

## PROGRAM PENGURUSAN DAN KETAHANAN KEWANGAN (URUS)

### Soalan Lazim

Soalan Lazim yang lebih terperinci tentang URUS termasuk maklumat permohonan akan dikongsi mendekati tarikh permohonan dibuka, iaitu 15 November 2021

No	Soalan	Jawapan
<b>Umum</b>		
1.	Apa itu URUS?	<ul style="list-style-type: none"><li>• URUS ialah program bantuan holistik yang membantu peminjam/pelanggan rentan yang terkesan oleh COVID-19, yang masih menghadapi kesulitan aliran tunai.</li><li>• Ia menawarkan bantuan bayaran balik pinjaman/pembiayaan dan sokongan pembangunan termasuk pelan kewangan peribadi, program pendidikan kewangan dan saluran untuk meningkatkan pendapatan dan sokongan pembangunan lain melalui rujukan kepada Jaringan Sinergi Sosial.</li></ul>
2.	Siapa yang layak menerima bantuan di bawah URUS?	<p>Pelanggan B50 yang memenuhi SEMUA kriteria berikut layak memohon URUS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Telah pun berada di bawah program bantuan bayaran balik pinjaman/pembiayaan (seperti Bantuan Bayaran Balik Bersasar, PEMERKASA Plus, PEMULIH, penjadualan dan penstrukturan semula oleh pihak bank dan sebagainya) pada 30 September 2021; dan</li><li>• Mempunyai pendapatan isi rumah sehingga RM5,880<sup>1</sup>; dan</li><li>• Mempunyai pinjaman/pembiayaan yang sudah pun berada dalam program bantuan bayaran balik pinjaman/pembiayaan pada 30 September 2021 (tiada tunggakan melebihi 90 hari) semasa tarikh permohonan; dan</li><li>• Mengalami kehilangan pekerjaan atau pengurangan gaji sekurang-kurangnya 50%.</li></ul> <p>Nota: Bank anda boleh memohon dokumen asas untuk mengesahkan kelayakan anda.</p>
3.	Apakah bantuan yang saya boleh dapat daripada URUS?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anda akan mendapat pelan kewangan peribadi yang menyatakan jumlah bayaran balik ansuran bulanan serta jadualnya sehingga 24 bulan. Pelan ini akan mengambil kira semua hutang dan jumlah pendapatan yang anda mampu peruntukkan untuk</li></ul>

<sup>1</sup>Berdasarkan data pendapatan isi rumah daripada Laporan Tinjauan Pendapatan Isi Rumah dan Kemudahan Asas 2019 oleh Jabatan Statistik Malaysia

No	Soalan	Jawapan
		<p>membayar hutang, selepas menampung segala keperluan hidup. Pelan kewangan peribadi ini termasuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ pembayaran ansuran tanpa faedah/keuntungan selama 3 bulan;</li> <li>○ penangguhan bayaran dan pilihan lain termasuk pengurangan ansuran untuk membantu mengurus hutang keseluruhan selaras dengan kemampuan anda; dan</li> <li>○ sokongan pembangunan, pendidikan dan nasihat untuk membantu anda mengurus kewangan dan lebih berdaya tahan dari segi kewangan.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagai kemudahan tambahan, pelanggan dengan pinjaman/pembiayaan daripada pelbagai bank hanya perlu memohon daripada salah satu daripada bank mereka, dan kemudian AKPK akan membantu menyatukan semua perincian pinjaman/pembiayaan daripada bank-bank ini dan membentuk pelan bantuan bayaran balik pinjaman/pembiayaan yang holistik dan berdaya maju untuk pelanggan.</li> </ul>
4.	Bolehkah saya hanya menerima pembayaran balik pinjaman/pembiayaan tanpa faedah/keuntungan selama 3 bulan, tanpa pelan kewangan peribadi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anda akan mendapat manfaat daripada pelan kewangan peribadi secara percuma sebagai sebahagian daripada pakej bantuan URUS. Sekiranya anda hanya memilih untuk membayar balik pinjaman/pembiayaan selama 3 bulan tanpa faedah/keuntungan, anda tetap akan mendapat manfaat yang tersebut.</li> </ul>
5.	Bolehkah saya terus mengakses talian kredit dengan pihak bank jika saya menyertai URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ya, anda masih boleh mengakses kredit yang belum dipakai.</li> </ul>
<b>Permohonan</b>		
6.	Bila saya boleh memohon URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permohonan untuk URUS dibuka dari 15 November 2021 hingga 31 Januari 2022.</li> </ul>
7.	Bagaimana cara untuk memohon URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anda perlu memohon untuk menyertai URUS melalui salah satu daripada bank anda.</li> <li>• Perincian permohonan akan dikongsi menghampiri tarikh 15 November 2021.</li> </ul>

