

FAQs – Payment Assistance (“Assistance”) - Individual
Soalan Lazim –Bantuan Pembayaran (“Bantuan”) - Individu

No	Question / Soalan	Answer / Jawapan				
1	What is Payment Assistance? Apakah Bantuan Pembayaran?	It is a temporary deferment or suspension of financing payment obligation (principal and profit) for a limited period of time. Customers who have financing accounts that meet the conditions can apply for six (6) months deferment. During this period, profit will continue to be accrued but it will not be compounded and customers will need to honour the deferred payments in the future. Financing payment will resume after the six (6) months deferment period. <i>ia merupakan penangguhan sementara atau penggantungan kewajipan pembayaran pembiayaan (prinsipal dan keuntungan) untuk satu tempoh masa yang terhad. Pelanggan dengan pembiayaan yang memenuhi syarat, boleh memohon untuk penangguhan pembayaran selama enam (6) bulan. Dalam tempoh ini, keuntungan akan terus terakru pada pembayaran pembiayaan yang ditangguh tetapi tidak akan dikompaun dan pelanggan perlu menjelaskan pembayaran yang tertangguh pada masa hadapan. Pembayaran akan bersambung semula selepas tempoh penangguhan enam (6) bulan.</i>				
2	When can customers apply for this Assistance? / Bilakah Bantuan ini boleh dimohon?	Applications can be made effective from 7 th July 2021 until 31 st December 2021. / Permohonon boleh dibuat bermula dari 7 Julai 2021 sehingga 31 Disember 2021				
3	Will I be automatically enrolled for this Assistance? / Adakah saya akan didaftarkan secara automatik untuk Bantuan ini?	You will not be automatically enrolled for the assistance. Please reach out to us if you wish to apply for this Assistance by: / <i>Anda tidak akan didaftarkan secara automatic untuk Bantuan ini. Sila hubungi kami sekiranya anda ingin memohon untuk Bantuan ini dengan:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Visiting our official COVID-19 Financial Relief page to read the FAQ / Layari halaman rasmi “COVID-19 “Financial Relief”” untuk membaca FAQ • Completing the application form and emailing your request to relief.assistance@alrajhibank.com.my ; or / Lengkapi borang permohonan dan e-mel kepada relief.assistance@alrajhibank.com.my ; atau • Calling our Contact Centre at 03 2332 6000 / Hubungi Pusat Panggilan kami di 03 2332 6000 				
4	Who is eligible and what is the available Assistance? / Siapakah yang layak dan apakah tawaran Bantuan yang ada?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Eligibility Criteria / Kriteria Kelayakan</th> <th>Assistance Offered / Bantuan yang Ditawarkan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Any individual customers (B40, M40 & T20) / Pelanggan individu (B40, M40 dan T20)</td> <td> <p>a. Six (6) months moratorium; / Enam (6) bulan moratorium;</p> <p>b. For a customised payment assistance plan catered just for you (ie. 3 months moratorium), please email us at relief.assistance@alrajhibank.com.my / Untuk rancangan bantuan pembayaran khusus untuk anda (contoh: 3 bulan moratorium), sila hantarkan e-mel kepada kami di relief.assistance@alrajhibank.com.my</p> </td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Financing account must not be in arrears of more than ninety (90) days / Akaun pembiayaan mestilah tidak berada dalam tunggakan melebihi sembilan puluh (90) hari; ✓ Financing is denominated in Ringgit Malaysia; and / Pembiayaan dalam mata wang ✓ Financing facilities approved on or before 30th June 2021 / 	Eligibility Criteria / Kriteria Kelayakan	Assistance Offered / Bantuan yang Ditawarkan	Any individual customers (B40, M40 & T20) / Pelanggan individu (B40, M40 dan T20)	<p>a. Six (6) months moratorium; / Enam (6) bulan moratorium;</p> <p>b. For a customised payment assistance plan catered just for you (ie. 3 months moratorium), please email us at relief.assistance@alrajhibank.com.my / Untuk rancangan bantuan pembayaran khusus untuk anda (contoh: 3 bulan moratorium), sila hantarkan e-mel kepada kami di relief.assistance@alrajhibank.com.my</p>
Eligibility Criteria / Kriteria Kelayakan	Assistance Offered / Bantuan yang Ditawarkan					
Any individual customers (B40, M40 & T20) / Pelanggan individu (B40, M40 dan T20)	<p>a. Six (6) months moratorium; / Enam (6) bulan moratorium;</p> <p>b. For a customised payment assistance plan catered just for you (ie. 3 months moratorium), please email us at relief.assistance@alrajhibank.com.my / Untuk rancangan bantuan pembayaran khusus untuk anda (contoh: 3 bulan moratorium), sila hantarkan e-mel kepada kami di relief.assistance@alrajhibank.com.my</p>					



