

Pelanggan Yang Dihormati,

Sekiranya anda membaca ini, kemungkinan besar anda ingin mengetahui mengenai **Program Pembayaran** yang ditawarkan oleh Maybank untuk membantu anda setelah moratorium tamat.

Soalan Lazim di bawah ini mungkin boleh membantu pemahaman anda untuk mengambil langkah yang selanjutnya.

Maybank bersedia meringankan beban kewangan anda di masa yang mencabar ini.

Sentiasa kekal selamat dan sejahtera.

SOALAN LAZIM PROGRAM PEMBAYARAN UNTUK PELANGGAN INDIVIDU

(Dikemaskinikan pada 16 Oktober 2020)

No.	Soalan	Jawapan
1.	Adakah Maybank memberikan bantuan kepada pelanggan yang tidak dapat membuat pembayaran setelah moratorium tamat?	<p>Kami telah menyediakan Program Pembayaran untuk membantu pelanggan Maybank yang memerlukan bantuan selanjutnya setelah moratorium tamat.</p> <p>Sila hubungi kami untuk keterangan lanjut mengenai pilihan Program Pembayaran yang sesuai dan memenuhi keperluan kewangan anda.</p>
2.	Bagaimanakah Program Pembayaran ini boleh membantu saya?	<p>Program Pembayaran adalah pakej yang pihak bank sediakan untuk pelanggan Maybank yang memerlukan bantuan lanjut setelah tamatnya 6 bulan moratorium.</p> <p>Program Pembayaran merangkumi pelbagai pilihan untuk meringankan beban kewangan kepada mereka yang kehilangan pekerjaan atau pendapatan yang berkurangan akibat daripada Covid-19.</p> <p>Bagi mereka yang kehilangan pekerjaan pada tahun 2020, pilihan pembayaran termasuk pelanjutan moratorium.</p> <p>Yang selainnya, pilihan program pembayaran berikut disediakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - penjadualan semula kemudahan pinjaman (melanjutkan tempoh bayaran balik); atau - penstrukturan pinjaman yang lebih sesuai dengan kemampuan pembayaran anda.
3.	Siapakah yang layak?	<p>Semua pinjaman/pembiayaan pelanggan Maybank dalam Ringgit Malaysia yang menghadapi kesulitan akibat daripada COVID-19 adalah layak.</p> <p>Bagi pinjaman yang dikeluarkan <u>selepas 1 April 2020</u>, sekiranya anda memerlukan Program Pembayaran, sila hubungi pengurus atau pegawai cawangan kami.</p> <p>Setiap permohonan akan dipertimbangkan mengikut kelayakan setiap individu.</p>

Soalan lazim ini tertakluk kepada perubahan dari pihak bank. Jika terdapat sebarang maklumat terkini, kami akan memuat naik kemas kini melalui Maybank2u.

No.	Soalan	Jawapan
		<i>Nota: Tidak termasuk Kad Kredit, Kad Kredit Ikhwan, Kad Caj, Kad Korporat dan individu yang disahkan muflis.</i>
4.	Bolehkah saya memohon Program Pembayaran jika saya tidak menyertai Moratorium sebelumnya?	Ya, anda boleh memohon jika anda mempunyai pinjaman/ pembiayaan dalam Ringgit Malaysia dan menghadapi kesulitan akibat daripada COVID-19.
5.	Bagaimanakah saya boleh memohon Program Pembayaran?	<p>Sila log masuk Maybank2u dan hantar permohonan anda (kecuali Pinjaman/Pembiayaan Peribadi).</p> <p><u>ATAU</u></p> <p>Sekiranya anda tidak mempunyai akaun Maybank2u, e-mel kepada kami di weassist@maybank.com dan kami akan menghubungi anda.</p> <p>Sila sertakan butiran yang berikut dalam e-mel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subjek e-mel: Permohonan untuk Program Pembayaran • Nama • Nombor telefon • Jenis Pinjaman/Pembiayaan (cth : Pembiayaan Hartanah, Pembiayaan Sewa Beli) • Nombor Kenderaan (untuk Pembiayaan Sewa Beli) • Status Pekerjaan (cth : individu bergaji, bekerja sendiri, kehilangan pekerjaan) • Tujuan Permohonan <p><u>ATAU</u></p> <p>Kunjungi atau hubungi mana-mana cawangan kami di seluruh negara Klik disini untuk senarai cawangan</p> <p>Kunjungi atau hubungi Pusat Kewangan Auto bagi Pembiayaan Sewa Beli. Klik disini untuk senarai Pusat Kewangan Auto</p> <p><i>Sila bawa bersama dokumen yang diperlukan seperti yang dinyatakan dalam perkara 6.</i></p> <p><u>ATAU</u></p> <p>Sila hubungi talian Khidmat Bantuan Pelanggan : 1300 88 6688, tekan *1 untuk Program Pembayaran.</p>

