

**Soalan Lazim Program Penangguhan Pinjaman Peribadi/Pembiayaan Peribadi-i |
Pinjaman/Pembiayaan MyCoop | Pembiayaan Pencen
(Versi 29 Mar 2020)**

No.	Soalan	Jawapan
1.	Siapakah yang layak untuk penangguhan automatik ini?	<p>Penangguhan automatik ini diberikan oleh HLB dan HLISB di bawah program penangguhan. Ia terpakai bagi semua jenis Pinjaman Peribadi/Pembiayaan Peribadi-i, Pinjaman/Pembiayaan Mycoop, Pinjaman Pencen konvensional dan Islamik yang <u>disalurkan sebelum 1 April 2020</u></p> <p>Penangguhan automatik terpakai untuk semua pinjaman/pembiayaan yang (a) tidak tertunggak melebihi 90 hari pada 1 April 2020; dan (b) dalam denominasi Ringgit Malaysia (MYR)</p>
2.	Adakah penangguhan terpakai untuk pinjaman/pembiayaan yang baharu yang dimohon/diluluskan/dialurkan sepanjang tempoh 6 bulan?	Tidak. Penangguhan automatik tidak terpakai untuk pinjaman/pembiayaan yang disalurkan selepas 31 Mac 2020
3.	Bila saya dijangka untuk membayar ansuran saya semula?	Tarikh pembayaran seterusnya untuk pembayaran ansuran anda ialah pada Oktober 2020
4.	Adakah ini bermaksud bank tidak akan mengenakan caj faedah/keuntungan dalam tempoh penangguhan?	Tidak. Faedah/Keuntungan akan terus dikenakan dalam tempoh penangguhan. Ansuran yang ditangguh tidak akan dikenakan faedah/keuntungan kompaun.
5.	Adakah ini bermaksud ansuran atau pembayaran/pembayaran semula saya akan menjadi lebih tinggi selepas tempoh penangguhan?	<p>Tidak, ansuran bulanan anda akan kekal sama (iaitu tidak berubah) selepas tempoh penangguhan. Sebarang ansuran yang ditangguh sepanjang tempoh penangguhan automatik ini akan dibayar/dibayar semula dengan memanjangkan tempoh matang pinjaman/pembiayaan anda untuk tempoh yang sama dengan tempoh penangguhan.</p> <p>Bagi pelanggan yang menikmati rebat bayar tepat pada masa dan pulangan tunai untuk bayaran segera, anda dijamin bahawa sebarang ansuran yang ditangguh dalam tempoh penangguhan ini tidak akan menjejaskan kelayakan anda untuk rebat/pulangan tunai.</p>
6.	Saya telah membuat bayaran dahuluan/lebih (Advance Payment) pada akaun pinjaman/pembiayaan. Apakah yang akan berlaku kepada bayaran dahuluan/lebih?	Sebarang bayaran lebih atau dahuluan akan digunakan untuk mengimbangi sebarang ansuran yang ditangguh selepas tempoh penangguhan 6 bulan.
7.	<p>Saya mempunyai lebih dari 1 Pinjaman/Pembiayaan Peribadi dengan Bank.</p> <p>Bolehkah saya memilih keluar dari penangguhan automatik</p>	<p>Ya, anda boleh</p> <p>Terdapat fleksibiliti untuk anda membuat pembayaran ansuran kosong/sebahagian/penuh pada mana-mana atau semua akaun pinjaman/pembiayaan peribadi dalam tempoh penangguhan.</p>