No	Soalan	Jawapan
8.	Apakah dokumen yang diperlukan untuk memohon URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anda hanya perlu menyediakan dokumen asas yang membuktikan status pekerjaan atau pendapatan anda (pengurangan pendapatan sekurang-kurangnya 50% atau hilang pekerjaan).</li> <li>• Perincian permohonan akan dikongsi menghampiri tarikh 15 November 2021.</li> </ul>
9.	Apa akan berlaku kepada permohonan saya setelah permohonan dihantar, dan bagaimana boleh saya mendapatkan pengesahan menyertai URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pihak bank akan mengesahkan kelayakan anda dan menghantar permohonan kepada AKPK untuk menghasilkan pelan peribadi kewangan anda. Kemudian, AKPK akan menghubungi anda tentang status permohonan anda.</li> <li>• Perincian permohonan akan dikongsi menghampiri tarikh 15 November 2021.</li> </ul>
10.	Adakah rekod kredit (CCRIS) saya akan terjejas jika saya menerima bantuan di bawah URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akaun pinjaman/pembiayaan di bawah URUS akan dikenal pasti dalam laporan kredit Pusat Sistem Maklumat Rujukan Kredit (CCRIS) anda. Ini akan memudahkan tindakan susulan dan pemantauan oleh AKPK dan pihak bank untuk bantuan lanjut sekiranya anda memerlukannya sepanjang berada di bawah program ini.</li> <li>• Pengenalpastian akan dikeluarkan setelah anda tamat daripada program ini, yang boleh berjalan antara 6 hingga 24 bulan dari tarikh pendaftaran ke dalam URUS. Tempoh minimum 6 bulan ini sesuai dengan jangka masa yang diperlukan untuk melengkapkan program pendidikan kewangan di bawah AKPK yang bertujuan untuk meningkatkan ketahanan kewangan peminjam/pelanggan.</li> </ul>
11.	Bolehkah saya memohon pinjaman/pembiayaan baharu jika saya menyertai URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boleh, namun sebarang permohonan pinjaman/pembiayaan baharu adalah tertakluk kepada proses penilaian dan penilaian kredit yang dilakukan oleh bank seperti biasa.</li> </ul>
<b>Sokongan Pembangunan</b>		
12.	Bagaimanakah cara pelan kewangan peribadi AKPK berfungsi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sila rujuk jawapan kepada soalan 3.</li> <li>• Selain itu, peminjam/pelanggan boleh mendapatkan bantuan daripada Penasihat Kewangan AKPK pada bila-bila masa untuk menilai semula pelan kewangan peribadi mereka atau mendapatkan nasihat tentang isu-isu pengurusan kewangan. Penasihat Kewangan AKPK juga membantu peminjam/pelanggan berurusan dengan bank masing-masing berkaitan bantuan bayaran balik pinjaman/pembiayaan di bawah URUS.</li> </ul>