Soalan lazim ini tertakluk kepada perubahan dari pihak bank. Jika terdapat sebarang maklumat terkini, kami akan memuat naik kemas kini melalui Maybank2u.

No.	Soalan	Jawapan
6.	Apakah dokumen yang diperlukan untuk menyokong permohonan Program Pembayaran?	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk pelanggan dalam penggajian : slip gaji 1 bulan yang terkini • Untuk pelanggan bekerja sendiri : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sekiranya akaun utama anda di Maybank, dokumen tidak diperlukan ○ Sekiranya akaun utama anda di bank lain, penyata bank 3 bulan yang terkini diperlukan
7.	Saya kehilangan pekerjaan baru-baru ini dan tidak berkemampuan untuk membayar ansuran bulanan setelah tamat moratorium. Bagaimanakah pihak bank boleh membantu saya?	<p>Sila hubungi kami, melalui prosedur yang disenaraikan di atas dalam perkara 6, pihak bank akan mencadangkan penyelesaian pembayaran yang paling sesuai demi mengatasi kesulitan anda.</p> <p>Sila serahkan atau bawa bersama dokumen berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - surat tamat perkhidmatan / berhenti kerja dari majikan anda dan/atau - sebarang dokumen sokongan untuk permohonan anda.
8.	Saya baru sahaja menghadapi pemotongan gaji / pendapatan saya dikurangkan dan tidak berkemampuan untuk membayar ansuran bulanan setelah tamat moratorium. Bagaimanakah pihak bank boleh membantu saya?	<p>Sila hubungi kami melalui prosedur yang disenaraikan dalam perkara 5 di atas. Pihak bank akan mencadangkan penyelesaian paling sesuai untuk pembayaran demi mengatasi kesulitan anda.</p> <p>Sila serahkan atau bawa bersama dokumen berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - surat pemotongan gaji dari majikan anda dan/atau - sebarang dokumen sokongan untuk permohonan anda.
9.	Bagaimana saya tahu samada permohonan saya dalam pertimbangan pihak Bank?	<p>E-mel automatik akan dihantar kepada anda mengesahkan penerimaan permohonan anda.</p> <p><u>Untuk Pinjaman/ Pembiayaan Sewa Beli:</u> Pegawai kami akan menghubungi anda untuk pengesahan.</p>

Soalan lazim ini tertakluk kepada perubahan dari pihak bank. Jika terdapat sebarang maklumat terkini, kami akan memuat naik kemas kini melalui Maybank2u.