No.	Soalan	Jawapan
	untuk sebahagian, dan bukan semua akaun pinjaman/pembiayaan peribadi?	Pada hujung tempoh penangguhan, kami akan mengira ansuran yang ditanggung untuk setiap akaun dan menambah semula tempoh yang ditanggung pada tempoh kemudahan asal supaya ansuran bagi pinjaman/pembiayaan anda tidak berubah.
8.	Bolehkah saya memilih keluar dari penangguhan automatik dan membuat pembayaran/pembayaran semula separa dalam tempoh 6 bulan ini?	<p>Semua akaun pinjaman/pembiayaan yang layak akan menikmati penangguhan secara automatik.</p> <p>Anda juga boleh memilih untuk meneruskan pembayaran/pembayaran semula seperti biasa, atau apa apa jumlah yang mampu bagi anda dalam tempoh penangguhan. Tiada caj bayaran lewat/caj pampasan yang akan dikenakan.</p> <p>Nota: Untuk pelanggan yang mempunyai arahan tetap sila rujuk kepada perkara 11 di bawah</p> <p>Anda tidak perlu memberi sebarang permintaan-keluar kepada Bank. Anda boleh terus membuat pembayaran yang dilakukan seperti biasa.</p>
9.	Saya tidak memilih keluar dari penangguhan automatik, tetapi berhasrat untuk terus membuat pembayaran/pembayaran semula. Apakah akan berlaku pada pembayaran/pembayaran semula ini?	<p>Ya, anda boleh terus membuat pembayaran/pembayaran semula seperti biasa, atau apa apa jumlah yang mampu untuk anda sepanjang tempoh penangguhan. Pembayaran ini akan terpakai pada jadual pembayaran anda.</p> <p>Sebagai contoh, sekiranya anda memenuhi <u>semua ansuran</u> anda sepanjang tempoh penangguhan, pada hujung tempoh penangguhan, anda tidak diperlukan untuk memanjangkan tempoh asal akaun pinjaman/pembiayaan anda.</p>
10.	Saya memilih keluar dari penangguhan automatik. Namun saya menukar fikiran. Bolehkan saya memilih untuk penangguhan automatik semula?	<p>Ya. Semua akaun pinjaman/pembiayaan yang layak akan menikmati penangguhan secara automatik. Walau bagaimanapun, pelanggan masih boleh memilih untuk meneruskan pembayaran/pembayaran semula seperti biasa atau apa apa jumlah yang mampu untuk anda sepanjang tempoh penangguhan</p> <p>Kami mengesyorkan peminjam /pelanggan yang mampu untuk meneruskan pembayaran/pembayaran semula.</p>
11.	Apakah yang saya perlu lakukan dengan Arahan Tetap bagi pembayaran/pembayaran semula untuk akaun saya?	<ol style="list-style-type: none"> Arahan Tetap yang diberikan oleh anda kepada bank: Kami akan memberhentikan Arahan Tetap buat sementara untuk pembayara/pembayaran semula dari Akaun Semasa/Akaun Semasa-i atau Akaun Simpanan/Akaun Simpanan-i Hong Leong anda. Arahan Tetap yang dilakukan pelanggan melalui Hong Leong Connect: Anda perlu mengubah Arahan Tetap anda di Hong Leong Connect sekiranya anda ingin menanggungkan

