

**Soalan-Soalan Lazim Bagi Pelan Bantuan Pembayaran Pelanggan Individu HLB/HLISB**

No.	Soalan	Jawapan
1.	Adakah Bank akan memberikan bantuan kepada pelanggan yang tidak mampu membuat bayaran ansuran setelah berakhirnya moratorium?	Ya, kami telah dan masih membantu pelanggan yang masih memerlukan bantuan tambahan. Sila hubungi kami sekarang agar anda dapat mendapatkan bantuan yang anda perlukan.  Sekiranya keadaan kewangan anda berubah, anda masih dapat memohon Pelan Bantuan Pembayaran kami sehingga 30 Jun 2021.
2.	Bagaimana saya tahu jika saya layak untuk memohon <b>Pelan Bantuan Pembayaran HLB/HLISB</b> ?	Sekiranya pendapatan atau pekerjaan anda terjejas kerana COVID-19 dan anda menghadapi kesukaran untuk membuat pembayaran tetap, hubungi kami sekarang agar anda dapat mendapatkan bantuan yang anda perlukan.  Kami ingin menegaskan bahawa Pelan Bantuan Pembayaran tersasar ini akan tetap tersedia bagi mereka yang terkesan oleh COVID-19.
3.	Berapa lama jangka masa bantuan yang diberikan ini?	Oleh kerana ini adalah pelan bantuan yang berdasarkan keadaan pelanggan masing-masing, tempoh bantuan akan bergantung kepada jenis bantuan yang anda perlukan. Matlamat kami adalah untuk membantu anda melalui masa yang mencabar ini.
4.	Adakah penangguhan pinjaman / pembiayaan adalah sebahagian daripada bantuan ini?	Ya, Pelan Bantuan Pembayaran/Pembiayaan HLB/HLISB merangkumi penangguhan pembayaran pinjaman / pembiayaan dan / atau penyusunan semula dan penjadualan semula pembayaran.  Akaun anda <b>tidak</b> akan dilaporkan sebagai <i>Dijadualkan Semula dan Disusun Semula (R&amp;R)</i> dalam Sistem Maklumat Rujukan Kredit Pusat (CCRIS) bagi permohonan yang diluluskan sebelum atau pada 30 Jun 2021.
5.	Bolehkah saya meminta bantuan untuk baki kad kredit saya?	Kami akan terus menawarkan pelanggan kad kredit pilihan untuk menukar baki hutang mereka menjadi pinjaman berjangka melalui Credit Card Relief Conversion Plan. Pelanggan boleh memilih pelan ansuran 36 bulan dengan kadar faedah efektif 13% pa (Kadar faedah rata 7.1% setahun)  Nota: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap pemegang kad utama sahaja berhak mendapatkan 1 Credit Card Relief Conversion Plan di antara 1 April 2020 sehingga 30 Jun 2021.</li> <li>• Pelanggan yang telah mengambil pelan ini dan masih memerlukan bantuan, sila rujuk soalan 7.</li> </ul>
6.	Di manakah boleh saya dapati lebih banyak maklumat mengenai memulakan	<b>Anda boleh menghubungi Bank melalui talian hotline, e-mel atau mengunjungi cawangan kami:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HLB Customer Collections: 603-79591888 (Isnin-Khamis, 8.45</li> </ul>