No.	Soalan	Jawapan
10.	Bilakah akan saya ketahui keputusan permohonan saya?	<p>Kami akan memaklumkan keputusan kepada anda dalam masa 5 hari setelah <u>menerima permohonan berserta dengan dokumen yang lengkap</u>. Amat dikesali jika ada kelewatan disebabkan oleh permohonan yang banyak.</p> <p>Keputusan akan dimaklumkan kepada anda melalui panggilan telefon atau e-mel atau SMS.</p>
11.	Adakan saya perlu menandatangani / melaksanakan sebarang perjanjian / dokumen bagi menerima Pakej Program Pembayaran?	<p>Setelah Pakej Program Pembayaran anda diluluskan, SMS akan dihantar. Anda tidak perlu membalas SMS sekiranya anda ingin menerima tawaran tersebut. Jika anda tidak mahu menerima tawaran tersebut, sila hubungi kami dalam 5 hari bekerja.</p> <p>Surat Tawaran Tambahan (Supplemental Letter of Offer) akan dihantar melalui e-mel kepada anda, susulan daripada SMS yang telah dihantar seperti di atas.</p> <p><u>Untuk Pinjaman/ Pembiayaan Sewa Beli</u></p> <p>Ya, penyewa dan penjamin (jika ada) perlu menandatangani Perjanjian Variasi (Variation Agreement) di cawangan Pusat Kewangan Auto atau 'Regional Asset Quality Management Centre'. Sila rujuk perkara 12.</p>
12.	Bolehkah Perjanjian Variasi (Variation Agreement) Pinjaman / Pembiayaan Sewa Beli dilaksanakan dan dibalas melalui dokumen imbasan e-mel, dan bukannya menandatangani di cawangan?	<p>Untuk Pinjaman/ Pembiayaan Sewa Beli, adalah wajib bagi Perjanjian Variasi (Variation Agreement) untuk ditandatangani di cawangan kami. Pelanggan dapat melaksanakan Perjanjian Variasi di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mana-mana Pusat Kewangan Auto atau 'Regional Asset Quality Management Centre'. Sila klik di sini untuk senarai penuh 2. cawangan asal di mana anda mengambil pinjaman/ pembiayaan anda <p>Sekiranya anda ingin menandatangani Perjanjian Variasi di <u>cawangan</u> lain, sila maklumkan kepada kami lebih awal dalam tempoh 5 hari bekerja untuk membuat persediaan yang diperlukan.</p>
13.	Adakah Bank mengenakan sebarang caj untuk Arahan Tetap atau proses permohonan Program Pembayaran saya?	<p>Bank tidak mengenakan sebarang caj bayaran untuk Arahan Tetap atau proses permohonan Program Pembayaran.</p> <p>Sekiranya anda telah dikenakan bayaran Arahan Tetap RM2.00, ia akan dikembalikan sebelum akhir October 2020.</p>

Soalan lazim ini tertakluk kepada perubahan dari pihak bank. Jika terdapat sebarang maklumat terkini, kami akan memuat naik kemas kini melalui Maybank2u.

No.	Soalan	Jawapan
14.	Adakah faedah/keuntungan dikompaun pada pinjaman / pembiayaan saya untuk Pakej Program Pembayaran dengan tempoh moratorium yang berlanjutan?	Faedah/keuntungan tidak akan dikompaunkan ke atas pinjaman/ pembiayaan selama tempoh moratorium yang dilanjutkan.
15.	Bolehkah saya menukar Pakej Program Pembayaran setelah diterima?	Perubahan dibenarkan, jika Pakej Program Pembayaran belum dilaksanakan.
16.	Bolehkan saya menarik diri dari Program Pembayaran sekiranya kedudukan kewangan saya pulih?	<p>Ya, anda boleh menarik diri dari Program Pembayaran pada bila-bila masa.</p> <p>Anda hanya perlu menyambung pembayaran ansuran asal atau jumlah ansuran yang lebih tinggi daripada ansuran Pakej Program Pembayaran. Anda tidak perlu memberi notis kepada pihak bank.</p> <p><u>Untuk Pinjaman / Pembiayaan Sewa Beli</u></p> <p>Anda tidak boleh menarik diri setelah Pakej Program Pembayaran dikuatkuasakan.</p>
17.	Adakah saya perlu membuat pembayaran sementara menunggu keputusan permohonan Program Pembayaran?	Ya, anda dikehendaki meneruskan pembayaran sementara menunggu keputusan permohonan Program Pembayaran anda.
18.	Permohonan Program Pembayaran saya telah ditolak oleh pihak bank. Bolehkah saya mengemukakan rayuan?	<p>Anda boleh membuat rayuan dengan dokumen sokongan tambahan.</p> <p>Pilihan lain, anda boleh mendapatkan bantuan daripada Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), sebuah agensi yang memberikan khidmat nasihat dan bantuan kepada peminjam individu dalam menguruskan kewangan mereka.</p>

Soalan lazim ini tertakluk kepada perubahan dari pihak bank. Jika terdapat sebarang maklumat terkini, kami akan memuat naik kemas kini melalui Maybank2u.