

A. Program Pemulihan untuk Individu

No.	Soalan	Jawapan
1	Apakah yang dimaksudkan dengan Program Pemulihan?	Program Pemulihan ini merupakan program penstrukturan semula atau penjadualan semula yang direka untuk membantu pelanggan AmBank daripada segmen Individu yang menghadapi kesukaran untuk memenuhi obligasi pembayaran mereka. Program Pemulihan yang disediakan oleh AmBank adalah terdiri daripada: 1. Pengurangan ansuran bulanan, dengan amaun yang tetap di sepanjang tempoh tersebut, dengan/tanpa: a) Pengurangan kadar faedah/keuntungan; atau b) Pemanjangan tempoh pinjaman/pembiayaan 2. Pengurangan ansuran bulanan sehingga 24 bulan, diikuti dengan ansuran bertingkat dengan/tanpa: a) Pengurangan kadar faedah/keuntungan; atau b) Pemanjangan tempoh pinjaman/pembiayaan 3. Penstrukturan semula Kad Kredit kepada Pinjaman Bertempoh/Pembiayaan Bertempoh-i Nota: Bayaran bulanan yang disemak semula tersebut mungkin berubah sekiranya terdapat perubahan dalam Kadar Asas (KA)/Kadar Pinjaman Asas (KPA)/Kadar Pembiayaan Asas bagi pinjaman/pembiayaan dengan kadar berubah. Kami amat memahami bahawa keadaan buat masa ini masih mencabar. Oleh itu, AmBank/AmBank Islamic komited untuk memberikan anda bantuan dan sokongan yang sewajarnya bagi memenuhi obligasi pembayaran anda Sekiranya status kewangan anda telah bertambah baik dan anda boleh menambah bayaran bulanan pembiayaan/pinjaman anda, sila hubungi kami untuk menyemak semula terma bayaran.

No.	Soalan	Jawapan
2	Apakah akaun pinjaman/pembiayaan yang layak di bawah Program Pemulihan?	Mana-mana kemudahan pinjaman/pembiayaan yang berikut pada tarikh permohonan dibuat oleh pelanggan, kekal aktif adalah layak untuk menyertai Program Pemulihan tersebut: Pinjaman/Pembiayaan Perumahan Pinjaman/Pembiayaan Peribadi-i (Tidak termasuk Kakitangan Awam/Angkasa) Pinjaman/Pembiayaan Kenderaan Pinjaman/Pembiayaan Sewa Beli Kad Kredit/Kad Kredit-i Pinjaman/Pembiayaan Bertempoh yang telah ditukarkan daripada baki Kad Kredit/Kad Kredit-i
3.	Bilakah tarikh ianya berkuat kuasa?	Bantuan ini tersedia buat masa ini untuk dipohon oleh pelanggan yang layak.
4.	Bagaimanakah saya boleh memohon untuk program ini?	Semua individu yang memerlukan Program Pemulihan boleh: 1. Menghantar permohonan anda melalui laman sesawang kami: https://www.ambank.com.my/repayment-assistance/remedial-programme ATAU 2. Hubungi nombor telefon di bawah: 03-20546688 (Waktu operasi: Isnin hingga Khamis, dari 8.45 pagi hingga 5.45 petang dan Jumaat, dari 8.45 pagi hingga 4.45 petang, kecuali Sabtu, Ahad dan Cuti Umum) 3. Bagi pemegang Kad Kredit/-i, anda boleh menghantar permohonan anda melalui aplikasi AmOnline. Sila rujuk ambank.com.my/btl6 untuk maklumat lanjut.

No.	Soalan	Jawapan
		Nota: Bagi Pinjaman/Pembiayaan Sewa Beli di bawah Akta Sewa Beli dan Pembiayaan Kadar Tetap Berlandaskan Islam, perjanjian tambahan yang memperincikan perubahan yang berkaitan di dalam pinjaman/pembiayaan anda akan dihantar untuk pengesahan anda. Pengesahan ini diperlukan bagi membolehkan Program Pemulihan tersebut berkuat kuasa.
5.	Apakah dokumen yang perlu saya serahkan?	Sebarang permohonan yang diterima memerlukan dokumentasi daripada pelanggan bagi membuktikan kelayakan untuk memohon. Bank berhak untuk membatalkan permohonan sekiranya maklumat yang diberikan tidak betul. Bagi individu yang bergaji, sekurang-kurangnya satu daripada dokumen berikut, yang mana berkenaan, diperlukan untuk menyokong permohonan: 1. Slip Gaji/Baucar Bayaran 3 bulan terakhir; atau 2. Penyata KWSP terkini dengan pecahan caruman bulanan KWSP bagi tahun tersebut; atau 3. Borang Cukai Pendapatan terkini yang menunjukkan pendapatan tahunan; atau 4. Penyata Bank 3 bulan terakhir
6.	Berapa lamakah masa yang diambil untuk permohonan saya diluluskan?	Program Pemulihan akan diberikan kepada pelanggan yang layak apabila permohonan anda diserahkan. Bagi pelanggan yang tidak layak, Bank akan menyemak permohonan anda, menilai situasi anda dan berbincang dengan anda untuk penyelesaian lain