	<p>pembayaran balik dan / atau bantuan pembayaran?</p>	<p>pagi-5.45 petang; Jumaat, 8.45pagi-4.45 petang)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HLB Contact Centre: 603-7626 8899 (Isnin-Sabtu 9.00 pagi – 6.00 petang – Hanya untuk C19 Mora/Payment Relief Assistance)</li> <li>• Untuk Sewa Beli / Sewa Beli-i, Pinjaman Perumahan/Pembiayaan Perumahan-i, Pinjaman Peribadi / Pembiayaan Peribadi-i , Pembiayaan ASB- i , Overdraf / Cashline-i / Pembiayaan Margin Saham / Overdraf Dijamin oleh Unit Trust &gt;&gt; Paymentrelief@hblb.hongleong.com.my</li> <li>• Untuk PKS / Korporat &gt;&gt; sme@hlbb.hongleong.com.my</li> <li>• Kunjungi mana-mana cawangan kami</li> <li>• Hubungi Pengurus Perhubungan anda</li> </ul>
<p>7.</p>	<p>Apakah jenis pelan bantuan pembayaran yang tersedia?</p>	<p><b>1. Pinjaman Perumahan / Pembiayaan Perumahan-i/ Pinjaman Tunai Perniagaan (BCL)</b></p> <p>a) Pembayaran faedah / keuntungan hanya untuk jangka masa sehingga 15 bulan (Oktober 2020 hingga Disember 2021) dan selepas itu untuk mengemaskini semula ansuran bulanan seterusnya berdasarkan jangka masa dan baki pinjaman/pembiayaan yang masih ada.</p> <p>b) Pengurangan ansuran pembayaran bulanan yang sepadan dengan keadaan tertentu anda, contohnya 25%, 50% hingga 75% pengurangan dari ansuran sedia ada anda. Tempoh baki pinjaman / pembiayaan akan dilanjutkan juga.</p> <p>c) Peningkatan ansuran pembayaran sehingga 2 tahun dan seterusnya ansuran bulanan akan dinaikkan berdasarkan tempoh baki atau lanjutan dalam tempoh pegangan dan baki tertunggak pinjaman / pembiayaan pada masa tersebut.</p> <p>d) Moratorium dilanjutkan untuk tempoh tambahan terhad. Faedah / keuntungan akan dikenakan pada ansuran yang ditangguhkan dan tertakluk kepada terma dan syarat yang berkenaan. (contoh: Pelanggan yang kehilangan pekerjaan/ dibehertikan kerja/ cuti tanpa gaji / pengurangan pendapatan yang ketara, misalnya&gt; 50%).</p> <p><b>2. Untuk akaun Overdraf/Cashline-i</b></p> <p>a) Penukaran jumlah overdraf / cashline-i kepada pinjaman berjangka.</p> <p><b>3. Untuk Sewa Beli / Sewa Beli-i, Pinjaman Peribadi / Pembiayaan Peribadi-i, Pembiayaan ASB-i</b></p> <p>a) Pengurangan ansuran pembayaran bulanan yang sepadan dengan keadaan tertentu anda, contohnya 25%, 50% hingga 75%</p>

		<p>pengurangan dari ansuran sedia ada anda. Tempoh baki pinjaman / pembiayaan akan diperpanjang dengan sewajarnya. Faedah / Keuntungan akan dikenakan pada bahagian yang ditangguhkan dari ansuran bulanan anda.</p> <p>b) Moratorium dilanjutkan untuk tempoh terhad tambahan. Faedah / keuntungan akan dikenakan pada ansuran yang ditangguhkan dan tertakluk kepada terma dan syarat yang berkenaan (contoh: Pelanggan yang kehilangan pekerjaan/ dibehertikan kerja/ cuti tanpa gaji / pengurangan pendapatan yang ketara, misalnya &gt; 50%).</p> <p>Oleh kerana ini adalah pelan bantuan yang berdasarkan keadaan pelanggan masing-masing, tempoh bantuan akan bergantung kepada jenis bantuan yang anda perlukan, kami akan menilai keadaan kewangan, kemampuan anda dan status akaun dalam mensyorkan pelan bantuan pembayaran yang bersesuaian dengan anda.</p> <p>Nota : Bagi Pembiayaan Islamik, sebarang keuntungan/caj lewat terakru daripada pembiayaan asal tidak akan ditambah ke atas amaun prinsipal penstrukturan semula/penjadualan semula yang baru, bagi memastikan keuntungan tidak dikompaun. Walaubagaimanapun, amaun ini akan ditambah ke dalam jumlah keseluruhan <u>tanggungan hutang</u> yang baru.</p>
8.	Bagaimana ini mempengaruhi penilaian kredit saya di CCRIS?	Akaun anda <b>tidak</b> akan dilaporkan sebagai <i>Dijadualkan Semula dan Disusun Semula (R&amp;R)</i> dalam Sistem Maklumat Rujukan Kredit Pusat (CCRIS) jika permohonan diluluskan sebelum atau pada 30 Jun 2021.
9.	Jika saya tidak layak memohon Pelan Bantuan Bayaran HLB/HLISB, adakah Bank mempunyai pelan alternatif?	<p>Kami memahami keadaan anda dan kami sedia membantu anda.</p> <p>Jika kami tidak dapat membantu anda atau anda memerlukan penilaian bebas mengenai keadaan anda, sila hubungi 03-26167766 atau lawati portal pelanggan AKPK di <a href="http://www.akpk.org.my">www.akpk.org.my</a></p>
10.	Jika keadaan kewangan saya tidak terjejas, bolehkah saya memohon salah satu Pelan Bantuan Pembayaran HLB/HLISB?	Tidak. Kami menggalakkan anda memulakan semula pembayaran anda jika kemampuan anda untuk membayar balik / membayar pinjaman / pembiayaan anda tidak terjejas.
11.	Adakah saya perlu mengisi borang permohonan?	Ya, anda dikehendaki untuk mengisi borang permohonan yang mudah dan ianya boleh didapati di laman web dan cawangan kami.

