

**FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQs) FOR MAE CAR LOAN/FINANCING-i****1. What is 'Car Loan/Financing-i' on the MAE app?**

'Car Loan/Financing-i' lets you apply for a Hire Purchase loan/financing-i through the MAE app. You can also check your application status on the app.

**2. Who can apply for it?**

Individual customers who satisfy the criteria below are eligible to apply:

- a. MAE app users aged 18 years old and above.
- b. Malaysian citizen or myPR holders.

**3. What are the definitions of common terms used?**

| Term                      | Definition                                                                                                                                          |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vehicle Sales Order (VSO) | Document from dealer detailing the transaction between a buyer and dealer for a vehicle purchase.                                                   |
| Vehicle Status            | Refers to whether the vehicle is new, secondhand, reconditioned or pre-registered.                                                                  |
| Financing Amount          | The balance of the vehicle price minus the down payment, subject to the maximum financing amount of 90% of the vehicle's cash price.                |
| Financing Period (Tenure) | The number of years you will be paying your loan/financing-i.                                                                                       |
| Financing Type            | Conventional financing involves borrowing money from the Bank with interest to buy a vehicle, while Islamic financing adheres to Shariah principle. |
| Margin of Finance         | Percentage of the vehicle purchase price that the bank is willing to finance.                                                                       |
| Profit Rate               | The rate applied to determine the bank's profit from the financing-i facility, based on Shariah's principles.                                       |

**4. Is this application only for new vehicles?**

No. Other than new vehicles, you can also apply for secondhand, reconditioned or pre-registered vehicles.

**5. Can businesses or SMEs apply for it?**

No. 'Car Loan/Financing-i' application via the MAE app is only available for individual customers.

**6. Where can I find the 'Car Loan/Financing-i' feature on the MAE app?**

At the bottom right section of your home screen, tap on 'Apply' > tap 'LOAN/FINANCING' > select 'Car Loan/Financing-i'.

**7. If I entered incorrect details or need to change my application, can I cancel the application and submit a new one?**

After submission, you cannot edit or cancel your application directly in the MAE app. To make changes or cancel, please contact Maybank through '**Contact Us**'. A Maybank Officer will assist you, and any cancellation status will be updated in the MAE app.

**8. Can I save a draft and resume my application later?**

Yes, you can always continue from where you left off. However, your draft will only be available for a period of 30 days.

**9. Can I edit any details after submitting the application?**

No. Once submitted, your details cannot be edited on MAE app. If you want to make any changes, please call the number listed in the '**Contact Us**' section. A Maybank Officer will be able to assist with the changes.

**10. What are the required documents for the application?**

- Vehicle Sales Order (VSO) (Mandatory)
- Income Documents (Mandatory)
- Driving License (Optional)

**11. What are the accepted document formats and what is the maximum file size limit for the documents that I need to upload as part of my application?**

The formats accepted are PDF, PNG and JPEG with a size limitation of 5MB for each file.

**12. Can I cancel the application at any stage after submitting it, if I change my mind?**

Yes, please call the number listed in the '**Contact Us**' section. A Maybank Officer will be able to assist with the cancellation.



### 13. Can I make more than one 'Car Loan/Financing-i' application?

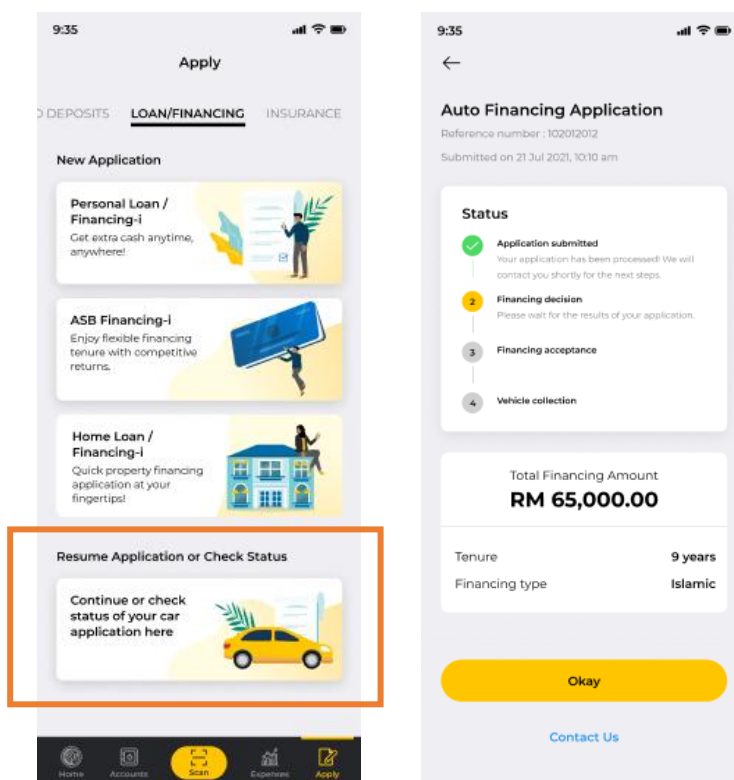
No, you can only make one application at a time via MAE app. However, you can make additional 'Car Loan/Financing-i' applications through any of Maybank Auto Finance Centre/Auto Hub.

