ansuran bulanan?	Jika anda gagal membayar ansuran bulanan pada tarikh tamat pembayaran, Caj Kewangan (FC) menurut kadar berperingkat sedia ada serta Caj Bayaran Lewat (LPC) akan dikenakan pada kadar 1% jumlah baki tidak berbayar keseluruhan atau minimum RM10, yang mana lebih tinggi, tidak melebihi RM100.
16	Bolehkah saya mengubah tempoh Conversion Plan?	Tidak. Conversion Plan hanya ditawarkan untuk 36 bulan.
17	Apakah yang akan terjadi jika saya membatalkan kad?	Setelah kad dibatalkan, ansuran Conversion Plan anda akan ditamatkan dan anda perlu membayar balik prinsipal keseluruhan sepenuhnya.
18	Saya diberhentikan kerja pada Mac 2020. Saya sangat bimbang tidak dapat menjelaskan bayaran kad kredit untuk April 2020. Adakah saya layak untuk menukar baki tidak berbayar kepada Conversion Plan?	<p>Ya, anda boleh memohon untuk menyertai Conversion Plan.</p> <p>Anda boleh memohon kepada Conversion Plan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghubungi Hotline Perkhidmatan Pelanggan di 603-7626 8899 dari 9.00am ke 6.00pm, Isnin hingga Sabtu atau</li> <li>• Menghubungi Collection Helpline di 603-7959 1888 dari 8.45am ke 5.45pm, Isnin hingga Khamis &amp; 8.45am ke 4.45pm pada Jumaat atau;</li> <li>• Menghantar Emel kepada CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my</li> </ul> <p>Adalah diingatkan yang meskipun anda tidak memohon kepada Conversion Plan tetapi pada masa yang sama jika anda gagal menjelaskan bayaran minimum selama tiga bulan berturut-turut, Bank secara automatik akan menukar baki belum berbayar kepada pinjaman ansuran selama 36 bulan pada kadar faedah berkesan sebanyak 13%</p>

		setiap tahun bagi pihak anda (kadar faedah sama rata sebanyak 7.1%). Ini bagi membantu anda menguruskan komitmen bulanan dengan lebih baik pada masa ini.
19	Jika gaji bulanan saya sebanyak RM5,500, adakah saya layak menerima penukaran automatik baki kad kredit tidak berbayar kepada Conversion Plan?	<p>Semua orang layak menyertai Conversion Plan selagi memenuhi syarat yang diterangkan di Soalan (4). Oleh itu, tiada syarat penyertaan berdasarkan gaji.</p> <p>HLB dengan automatik akan menukar baki kad kredit tidak berbayar kepada Conversion Plan bagi pelanggan yang gagal menjelaskan bayaran minimum selama 3 bulan berturut-turut, tanpa mengambil kira gaji pemegang kad kredit.</p>
20	Jika baki tidak berbayar kad kredit saya ditukar kepada pinjaman bertempoh melalui Conversion Plan atau saya memohon kepada Conversion Plan dan kemudian memilih untuk menangguh bayaran, adakah saya masih boleh menggunakan kad kredit saya?	<p>Ya, anda boleh terus menggunakan kad kredit tersebut sehingga had kredit yang ditetapkan, selepas mengambil kira baki tidak berbayar yang telah ditukarkan kepada Conversion Plan.</p> <p>Baki tidak berbayar yang ditukarkan kepada pinjaman bertempoh 36 bulan dikira sebagai sebahagian had kad kredit. Selain itu, ansuran bulanan Conversion Plan kemudian menjadi sebahagian daripada bayaran bulanan minimum kad kredit anda.</p>
21	Saya mempunyai dua kad kredit; bolehkah saya memilih satu daripadanya untuk ditukar kepada pinjaman bertempoh melalui Conversion Plan?	Ya, anda boleh memilih salah satu kad untuk ditukarkan, atau anda juga boleh memilih untuk menukar baki tidak berbayar kedua-dua kad kredit.
22	Akaun saya kini tertunggak selama 5 bulan, bolehkah saya memilih untuk menukar baki tidak berbayar kepada Conversion Plan?	Maaf, anda tidak memenuhi syarat untuk menukar baki kad kredit anda kepada Conversion Plan. Tetapi, jika anda ingin membincangkan pelan pembayaran yang lain, anda boleh menghubungi/emel Consumer Collection Centre seperti yang diterangkan dalam Soalan 5 di atas.
23	Jika baki kad kredit saya telah ditukar kepada Conversion Plan, adakah saya masih layak untuk memohon pembiayaan baharu daripada Bank dalam tempoh ini?	Ya. Anda masih layak menghantar permohonan pinjaman yang baharu selepas menukar baki kad kredit kepada Conversion Plan, tetapi permohonan bergantung kepada kemampuan anda dan anda akan dinilai oleh Bank mengikut syarat yang ditentukan.

Kami menasihatkan anda untuk menghubungi kami bagi membincangkan mana-mana perkara berkenaan melalui maklumat menghubungi yang disediakan di bawah:

- Untuk pertanyaan am berhubung Program Penangguhan/Moratorium Pinjaman/Pembiayaan HLB/HLISB:**  
 HLB Customer Hotline: 603-7626 8899 (9.00am – 6.00pm, Isnin-Sabtu, sehingga tamat tempoh PKP)  
 Emel: [HLonline@hlbb.hongleong.com.my](mailto:HLonline@hlbb.hongleong.com.my)

2. **Untuk pertanyaan berhubung Bank Negara Malaysia Special Relief Fund untuk SME yang terjejas oleh Covid-19:**  
HLB Customer Hotline: 603-7626 8899 (9.00am – 6.00pm, Isnin-Sabtu, sehingga tamat tempoh PKP)  
Emel: [sme@hlbb.hongleong.com.my](mailto:sme@hlbb.hongleong.com.my)
3. **Untuk permintaan mengurangkan jumlah ansuran bulanan selepas Tempoh Moratorium:**  
HLB Customer Collections: 603-7959 1888 (8.45am – 5.45pm, Isnin-Jumaat)  
Emel: [CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my](mailto:CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my)
4. **Untuk permintaan mengekalkan pembayaran dalam Tempoh Moratorium:**  
HLB Customer Hotline: 603-7626 8899 (9.00am – 6.00pm, Isnin-Sabtu, sehingga tamat tempoh PKP)  
Emel: [HLonline@hlbb.hongleong.com.my](mailto:HLonline@hlbb.hongleong.com.my)

Terima kasih atas kesabaran dan kerjasama anda.

###