No	Soalan	Jawapan
13.	Apakah yang saya akan perolehi daripada program pendidikan kewangan AKPK?	<p>Anda akan diberikan akses kepada saluran pendidikan percuma yang khusus untuk meningkatkan ilmu dan kemahiran pengurusan kewangan seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menetapkan Matlamat</li> <li>• Pengurusan Aliran Tunai</li> <li>• Asas Peminjaman/Pembiayaan</li> <li>• Pengurusan Hutang</li> <li>• Pengurusan Kekayaan/Aset</li> </ul>
14.	Apakah itu Jaringan Sinergi Sosial?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaringan Sinergi Sosial ialah usaha sama antara pelbagai agensi yang memberikan manfaat pembangunan.</li> <li>• Jaringan ini membolehkan anda mendapatkan bantuan melalui rujukan kepada pelbagai agensi mengikut keperluan individu, termasuk saluran untuk menambah pendapatan dan sokongan pembangunan yang lain.</li> <li>• Rujukan kepada agensi berkaitan adalah, antaranya, untuk memberikan peluang pekerjaan, manfaat dan bantuan kewangan; platform perniagaan dan latihan digital; pinjaman/dana perniagaan; latihan peningkatan kemahiran dan pemahiran semula, dan juga bantuan sokongan emosi.</li> <li>• Antara agensi yang berada dalam Jaringan ini termasuk PERKESO, MDEC, TEKUN, GIATMARA dan lain-lain.</li> </ul>
15.	Bolehkah saya hanya memohon bantuan bayaran balik tanpa sokongan pembangunan di bawah URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anda tetap akan menerima program sokongan pembangunan yang sudah termasuk dalam pakej bantuan di bawah URUS. Anda digalakan untuk menamatkan dan memanfaatkan program sokongan bantuan di bawah URUS yang bertujuan untuk meningkatkan ketahanan kewangan jangka panjang anda. URUS ialah pakej bantuan lengkap yang menggabungkan bantuan bayaran balik dan sokongan pembangunan.</li> </ul>
<b>Bantuan Lanjut</b>		
16.	Saya tidak layak menyertai URUS tetapi masih memerlukan bantuan bayaran balik. Apa yang boleh saya lakukan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika anda masih memerlukan bantuan bayaran balik tetapi tidak layak untuk menyertai URUS, anda masih boleh menerima bantuan daripada bank anda. Anda perlu menghubungi bank anda untuk pilihan bayaran balik yang sesuai dengan keperluan dan keadaan kewangan anda.</li> </ul>

No	Soalan	Jawapan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagai alternatif, anda boleh menghubungi AKPK untuk nasihat dan bantuan di bawah pelbagai program yang sedia ada untuk isi rumah dan PKS, iaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Program Pengurusan Kredit (PPK)</li> <li>○ Skim Penyelesaian Pinjaman Kecil (SPPK)</li> <li>○ Skim Sokongan Ketahanan Kewangan (FIRST)</li> </ul> </li> </ul>
17.	Apa itu Skim Sokongan Ketahanan Kewangan (FIRST)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FIRST ialah skim bantuan oleh AKPK yang turut mempunyai ciri pengurangan ansuran, pelanjutan tempoh pinjaman dan program sokongan ketahanan kewangan. Ia melengkapkan skim penstrukturan semula oleh pihak bank.</li> <li>• Peminjam/pelanggan yang memerlukan bantuan bayaran balik lebih lanjut perlu menghubungi bank mereka untuk pilihan bayaran balik yang sesuai dengan keperluan dan keadaan kewangan mereka.</li> </ul>
18.	Dengan siapakah saya perlu hubungi untuk maklumat lanjut tentang URUS?	Anda boleh menghubungi mana-mana bank anda, menghampiri tarikh permohonan dibuka, iaitu pada 15 November 2021 untuk maklumat lanjut tentang URUS. Maklumat berkaitan akan dipaparkan di semua saluran komunikasi utama apabila tiba masanya, termasuk di laman web, media sosial, cawangan dan talian telefon bank anda.