### 14. Will I be notified when my application is approved or rejected?

Yes, you will receive a push notification via MAE app once the Hire Purchase loan/financing-i decision has been made (approximate processing time is up to 2 business days).

### 15. Can I still check my application status if I miss the status update push notification?

Yes, just go to 'Apply' > LOAN/FINANCING' > 'Continue or Check status of your car application here'.



### 16. Can I sign the Hire Purchase/-i agreement digitally via MAE App?

No, currently you must sign the Hire Purchase/-i agreement physically, with a Maybank Officer present.



### 17. Is there an indicative interest/profit rate shown on MAE App?

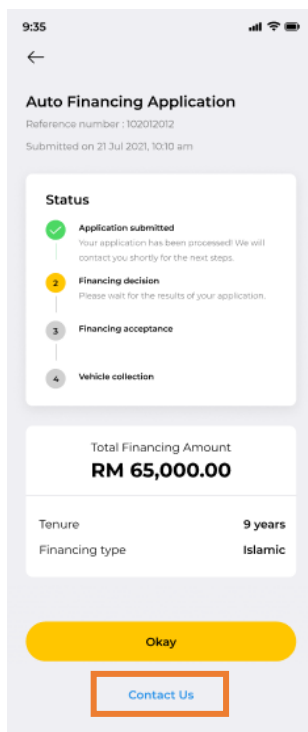
No rates are shown in the MAE app. Maybank will contact you once you have submitted your application to inform you of the applicable interest/profit rate. Please read the offer details, Product Disclosure Sheet (PDS) and terms before you accept or sign the application.

### 18. What does each status in 'Car Loan/Financing-i' represent?

| Status            | Definition                                                          |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Submitted         | You have submitted the application.                                 |
| Decision          | Once the approval or rejection decision has been made.              |
| Acceptance        | Upon signing the Hire Purchase/-i agreement.                        |
| Vehicle Collected | Upon Hire Purchase loan/financing-i account disbursement.           |
| Cancelled         | If you cancel an application at any stage after submission.         |
| Declined          | You have declined the Hire Purchase loan/financing-i offer.         |
| Rejected          | Bank is unable to provide the Hire Purchase loan/financing-i offer. |

### 19. How can I contact Maybank if I have any questions after submitting my application?

You may reach out to us via the '**Contact Us**' option on the status tracking screen.



**20. How long does the application processing take?**

Processing takes up to 2 business days, upon submission of all required information and documents.

**21. Why can't I see the 'Car Loan/Financing-i' feature under 'LOAN/FINANCING'?**

This feature may be temporarily unavailable due to system enhancements or maintenance. Please try again later. If the issue persists, please contact our Customer Care Centre for assistance.

**22. If I already have an active 'Car Loan/Financing-i', can I apply for another through the MAE app?**

Yes. If your existing 'Car Loan/Financing-i' has been disbursed, you can apply for a new application via the MAE app.

**23. If my previous application on the MAE app was cancelled, rejected, or disbursed, can I apply again?**

Yes, but there is a cooling period before the 'Car Loan/Financing-i' feature reappears:

- a. Cancelled/Rejected/Disbursed: 72 hours

**24. What information should I read before accepting the offer?**

Before accepting the offer or signing the Hire Purchase/-i agreement, please review the offer details, Product Disclosure Sheet (PDS), repayment/payment schedule, interest/profit rate, fees and charges, and terms and conditions. If anything is unclear, please contact Maybank before proceeding.

**25. Are there any fees or charges?**

Any applicable fees and charges will be disclosed to you in the relevant product documents or offer details. Please review them carefully before accepting the offer.