12.	Adakah saya perlu mengemukakan apa-apa dokumen sokongan apabila saya memohon Pelan Pembayaran HLB/HLISB?	<p>Ya, kami memerlukan dokumen berikutnya sebagai sokongan permohonan anda:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Slip gaji bulan Mac 2020</li> <li>2) Slip gaji terkini</li> <li>3) Penyata KWSP terkini (menunjukkan sekurang-kurangnya 9 bulan caruman)</li> <li>4) Surat dari pihak majikan/bahagian sumber manusia menyatakan tentang kehilangan pekerjaan, cuti tanpa gaji, retrenchment (mana yang berkaitan)</li> </ol> <p>Anda diminta untuk menyatakan pendapatan semasa anda, maklumat pekerjaan dan kesan aliran tunai di dalam boring permohonan. Kami mendorong anda untuk memberi kami dokumen yang tersedia yang mungkin anda miliki, seperti pemberhentian pekerjaan; pengurangan gaji dan sebagainya.</p>
13.	Adakah saya perlu menandatangani Surat Tawaran Tambahan (SLO)?	<p>Sekiranya terdapat lanjutan tempoh pinjaman/pembiayaan, kami akan mengirimi SLO kepada anda bagi menunjukkan syarat yang dikemaskini.</p> <p>Kami akan berusaha untuk melakukan ini dengan cara yang mudah dan menggunakan kemudahan digital untuk mempercepatkan proses tersebut.</p> <p>Bank akan menghubungi anda melalui telefon / e-mel salinan SLO untuk tindakan lanjut daripada anda.</p> <p>Sila semak kotak emel anda termasuk JUNK mailbox kerana kemungkinan emel dialirkan ke kotak tersebut.</p>
14.	Sekiranya terdapat peminjam / pelanggan bersama yang terlibat, mereka juga harus mengisi borang permohonan serta menerima Surat Tawaran Tambahan (SLO)?	<p>Peminjam/ Pelanggan Bersama tidak diwajibkan untuk mengisi borang permohonan. Walau bagaimanapun, semua peminjam / pelanggan mesti melaksanakan Surat Tawaran Tambahan apabila permohonan itu disetujui.</p> <p>Nota: dokumen sokongan yang disenaraikan di perkara 12 mesti dikemukakan oleh peminjam/pelanggan.</p>
15.	Sekiranya salah satu peminjam/pelanggan bersama telah meninggal dunia, bolehkah peminjam / pelanggan utama mengisi borang permohonan / Surat Tawaran Tambahan bersendirian?	<p>Ya, anda boleh mengisi borang permohonan dan memulakan proses permohonan.</p> <p>* Catatan: Sekiranya anda tidak mempunyai salinan LA / Hibah probet si mati semasa permohonan, anda boleh mengirimi salinan kepada kami selama pelaksanaan Surat Tawaran Tambahan.</p>

16.	Bagaimana jika ada Penjamin? Adakah penjamin perlu mengisi borang permohonan juga?	Tidak, tetapi penjamin mungkin diminta untuk memberikan maklumat tambahan untuk menyokong permohonan Bantuan Pembayaran.
17.	Adakah Penjamin diminta menandatangani Surat Tawaran Tambahan?	<u>Untuk Pinjaman Perumahan/Pembiayaan Perumahan-i, Sewa Beli / Sewa Beli-I, Pinjaman Tunai Perniagaan ( di bawah Syarikat Sendirian Berhad ) / Perkongsian</u> Penjamin yang akan menandatangani Surat Tambahan Tawaran adalah orang yang dilantik seperti dinyatakan di dalam Lembaga Resolusi atau Mandat Perkongsian, yang mana berkenaan. Salinan Resolusi Lembaga atau Mandat Perkongsian akan diberikan kepada Bank.  <u>Sewa Beli/Sewa Beli-i dengan nama individu atau Pemilik Tunggal</u> Penjamin dikehendaki menandatangani surat Persetujuan Pinjaman apabila menerima Surat Tambahan Tawaran .
18.	Bagaimana saya tahu bahawa permohonan saya disemak oleh Bank?	Anda akan dihubungi dalam masa 5 hari bekerja setelah borang permohonan anda diterima oleh pihak Bank.
19.	Bagaimana saya tahu bahawa sekiranya bank telah meluluskan / menolak permohonan saya untuk Pelan Bantuan Pembayaran HLB?	Anda akan menerima pemberitahuan emel/SMS daripada Bank untuk memaklumkan status permohonan anda.
20.	Bilakah saya mesti mulakan bayaran ansuran baru?	Tarikh permulaan bayaran ansuran baru akan bermula setelah pelan pembayaran dipersetujui dan diterima pelanggan.
21.	Adakah program ini juga diberikan untuk pinjaman / pembiayaan yang baru diluluskan / dikeluarkan?	Jika pinjaman/kemudahan itu diluluskan selepas 1 April 2020, secara umumnya, tidak. Walau bagaimanapun, anda boleh menghubungi Bank untuk menilai keadaan kewangan dan kemampuan anda, dan memberikan bantuan yang bertepatan dengan keadaan anda.
22.	Ada kos pemprosesan yang akan dikenakan jika saya mendaftar untuk Pelan Bantuan Pembayaran ini?	RM10.00 sebagai Bayaran Setem akan dikenakan ke akaun anda untuk pengesahan Surat Tawaran Tambahan (SLO) anda.
23.	BNM baru menurunkan Kadar Dasar Semalaman (OPR). Adakah ansuran yang dikemaskini mengambil kira perubahan kadar semasa?	Ya, jumlah ansuran yang dikemaskini akan dikira berdasarkan Kadar Pinjaman Asas (BLR) / Kadar Pembiayaan Islam (IFR) / Kadar Dasar (BR) / Kadar Dasar Islamik (IBR) terkini.