		<p>Kemudahan pembiayaan <i>diluluskan sebelum atau pada 30 Jun 2021</i></p> <p>We encourage you to email us at relief.assistance@alrajhibank.com.my for us to offer a personalised payment assistance package for you. / Kami menggalakkan anda untuk e-mel kami di relief.assistance@alrajhibank.com.my supaya kami dapat menyediakan pakej bantuan pembayaran yang sesuai dengan anda.</p>
5	<p>What will happen after the moratorium period? / Apa yang akan berlaku selepas tempoh moratorium?</p>	<p>After the moratorium ends, your monthly instalment and tenure will be adjusted according to your preferred package. Please email us at relief.assistance@alrajhibank.com.my for further clarification. / Selepas moratorium berakhir, ansuran bulanan dan tempoh pembiayaan anda akan diselaraskan mengikut pakej pilihan anda. Sila e-mel kepada kami di relief.assistance@alrajhibank.com.my untuk penjelasan lebih lanjut.</p>
6	<p>What financing facilities are eligible for this Assistance? / Apakah kemudahan pembiayaan yang layak untuk Bantuan ini?</p>	<p>a) Personal Financing-i (including Cooperative & Coshare) / Pembiayaan Peribadi-i (termasuk Koperasi & Coshare) b) Automobile Financing-i / Pembiayaan Kenderaan-i c) Home Financing-i (including Variable or Fixed Rate) / Pembiayaan Perumahan-i (termasuk Berkadar Boleh Ubah atau Berkadar Tetap)</p>
7	<p>How can I apply for this Assistance and what document(s) is required? / Bagaimana saya boleh memohon Bantuan ini dan apakah dokumen yang diperlukan?</p>	<p>Step 1 : Complete the Payment Assistance Form with the supporting document(s) and send them to the nearest branch or email to relief.assistance@alrajhibank.com.my ;OR Contact our Customer Care Consultants at 03-23326000 for assistance to fill up the form. / Lengkapkan borang Bantuan Pembayaran dengan lengkap berserta dokumen sokongan dan hantar ke cawangan Bank berdekatan atau email kepada relief.assistance@alrajhibank.com.my ; ATAU Hubungi Pegawai Khidmat Pelanggan kami di talian 03-23326000 untuk Bantuan mengisi borang</p> <p>Step 2 : An acknowledgement email will be sent to you after the submission of your application / Emel pengesahan dari kami akan dihantar selepas permohonan anda diterima</p> <p>Step 3 : In two (2) calendar days, you will receive feedback on your application, or otherwise, you will be notified that your application is still undergoing the evaluation process and you will receive an update in five (5) calendar days. / Dalam masa dua (2) hari kalendar, anda akan menerima maklum balas permohonan anda, atau sebaliknya, anda akan diberitahu bahawa permohonan anda masih lagi dalam proses penilaian dan akan dikemas kini dalam masa lima (5) hari kalendar.</p> <p>Important Notes / Nota-Nota Penting :</p> <ul style="list-style-type: none"> For Personal Financing-i under Cooperatives or Coshare, you are required to provide the Employment Confirmation Form and stamped by the authorized officer / Untuk Pembiayaan Peribadi-i di bawah Koperasi atau Coshare, anda hendaklah memberikan Borang Pengesahan Majikan dan dicap oleh pegawai yang diberi kuasa Salary deduction via Cooperatives or Coshare will not stop during this period and refunds will be performed once payment is received from the above. / Potongan gaji melalui Koperasi atau Coshare akan berjalan seperti biasa semasa tempoh ini dan urusan pulangan balik akan dibuat setelah bayaran diterima dari pihak di atas