**26. Do I need insurance or takaful?**

Yes, you will require insurance/takaful. Our Maybank Officer will reach out to you during the application process to share more about the insurance/takaful products that we can offer.



**27. Do I need a guarantor?**

If a guarantor is required, Maybank will inform you. The guarantor must understand their rights and obligations before agreeing.

**28. What if I need help understanding the application process?**

If you need help, please contact Maybank through the '**Contact Us**' option in the MAE app. You should only proceed with this application once you understand the key terms, documents and necessary next steps.



### **SOALAN LAZIM (FAQ) BAGI MAE 'CAR LOAN/FINANCING-i'**

#### **1. Apa itu 'Car Loan/Financing-i' dalam aplikasi MAE?**

'Car Loan/Financing-i' membolehkan anda memohon pinjaman/pembiayaan-i Sewa Beli melalui aplikasi MAE. Anda juga boleh menyemak status permohonan anda di aplikasi tersebut.

#### **2. Siapakah yang layak memohon?**

Pelanggan yang memenuhi kriteria berikut adalah layak untuk memohon:

- a. Individu yang merupakan pengguna aplikasi MAE yang berumur 18 tahun dan ke atas
- b. Warganegara Malaysia atau pemegang 'myPR'.

#### **3. Apakah definisi bagi istilah lazim yang digunakan?**

| <b>Istilah</b>                   | <b>Definisi</b>                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Vehicle Sales Order (VSO)</i> | Dokumen daripada pengedar kenderaan yang memperincikan urusan niaga pembelian kenderaan antara pembeli dan pengedar.                                                   |
| <i>Vehicle Status</i>            | Merujuk kepada sama ada kenderaan tersebut ialah baharu, terpakai, rekondisi atau pra-pendaftaran.                                                                     |
| <i>Financing Amount</i>          | Harga kenderaan yang dipilih selepas ditolak dengan bayaran pendahuluan anda, tertakluk kepada jumlah pembiayaan maksimum sebanyak 90% daripada harga tunai kenderaan. |
| <i>Financing Period (Tenure)</i> | Tempoh dalam tahun bagi pembayaran balik pinjaman/pembayaran pembiayaan-i anda.                                                                                        |
| <i>Financing Type</i>            | Pembiayaan konvensional melibatkan pinjaman wang yang dikenakan faedah, manakala pembiayaan Islamik adalah berlandaskan prinsip Syariah.                               |
| <i>Margin of Finance</i>         | Peratusan daripada harga pembelian kenderaan yang sanggup dibiayai oleh bank.                                                                                          |
| <i>Profit Rate</i>               | Kadar yang digunakan untuk menentukan keuntungan bank daripada kemudahan pembiayaan-i berlandaskan prinsip Syariah.                                                    |

#### **4. Adakah permohonan ini hanya untuk kenderaan baharu?**

Tidak. Selain kenderaan baharu, anda juga boleh memohon pembiayaan untuk kenderaan terpakai, rekondisi atau pra-pendaftaran.



**5. Adakah Syarikat atau Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) boleh membuat permohonan ini?**

Tidak. Permohonan '*Car Loan/Financing-i*' melalui aplikasi MAE hanya tersedia untuk pelanggan individu.

**6. Di manakah saya boleh mendapatkan ciri '*Car Loan/Financing-i*' dalam aplikasi MAE?**

Pada bahagian bawah kanan skrin laman utama aplikasi MAE anda, tekan '*Apply*' > tekan '*LOAN/FINANCING*' > pilih '*Car Loan/Financing-i*'.

**7. Jika saya memasukkan maklumat yang tidak tepat atau ingin mengubah permohonan saya, bolehkah saya membatalkan permohonan tersebut dan menghantar permohonan baharu?**

Selepas permohonan dihantar, anda tidak boleh mengubah atau membatalkannya secara terus atau melalui aplikasi MAE. Untuk membuat perubahan atau pembatalan, sila hubungi Maybank melalui '**Contact Us**'. Pegawai kami akan membantu anda, dan status pembatalan akan dikemas kini dalam aplikasi MAE.

**8. Bolehkah saya menyimpan draf dan menyambung semula permohonan kemudian?**

Ya. Anda boleh menyambung semula permohonan anda pada bila-bila masa dari skrin terakhir yang telah disimpan. Walau bagaimanapun, draf anda hanya akan disimpan untuk tempoh 30 hari di aplikasi MAE.