24.	Adakah terdapat apa-apa bayaran/caj faedah/penalti / pampasan jika saya gagal membuat bayaran selepas menyertai Pelan Bantuan Pembayaran ini?	Ya, akaun anda akan dikenakan caj penalti / faedah / pampasan sekiranya anda ingkar pada Pelan Bantuan Pembayaran HLB/HLISB yang dipersetujui .  Anda disarankan untuk membuat bayaran tepat pada waktunya.
25.	Saya seorang muflis. Adakah saya layak untuk memohon Pelan Bantuan Pembayaran HLB/HLISB?	Ya, anda layak. Walau bagaimanapun, anda perlu mendapatkan persetujuan daripada Pegawai Pemegang Hak (OA) di Jabatan Insolvensi sebelum mendaftar untuk Pelan Bantuan Pembayaran HLB/HLISB.
26.	Bolehkah saya menarik diri dari Pelan Bantuan Pembayaran ini sekiranya status kewangan saya pulih?	Ya, anda boleh memilih untuk menarik diri dalam Pelan Bantuan Pembayaran HLB/HLISB. Sila maklumkan kepada kami dengan segera jika anda boleh memulakan semula bayaran ansuran asal dan kami akan membuat pengaturan yang diperlukan.
27.	Bagaimana saya tahu bahawa saya telah berjaya menarik diri dari Pelan Bantuan Pembayaran ini?	Surat pemberitahuan akan dikeluarkan untuk memaklumkan anda mengenai ansuran bulanan baru. Anda perlu membayar ansuran baru pada tarikh yang ditetapkan.
28.	Adakah faedah / keuntungan akan dikenakan pada jumlah yang ditangguhkan?	Ya, faedah/keuntungan akan dikenakan keatas jumlah yang ditangguhkan. Kami akan memaklumkan kepada pelanggan jumlah ansuran yang dikemaskini.
29.	Adakah terdapat sebarang had masa untuk permohonan Pelan Bantuan Pembayaran HLB/HLISB?	Kami akan mempertimbangkan semua permohonan ke HLB / HLISB PRAP sehingga 30 Jun 2021.  Walaupun bagaimanapun, kami menggalakkan anda untuk menghubungi kami sebaik sahaja anda merasa memerlukan bantuan dengan ansuran pinjaman / pembiayaan anda.
30.	Bolehkah saya merunding kadar faedah / keuntungan?	Kami akan menilai permintaan anda mengikut keadaan kewangan dan kemampuan anda.
31.	Jika akaun saya lebih daripada 90 hari tertunggak, bolehkah saya memohon Pelan Bantuan Pembayaran ini?	Ya, kami akan memproses permohonan anda di bawah Rancangan Penjadualan Semula dan Penyusunan Semula dan akaun anda akan dilaporkan sebagai Dijadualkan dan Disusun Semula (R&R) dalam Sistem Maklumat Rujukan Kredit Pusat (CCRIS).
32.	Pinjaman Perumahan/Pembiayaan Perumahan-i, Sewa Beli/Sewa Beli-i, Pinjaman Peribadi Pembiayaan Peribadi-i / Pembiayaan ASB dilindungi dengan perlindungan insurans / takaful untuk keseluruhan	Tidak ada perubahan kepada perlindungan insurans / takaful anda untuk tempoh pembiayaan asal kemudahan ini. Sekiranya anda ingin melanjutkan lagi tempoh perlindungan insurans / takaful sila hubungi kami. Sila maklum bahawa kos tambahan insurans / takaful akan dikenakan bagi sebarang lanjutan perlindungan.

	tempoh pembiayaan. Setelah tamat Moratorium, tempoh pembiayaan saya telah dilanjutkan melebihi tempoh asal pembiayaan. Apa yang akan berlaku dengan perlindungan insurans / takaful tersebut?	
33.	Adakah pihak Bank akan menanggung kos tambahan untuk lanjutan perlindungan insurans/takaful?	Tidak, para pelanggan yang mahu melanjutkan perlindungan ini akan menanggung kos tambahan tersebut.