		<ul style="list-style-type: none"> Any other document(s) may be requested later for post validation purposes (if any) / <i>Dokumen lain akan diminta kemudian untuk tujuan pasca pengesahan (jika berkenaan)</i> All communications will be mainly by email and alternatively by phone call / <i>Semua komunikasi akan dilakukan melalui emel terutamanya dan secara alternatif melalui panggilan telefon</i>
8	<p>Is there any additional profit charged to my financing facility when I accept this Assistance? / <i>Adakah keuntungan tambahan dikenakan kepada kemudahan pembiayaan saya apabila saya menerima Bantuan ini?</i></p>	<p>Profit will still be accrued during the duration of the Assistance but will not be compounded. As there are individualised plans to suit each customer's situation, the Bank will assess your financial condition, affordability and the account status to provide you with an Assistance plan that best suits you. / <i>Keuntungan masih akan diakru sepanjang tempoh Bantuan tetapi tidak akan dikompaun. Disebabkan pelan ini merupakan pelan yang direka khas berdasarkan situasi pelanggan, pihak Bank akan menilai situasi kewangan, kemampuan serta status akaun anda untuk pihak Bank mengeluarkan pelan Bantuan yang bersesuaian.</i></p>
9	<p>What must I know about the Assistance before deciding on the available options? / <i>Apakah yang perlu saya ketahui tentang Bantuan in sebelum membuat keputusan mengenai pilihan yang disediakan?</i></p>	<p>We understand that these are challenging times. Hence, we are committed to provide you with the right assistance and support to meet your payment obligations. However, before you confirm your selection, please be advised and acknowledge that:</p> <ol style="list-style-type: none"> Your monthly payment amount and/or financing tenure may be adjusted to reflect the higher overall financing cost; and New documents or agreements will need to be signed in accordance with the legal and Shariah requirements before the assistance can take effect. <p>Further to the above, you are also advised to understand the specific details on the cost implications of the Assistance, before proceeding to confirm your selection. / <i>Kami amat memahami bahawa keadaan buat masa ini masih mencabar. Oleh itu, kami komited untuk memberikan anda bantuan dan sokongan yang sewajarnya bagi memenuhi obligasi pembayaran anda</i></p> <p><i>Walau bagaimanapun, sebelum anda mengesahkan pilihan anda, sila ambil perhatian dan harap maklum bahawa:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Amaun bayaran bulanan dan/atau tempoh pembiayaan anda akan diselaraskan untuk menggambarkan kos pembiayaan keseluruhan yang lebih tinggi; dan</i> <i>Dokumen atau perjanjian baharu perlu ditandatangani selaras dengan keperluan undang-undang dan Syariah sebelum bantuan boleh berkuat kuasa.</i> <p><i>Di samping itu, anda juga dinasihatkan untuk memahami butiran terperinci mengenai implikasi kos akibat daripada Bantuan tersebut, sebelum anda mengesahkan pilihan anda.</i></p>
10	<p>How will this impact my credit rating in CCRIS? / <i>Bagaimana ini mempengaruhi penilaian kredit saya di CCRIS?</i></p>	<p>You can be rest assured that any Assistance taken will not impact your CCRIS ("Central Credit Reference Information System") status. / <i>Pelanggan diberi jaminan bahawa sebarang Bantuan yang diambil tidak akan mempengaruhi status CCRIS ("Sistem Maklumat Rujukan Kredit Pusat") mereka.</i></p>
11	<p>If I am eligible for the Assistance, what are the fees and charges that may be incurred? / <i>Sekiranya saya layak untuk Bantuan, apakah fi dan caj yang mungkin dikenakan?</i></p>	<p>The charges that may be incurred by the customers includes but not limited to stamp duty fee, takaful charges and legal charges. <i>Caj-caj yang mungkin dikenakan kepada pelanggan termasuk tetapi tidak terhad pada fi duti setem, caj takaful dan caj guaman.</i></p>