**9. Bolehkah saya mengemas kini maklumat selepas menghantar permohonan?**

Tidak. Setelah permohonan dihantar, maklumat anda tidak boleh dikemas kini melalui aplikasi MAE. Sekiranya anda ingin membuat sebarang perubahan, sila hubungi nombor yang tertera di bahagian '**Contact Us**'. Pegawai kami akan membantu menguruskan perubahan tersebut.

**10. Apakah dokumen yang diperlukan untuk permohonan ini?**

- *Vehicle Sales Order (VSO)* (Wajib)
- Dokumen Pendapatan (Wajib)
- Lesen Memandu (Pilihan)



**11. Apakah format dan had saiz dokumen yang diterima untuk dimuat naik sebagai sebahagian daripada permohonan saya?**

Format yang diterima ialah PDF, PNG dan JPEG, dengan had saiz maksimum 5MB bagi setiap fail.

**12. Bolehkah saya membatalkan permohonan pada mana-mana peringkat selepas menghantarnya sekiranya saya berubah fikiran?**

Ya, sila hubungi nombor yang tertera di bahagian '**Contact Us**'. Pegawai Maybank akan membantu anda dengan proses pembatalan permohonan.

**13. Bolehkah saya membuat lebih daripada satu permohonan '*Car Loan/Financing-i*'?**

Tidak. Anda hanya boleh membuat satu permohonan pada satu-satu masa melalui aplikasi MAE. Walau bagaimanapun, anda boleh membuat permohonan '*Car Loan/Financing-i*' tambahan di mana-mana cawangan Pusat Pembiayaan Auto/Hab Auto Maybank.

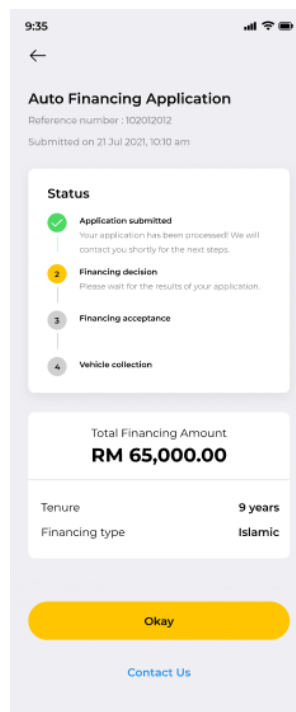
**14. Adakah saya akan dimaklumkan apabila permohonan saya diluluskan atau ditolak?**

Ya, anda akan menerima notifikasi melalui aplikasi MAE sebaik sahaja keputusan pinjaman/pembiayaan-i Sewa Beli telah dibuat (anggaran tempoh pemprosesan adalah sehingga 2 hari bekerja).



**15. Bolehkah saya menyemak status permohonan sekiranya saya terlepas notifikasi mengenai kemas kini status?**

Ya. Sila pergi ke 'Apply' > 'LOAN/FINANCING' > 'Continue or Check status of your car application here'.



**16. Bolehkah saya menandatangani perjanjian secara digital melalui aplikasi MAE?**

Tidak. Buat masa ini, anda perlu menandatangani perjanjian secara fizikal dengan kehadiran Pegawai Maybank.

**17. Adakah kadar faedah/keuntungan indikatif dipaparkan pada aplikasi MAE?**

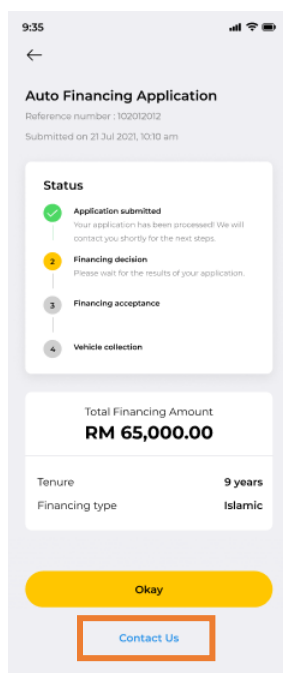
Tiada kadar faedah/keuntungan dipaparkan dalam aplikasi MAE. Maybank akan menghubungi anda selepas permohonan anda diterima untuk memaklumkan kadar faedah/keuntungan yang berkenaan. Sila baca butiran tawaran, Helaian Pendedahan Produk (PDS) serta terma dan syarat sebelum anda menerima atau menandatangani permohonan tersebut.