No.	Soalan	Jawapan
		<p>ansuran pinjaman/pembiayaan. Sila pastikan anda membuat arahan tetap baru untuk pembayaran/pembayaran semula anda pada hujung tempoh 6 bulan penangguhan supaya pembayaran/pembayaran semula anda adalah tepat pada masa selepas tamat tempoh penangguhan.</p> <p>3. Arahan Tetap dari akaun semasa/akaun semasa-i atau akaun simpanan/akaun simpanan-i dari bank lain. Sila membuat perubahan arahan tetap dengan bank yang berkenaan. Sekiranya anda ingin membuat pembayaran semasa tempoh penangguhan ini, ada mempunyai fleksibiliti membuat pembayaran melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pemindahan dalam-talian; atau • terminal layan-sendiri kami; atau • membuat arahan tetap lain melalui Connect Online Banking hanya untuk tempoh penangguhan ini <p>Nota: Melainkan anda membuat langkah 2 atau 3 di atas (sekiranya berlaku) sebarang bayaran yang kami terima akan dianggap sebagai membuat pembayaran/pembayaran semula bulanan.</p>
12	Bolehkah saya menyelesaikan pinjaman/pembiayaan peribadi dalam tempoh penangguhan ini?	Ya, sekiranya anda telah menangguhkan apa-apa ansuran dalam tempoh penangguhan, ini perlu diselesaikan apabila anda menyelesaikan pinjaman/pembiayaan.
13	Adakah fi dan caj terpakai dalam tempoh penangguhan?	Ya, sebarang fi dan caj (kecuali fi/caj pampasan atau penalti pembayaran lewat) akan terus terpakai seperti biasa
14.	Bagaimanakah sekiranya pinjaman/pembiayaan saya matang dalam tempoh penangguhan ini?	Tarikh Matang pinjaman/pembiayaan anda akan ditangguhkan ke Oktober 2020. Sebarang ansuran yang ditangguhkan semasa tempoh penangguhan ini akan memanjangkan tempoh kematangan anda lebih dari Oktober 2020
15	Pinjaman /Pembiayaan/Pembiayaan Pecen Mycoop saya sekarang dibayar melalui penolakan gaji/pecen. Perlukah saya menghubungi majikan?	<p>Pinjaman/Pembiayaan Pecen MyCoop melalui potongan gaji akan diteruskan oleh Biro Perkhidmatan Angkasa semasa tempoh Moratorium.</p> <p>Pinjaman/Pembayaran yang ditolak akan dipulangkan ke dalam Akaun Semasa Hong Leong /Akaun Semasa-i Hong Leong atau Akaun Simpanan Hong Leong /Akaun Simpanan-i Hong Leong.</p> <p>Sekiranya anda tidak mempunyai Akaun Semasa Hong Leong /Akaun Semasa-i Hong Leong atau Akaun Simpanan Hong Leong /Akaun Simpanan-i Hong Leong, sila hubungi kami di Consumer Collection Centre untuk maklumat lanjut:</p>

No.	Soalan	Jawapan
		<p>Tel: +603-79591888 Email: CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my</p> <p>Untuk Pembiayaan Pencen, kami sedang membuat aturan supaya penolakan gaji/pencen diberhentikan buat sementara dalam tempoh penangguhan ini.</p> <p>Jika anda ingin meneruskan pembayaran, sila buat bayaran terus pada Bank dalam tempoh ini sejurus dengan cara pembayaran yang tertera di perkara 11 di atas.</p>
16	Akaun saya tertunggak sebanyak 1 bulan, adakah Bank akan mengenakan sebarang Faedah Bayaran Lewat / Caj Pampasan untuk pembayaran/pembayaran semula yang terlampaui tempoh semasa tempoh penangguhan?	Tiada Faedah Bayaran Lewat / Caj Pampasan tambahan yang akan dikenakan atas mana-mana pembayaran/pembayaran semula sedia ada yang terlampaui tempoh semasa tempoh penangguhan ini.
17.	Memandangkan pinjaman/pembiayaan saya dibawah pakej penangguhan automatik, adakah rekod CCRIS saya akan terjejas?	<p>Tiada sebarang kesan terhadap rekod CCRIS anda dalam tempoh penangguhan ini.</p> <p>Walau bagaimanapun, jika akaun anda tertunggak selama 1 bulan atau lebih pada tempoh permulaan penangguhan, CCRIS rekod anda akan kekal dengan rekod yang sama semasa tempoh ini.</p>
18	Pinjaman/pembiayaan saya tertunggak, adakah saya layak? Adakah pinjaman/pembiayaan dibawah program penjadualan semula/ pengstrukturaran semula (R&R) layak untuk pakej penangguhan automatik?	<p>Akaun pinjaman/pembiayaan yang tertunggak lebih dari 90 hari pada 1 April 2020, tidak layak untuk penangguhan automatik. Peminjam/pelanggan adalah dinasihatkan untuk menghubungi Consumer Collection Centre kami untuk bantuan di:</p> <p>Tel: +603-79591888 E-mel: CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my</p> <p>Pinjaman/pembiayaan dibawah program R&R juga layak untuk penangguhan sekiranya akaun anda memenuhi kriteria kelayakan yang diterangkan dalam Soalan 1.</p>
19	Bolehkah saya memohon untuk penangguhan lebih dari 6 bulan?	<p>Tidak, penangguhan ini hanya untuk 6 bulan.</p> <p>Sekiranya anda ingin lanjutan, anda boleh menghubungi Consumer Collection Centre kami melalui saluran berikut untuk membincangkan pembayaran alternatif:</p> <p>Tel: +603-79591888 E-mel: CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my</p>
20.	Sekiranya pinjaman atau pembiayaan saya dibawah pakej penangguhan automatik, adakah saya masih layak untuk	Ya, anda masih layak untuk membuat sebarang permohonan pinjaman/pembiayaan sepanjang tempoh penangguhan tertakluk kepada kemampuan anda dan untuk dinilai oleh Bank.