<p>12</p>	<p>If I submit my application today, when will my Assistance will take place? / <i>Jika saya menghantar permohonan saya hari ini, bilakah Bantuan saya akan berkuat kuasa?</i></p>	<p>For applications made in July 2021, the Assistance will be effective July 2021 instalment onwards. For Assistance from August 2021 onwards, the application must be submitted before/by 15th of the month for the Assistance to take effect in the following month, provided it is approved. Example: Application for Assistance to take effect on September 2021 must be submitted before or by 15th August 2021. For application received after 15th August 2021 and before/by 15 September 2021, the Assistance will take effect starting October 2021. <i>Untuk permohonan yang dibuat pada bulan Julai 2021, Bantuan tersebut akan efektif bermula dari ansuran Julai 2021 dan seterusnya. Untuk permohonan yang dibuat mulai Ogos 2021 dan seterusnya, permohonan harus diterima sebelum / pada setiap 15 haribulan untuk Bantuan tersebut untuk berkuat kuasa pada bulan berikutnya, sekiranya telah diluluskan. Contoh: Permohonan Bantuan efektif September 2021 harus diterima sebelum / pada 15 Ogos 2021. Bagi permohonan yang diterima selepas 15 Ogos 2021 dan sebelum / pada 15 September 2021, Bantuan akan efektif bermula dari Oktober 2021</i></p>
<p>13</p>	<p>Does the bank offer any other Assistance than the stated above? / <i>Adakah bank menawarkan apa-apa Bantuan yang lain selain yang dinyatakan diatas?</i></p>	<p>Yes, the Bank does offer other forms of Assistance to suit your financial predicament. This will be based on a case to case basis and subject to the Bank's decision. We encourage all customers who are facing financial difficulties in servicing their commitments to reach out to us. / <i>Ya, Bank ada menawarkan Bantuan lain yang sesuai dengan keadaan kewangan anda. Ini akan berdasarkan kes demi kes dan tertakluk kepada keputusan pihak Bank. Kami menggalakkan semua pelanggan tersebut yang sedang menghadapi kesukaran kewangan dalam membayar balik pembiayaan mereka untuk menghubungi kami</i></p>
<p>14</p>	<p>If my financial situation improves, am I allowed to continue to pay my monthly payment as usual? / <i>Jika situasi kewangan saya bertambah baik, adakah saya dibenarkan untuk menyambung pembayaran bulanan saya semula seperti biasa?</i></p>	<p>Yes, we recommend our customers to contact us as soon as their financial condition improves and resume their monthly payments as usual. This will help customers reduce the overall cost of financing. / <i>Ya, pelanggan dinasihatkan untuk menghubungi kami secepat mungkin sekiranya situasi kewangan mereka bertambah baik supaya boleh menyambung pembayaran bulanan mereka semula seperti biasa. Ini akan membantu pelanggan mengurangkan kos keseluruhan pembiayaan.</i></p>
<p>15</p>	<p>Do I need to make payment for my financing while waiting for the outcome of my application? / <i>Adakah saya perlu membuat bayaran untuk pembiayaan saya sementara menunggu keputusan permohonan saya?</i></p>	<p>Yes, you are required to continue to make payment while waiting for the outcome of your application. However, please be assured that we will process your application accordingly and assist you in managing your financial commitments during this challenging period. / <i>Ya, anda perlu meneruskan bayaran sementara menunggu keputusan permohonan. Sila ambil maklum bahawa kami akan berusaha untuk memproses permohonan anda dengan sebaik-baiknya untuk membantu anda menguruskan komitmen kewangan anda dalam keadaan yang sukar ini.</i></p>
<p>16</p>	<p>If my application did not go through, can I appeal? / <i>Sekiranya permohonan saya ditolak. Bolehkah saya membuat rayuan?</i></p>	<p>It is likely that you did not meet the eligibility criteria as per item 4. However, you can appeal with additional justification/supporting documents. Alternatively, you can seek Assistance from Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), an agency which provides advisory services and Assistance to individual customers in managing their finances. / <i>Kemungkinan anda tidak memenuhi kriteria kelayakan seperti yang dinyatakan di Perkara 4. Anda boleh mengemukakan permohonan Bantuan dengan justifikasi / dokumen sokongan tambahan untuk dipertimbangkan. Sebagai alternatif, anda boleh mendapatkan Bantuan daripada Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), sebuah agensi yang</i></p>



		<i>memberikan khidmat nasihat dan Bantuan kepada individu pelanggan dalam menguruskan kewangan mereka.</i>
17	<p>I am currently under AKPK. Can I also apply for this Assistance? / <i>Saya kini berdaftar dengan AKPK. Bolehkah saya memohon Bantuan ini?</i></p>	<p>If you are currently under AKPK, you will not be able to apply for this Assistance. You will have to terminate your existing program under AKPK before submitting the request for this Assistance. Alternatively, you may approach AKPK if you are facing difficulties in servicing the agreed amount with them. / <i>Sekiranya anda berdaftar dengan AKPK, anda tidak dapat memohon untuk Bantuan ini. Anda perlu menamatkan program dengan AKPK sebelum memohon untuk Bantuan ini. Sebagai alternatif, anda boleh menghubungi AKPK jika anda menghadapi kesukaran untuk membayar jumlah yang dipersetujui dengan mereka.</i></p>

Notes / Nota-nota:

- The above FAQs is updated as at 7th July 2021. Any further revision or updates will be published in the Bank's Financial Relief page at <https://www.alrajhibank.com.my/page/financial-relief/>
Soalan Lazim di atas telah dikemas kini pada 7 Julai 2021. Sebarang semakan atau kemas kini akan diterbitkan di halaman rasmi Financial Relief Bank
- Should you require further explanation or Assistance, kindly contact our Customer Care Consultant at 03 2332 6000 or email to relief.assistance@alrajhibank.com.my
Sekiranya anda memerlukan penjelasan lebih lanjut atau Bantuan, sila hubungi Perunding Khidmat Pelanggan kami di talian 03 2332 6000 atau emelkan kepada relief.assistance@alrajhibank.com.my