**18. Apakah maksud setiap status lazim bagi 'Car Loan/Financing-i'?**

| Status                   | Definisi                                                                               |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Submitted</i>         | Anda telah menghantar permohonan.                                                      |
| <i>Decision</i>          | Keputusan sama ada permohonan diluluskan atau ditolak telah dibuat.                    |
| <i>Acceptance</i>        | Setelah anda menandatangani perjanjian sewa beli/-i.                                   |
| <i>Vehicle Collected</i> | Setelah akaun pinjaman/pembiayaan sewa beli-i telah dibuat pengeluaran.                |
| <i>Cancelled</i>         | Jika anda membatalkan permohonan pada mana-mana peringkat selepas permohonan dihantar. |
| <i>Declined</i>          | Anda telah menolak tawaran pinjaman/pembiayaan-i sewa beli.                            |
| <i>Rejected</i>          | Bank tidak dapat menawarkan pinjaman/pembiayaan sewa beli-i kepada anda.               |

**19. Bagaimanakah saya boleh menghubungi Maybank sekiranya saya mempunyai sebarang pertanyaan selepas menghantar permohonan?**

Anda boleh menghubungi pegawai kami melalui pilihan '**Contact Us**' pada skrin penjejakan status permohonan.





**20. Berapa lamakah tempoh pemprosesan pinjaman/pembiayaan?**

Proses pemprosesan mengambil masa sehingga 2 hari bekerja, tertakluk kepada penerimaan semua maklumat dan dokumen yang diperlukan adalah lengkap.

**21. Mengapakah saya tidak melihat ciri 'Car Loan/Financing-i' di bawah 'LOAN/FINANCING'?**

Ciri ini mungkin tidak tersedia buat sementara waktu berikutan penambahbaikan sistem atau kerja-kerja penyelenggaraan. Sila cuba lagi kemudian. Sekiranya masalah ini berterusan, sila hubungi Pusat Khidmat Pelanggan kami untuk mendapatkan bantuan.

**22. Jika saya sudah mempunyai 'Car Loan/Financing-i' yang masih aktif, bolehkah saya memohon yang baharu melalui aplikasi MAE?**

Ya. Jika 'Car Loan/Financing-i' sedia ada anda telah dibuat pengeluaran, anda boleh memohon pinjaman/pembiayaan-i kenderaan baharu melalui aplikasi MAE.

**23. Jika permohonan saya sebelum ini di aplikasi MAE telah dibatalkan, ditolak atau telah dibuat pengeluaran, bolehkah saya memohon semula?**

Ya. Walau bagaimanapun, terdapat tempoh bertenang sebelum ciri 'Car Loan/Financing-i' dipaparkan semula:

- a. Dibatalkan/Ditolak /Telah Dibuat Pengeluaran: 72 jam

**24. Apakah maklumat yang perlu saya baca sebelum menerima tawaran pembiayaan?**

Sebelum anda menerima tawaran atau menandatangani Perjanjian Sewa Beli/-i, sila baca dan fahami butiran tawaran, Lembaran Pendedahan Produk (PDS), jadual pembayaran balik/pembayaran, kadar faedah/keuntungan, fi dan caj, serta terma dan syarat pembiayaan. Jika terdapat perkara yang tidak jelas, sila hubungi Maybank untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

**25. Adakah terdapat sebarang fi atau caj yang dikenakan?**

Sebarang fi dan caj yang berkenaan akan dimaklumkan kepada anda dalam dokumen produk atau butiran tawaran yang diberikan. Sila semak dengan teliti sebelum menerima tawaran pembiayaan.



**26. Adakah saya perlu mengambil insurans atau takaful?**

Ya, anda perlu mempunyai perlindungan insurans/takaful. Pegawai Maybank akan menghubungi anda semasa proses permohonan untuk berkongsi maklumat lanjut mengenai produk insurans atau takaful yang kami tawarkan.

**27. Adakah saya memerlukan penjamin?**

Sekiranya penjamin diperlukan, Maybank akan memaklumkan kepada anda.

Penjamin hendaklah memahami hak dan tanggungjawab mereka sebelum bersetuju untuk menjadi penjamin.

**28. Bagaimana jika saya memerlukan bantuan untuk memahami proses permohonan?**

Jika anda memerlukan bantuan, sila hubungi Maybank melalui pilihan '**Contact Us**' dalam aplikasi MAE. Anda disarankan untuk memahami maklumat penting, dokumen dan terma pembiayaan sebelum menerima sebarang tawaran pembiayaan.