No.	Soalan	Jawapan
7	Bagaimana dan bilakah saya boleh mengetahui jika permohonan saya berjaya?	Bank akan memaklumkan kepada anda mengenai keputusan permohonan anda dalam masa (empat belas) 14 hari kalendar.
8	Sekiranya saya tidak layak untuk manamana pakej, bolehkah saya memohon sebarang program bantuan lain?	Bagi pelanggan yang tidak layak untuk mana-mana pakej yang dinyatakan di atas, Bank boleh menyediakan Program Bantuan lain yang bersesuaian dengan keperluan kewangan dan situasi anda dalam usaha kami untuk membantu mengurangkan bebanan anda, tertakluk pada penilaian dalaman kami. Bank juga boleh merujuk anda kepada Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) untuk nasihat kewangan lanjut bagi menguruskan hutang anda.
9	Saya telah memohon untuk Cuti Bayaran yang sedia ada. Adakah saya masih boleh memilih untuk memohon Program Pemulihan ini?	Ya, Bank boleh menerima permohonan daripada anda walaupun anda telah mendaftar untuk Cuti Bayaran yang sedia ada. Permohonan anda yang baharu hanya akan berkuat kuasa setelah bantuan semasa atau yang sedia ada tamat.
10	Bilakah saya perlu memohon? Bolehkah saya memilih untuk memohon kemudian, contohnya, bila-bila masa pada tahun hadapan?	Anda boleh memohon bantuan yang diperlukan pada bila-bila masa dari sekarang.

No.	Soalan	Jawapan
11	Apakah yang perlu saya ketahui tentang Program Pemulihan tersebut sebelum membuat keputusan mengenai pilihan yang disediakan?	Sebelum anda mengesahkan penerimaan anda, sila ambil perhatian dan harap maklum bahawa: (a) Amaun bayaran bulanan dan/atau tempoh pinjaman/pembiayaan anda akan diselaraskan untuk menggambarkan kos pembiayaan keseluruhan yang lebih tinggi. (b) Untuk Sewa Beli dan kemudahan pembiayaan berlandaskan Islam, dokumen atau perjanjian baharu perlu ditandatangani selaras dengan keperluan undang-undang dan Syariah, sebelum bantuan boleh berkuat kuasa. Akaun anda akan direkodkan sebagai R&R dalam CCRIS. Sekurang-kurangnya 6 bulan tempoh pemulihan iaitu pembayaran segera berterusan akan dikenakan sebelum rekod boleh dikeluarkan daripada laporan CCRIS. (d) Selain daripada di atas, anda juga dinasihatkan untuk memahami butiran terperinci berkenaan implikasi kos akibat daripada bantuan tersebut, sebelum meneruskan untuk mengesahkan pilihan anda. Ini termasuklah butiran mengenai perubahan dalam jadual pembayaran di mana akan terdapat lanjutan dalam tempoh bayaran, peningkatan dalam ansuran bulanan dan sebarang pembayaran sekali gus yang perlu dibayar pada masa hadapan. (e) Di samping itu, akan terdapat kos pinjaman/pembiayaan yang tinggi akibat daripada pemanjangan tempoh pinjaman/pembiayaan. Selepas ini, sekiranya status kewangan anda telah bertambah baik dan anda berupaya untuk meningkatkan bayaran bulanan pembiayaan/pinjaman anda, sila hubungi kami bagi menyemak semula terma bayaran anda.