No.	Soalan	Jawapan
	memohon sebarang pembiayaan baru dari Bank sepanjang tempoh penangguhan?	
21	Saya mempunyai pinjaman/pembiayaan yang ditolak secara automatik daripada gaji saya. Adakah saya layak untuk penangguhan automatik?	Ya. Sila maklumkan syarikat anda untuk menghentikan penolakan gaji dan bank untuk memberhentikan arahan tetap sekiranya anda ingin pinjaman/pembiayaan anda ditangguhkan secara automatik selama 6 bulan. Sekiranya pinjaman/pembiayaan anda ialah Pinjaman/Pembiayaan MyCoop atau Pembiayaan Pencen, kami sedang membuat aturan supaya penolakan gaji/pencen diberhentikan buat sementara dalam tempoh penangguhan ini.
22	Akaun pinjaman/pembiayaan saya tertunggak selama 10 bulan, bolehkah saya memilih untuk program penangguhan pembayaran pinjaman/pembayaran?	Maaf, akaun pinjaman/pembiayaan yang sudah pun tertunggak lebih dari 90 hari pada 1 April 2020 tidak layak untuk penangguhan automatik. Peminjam/pelanggan adalah dinasihatkan untuk menghubungi Consumer Collection Centre kami untuk bantuan di: Tel: +603-79591888 E-mel: CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my
23	Jika pinjaman/pembiayaan saya termasuk di dalam pakej penangguhan, adakah saya akan menerima Notis Peringatan/ Surat Undang-Undang dalam tempoh 6 bulan ini?	Tidak ada sebarang notis/ surat undang-undang sepanjang tempoh penangguhan ini.

Anda boleh menghubungi kami untuk membincangkan mana-mana perkara melalui butiran di bawah:

- 1. Untuk sebarang pertanyaan am tentang Program Penangguhan untuk Pinjaman/Pembiayaan HLB/HLISB:**
Hotline Pelanggan HLB: 603-7626 8899 (9.00am – 6.00pm, Isnin - Sabtu, sehingga tamat tempoh PKP)
E-mel: HLonline@hlbb.hongleong.com.my
- 2. Untuk Tabung Bantuan Khas Bank Negara Malaysia bagi SME yang terjejas Covid-19:**
Hotline Pelanggan HLB: 603-7626 8899 (9.00am – 6.00pm, Isnin - Sabtu, sehingga tamat tempoh PKP)
E-mel: sme@hlbb.hongleong.com.my
- 3. Untuk permintaan bagi mengurangkan bayaran ansuran anda selepas Tempoh Penangguhan:**
Customer Collections HLB: 603-7959 1888 (8.45am – 5.45pm, Isnin – Jumaat)
E-mel: CollsCustomerFeedback@hlbb.hongleong.com.my
- 4. Untuk permintaan bagi mengekalkan pembayaran/pembayaran semula semasa Tempoh Penangguhan:**



Hotline Pelanggan HLB: 603-7626 8899 (9.00am – 6.00pm, Isnin - Sabtu, sehingga tamat tempoh PKP)

E-mel: HLonline@hlbb.hongleong.com.my

Terima kasih atas kerjasama dan kesabaran anda.

###