No	Soalan	Jawapan
12	Bagi pinjaman/pembiayaan di pembayaran balik/bayaran dilindungi di bawah Insurans Bertempoh Menyusut Gadai Janji (MRTA) atau Takaful Bertempoh Menyusut Gadai Janji (MRTT), adakah tempoh perlindungan dilanjutkan mengikut lanjutan tempoh pinjaman/pembiayaan?	Tempoh perlindungan MRTA/MRTT tidak akan dilanjutkan. Sila hubungi syarikat insurans/Takaful anda untuk melindungi tempoh lanjutan pinjaman/pembiayaan tersebut sekiranya anda ingin melindungi kepentingan anda.
13	Adakah rekod kredit kewangan akan terkesan, terutamanya CCRIS, bagi pelanggan yang memilih untuk mendapatkan Program Pemulihan?	Ya. Sebarang permohonan untuk Program Pemulihan yang dihantar pada atau selepas 1 Januari 2022 akan memberi kesan terhadap rekod CCRIS anda, di mana rekod CCRIS anda akan menunjukkan bahawa akaun pinjaman/pembiayaan anda berada di bawah Penjadualan Semula atau Penstrukturan Semula Akaun.
14	Berapa lama masa yang diambil untuk mengeluarkan rekod Penjadualan Semula atau Penstrukturan Semula daripada laporan CCRIS?	Sekurang-kurangnya 6 bulan tempoh pemulihan iaitu pembayaran segera berterusan dikenakan sebelum rekod boleh dikeluarkan daripada laporan CCRIS.

No	Soalan	Jawapan
15	Bagaimana cara untuk saya membuat bayaran balik bulanan?	Setelah mendaftar untuk Program Pemulihan, bagi memastikan pembayaran balik bulanan anda dilakukan tepat mengikut masa, anda mempunyai pilihan seperti yang berikut. Bagi Pelanggan Individu Anda boleh membuat pembayaran balik bulanan anda: • Dengan menyediakan Arahan Tetap daripada Akaun Simpanan/Semasa/-i Simpanan/Semasa AmBank/AmBank Islamic anda melalui Debit Auto atau sesawang/aplikasi mudah alih AmOnline; ATAU • Melalui pindahan dana dalam talian daripada Akaun/-i Simpanan/Semasa AmBank/AmBank Islamic anda melalui Debit Auto atau sesawang/aplikasi mudah alih AmOnline; ATAU • Melalui pindahan dana dalam talian or menyediakan Arahan Tetap daripada Akaun/-i Simpanan/Semasa AmBank/AmBank Islamic anda dengan bank lain menerusi FPX/DuitNow Kaedah pembayaran alternatif termasuk; • Melakukan deposit tunai ke dalam akaun pinjaman/pembiayaan anda melalui Mesin Deposit Tunai • Melakukan deposit cek dalam ke akaun pinjaman/pembiayaan anda melalui Mesin Deposit Cek
16	Saya telah mengemukakan permohonan saya untuk Program Pemulihan. Adakah saya masih perlu meneruskan pembayaran ansuran bulanan sedia ada untuk kemudahan pinjaman/pembiayaan saya sementara menunggu keputusan permohonan saya?	Ya. Anda perlu meneruskan pembayaran ansuran bulanan sedia ada anda sementara menunggu permohonan anda diproses dan keputusan dimaklumkan kepada anda bagi memastikan akaun anda tidak tertunggak atau tiada tindakan undang-undang diambil terhadap anda.

17	Apakah yang akan berlaku sekiranya tempoh pinjaman/pembiayaan di lanjutkan melepasi umur persaraan?	Sekiranya pinjaman/pembiayaan di lanjutkan melepasi umur persaraan, adalah penting untuk anda mempunyai pelan bagaimana anda hendak membuat pembayaran melepasi umur persaraan
No	Soalan	Jawapan
18	Adakah terdapat pengkompaunan faedah/keuntungan?	Pinjaman Konvensional • Pengkompaunan faedah bulanan pada kadar semasa ketika penjadualan/penstrukturan semula Pembiayaan berlandaskan Islam • Keuntungan tanpa pengkompaunan, selaras dengan prinsip Shariah

19	Dimana boleh saya dapatkan bantuan?	- Jika anda mengalami kesulitan dalam membuat pembayaran balik, sila hubungi kami pada kadar segera bagi membincangkan alternatif bayaran balik. Kami boleh dihubungi di: - AmBank (M) Berhad , Retail Collection & Recovery Management Level 6, Tower 2, Wisma AmFirst, Jalan Stadium SS 7/15, 47301 Petaling Jaya, Selangor. Tel: 03-2054 6688 - Atau, Anda boleh mendapatkan khidmat dari Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), sebuah agensi yang ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia untuk menyediakan perkhidmatan pengurusan kewangan, kaunseling kredit, pendidikan kewangan dan penstrukturan semula pinjaman bagi individu. AKPK boleh dihubungi di: Tingkat 5 & 6, Menara Aras Raya (Dahulu dikenali sebagai Menara Bumiputera-Commerce), Jalan Raja Laut, 50350 Kuala Lumpur. Tel: 03-2616 7766 Laman sesawang: www.akpk.org.my
----	-------------------------------------	---