Persatuan Bank-Bank Malaysia (ABM),  
 Persatuan Institusi Perbankan dan Kewangan Islam Malaysia (AIBIM),  
 Persatuan Institusi Kewangan Pembangunan Malaysia (ADFIM) dan  
 Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK)  
 14 Oktober 2021

## FINANCIAL MANAGEMENT AND RESILIENCE PROGRAMME (URUS)

### Frequently Asked Questions (FAQs)

More detailed FAQs on URUS, including application details, will be shared nearer to the application opening date of 15 November 2021

No	Questions	Answers
<b>General</b>		
1.	What is URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• URUS is a holistic assistance package to assist vulnerable borrowers/customers impacted by COVID-19, who continue to experience cash flow difficulties.</li> <li>• It offers repayment assistance and development support, comprising personalised financial plans, financial education programmes, and avenues to supplement incomes and obtain other development support via referrals to the Social Synergy Network.</li> </ul>
2.	Who is eligible for support under URUS?	<p>B50 customers who meet <b>all</b> of the following criteria are eligible to apply for URUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Already under an existing repayment assistance programme (e.g. Targeted Repayment Assistance, PEMERKASA Plus, PEMULIH, bank's own rescheduling and restructuring, etc.) as at 30 September 2021; and</li> <li>• Have a household income of up to RM5,880<sup>1</sup>; and</li> <li>• Whose loan/financing is still performing (not in arrears exceeding 90 days) as at the date of their application; and</li> <li>• Experiencing loss of employment or at least a 50% reduction in income.</li> </ul> <p>Note: Your bank may request for basic documentation to verify your eligibility.</p>
3.	What assistance can I get under URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• You will receive a personalised financial plan that sets out a monthly debt repayment amount and schedule for a period of up to 24 months. The plan will take into account all your existing debt obligations and the amount of income you can currently afford to set aside to repay your debt, after providing for living expenses. The personalised financial plan will include: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ an interest/profit waiver for a period of 3 months;</li> </ul> </li> </ul>

<sup>1</sup> Based on household income data from the Department of Statistics Malaysia's Household Income and Basic Amenities Survey Report 2019

No	Questions	Answers
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ deferred payments and other options including reduced instalments to help manage overall debt burden in line with your affordability; and</li> <li>○ development, education and advisory support to help you manage your finances and become more financially resilient.</li> <li>● As an added convenience, customers with borrowings/financing from multiple banks will only need to apply to one of their banks, after which AKPK will help consolidate the details of their borrowings/financing across banks and develop a holistic and viable repayment assistance plan for the customer.</li> </ul>
4.	Can I just get the 3 months interest/profit waiver without the personalised financial plan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● You will benefit from a free personalised financial plan as part of the assistance package under URUS. This also applies if you opt for the 3 months interest/profit waiver only.</li> </ul>
5.	Can I still continue to access my credit line with the bank if I opt in for URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Yes, you may continue to access any unutilised credit.</li> </ul>
<b>Application</b>		
6.	When can I apply for URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● The application for URUS is open from 15 November 2021 to 31 January 2022.</li> </ul>
7.	How do I apply for URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● You should apply for URUS directly with any one of your banks. More application details will be shared nearer to 15 November 2021.</li> </ul>
8.	What documents are needed to apply for URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● You will only be required to provide some basic documentation to verify your current income or employment status (income reduction of at least 50% and unemployment status). More application details will be shared nearer to 15 November 2021.</li> </ul>
9.	What happens to my application once I have submitted my application, and how can I get confirmation on my URUS application?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● The banks will verify your eligibility and submit your application to AKPK to produce your personalised financial plan. AKPK will inform you on the status of your application accordingly.</li> <li>● More application details will be shared nearer to 15 November 2021.</li> </ul>
10.	Will my credit record (CCRIS) be affected if I receive assistance under URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Loan/financing accounts under URUS will be identified in your Central Credit Reference Information System (CCRIS) credit report. This will facilitate follow-up and monitoring by AKPK and the banks in order to provide</li> </ul>

No	Questions	Answers
		<p>any further support that you may require during the programme.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The identification will be removed once you exit the scheme, which can last between 6 months to 24 months from the date of enrolment into URUS. This minimum of 6 months corresponds with the period required to complete the financial education programmes under AKPK that are aimed to improve the financial resilience of borrowers.</li> </ul>
11.	Will I be able to apply for new loans/financing if I enrol into URUS?	<ul style="list-style-type: none"> <li>You may. Note that any application of a new loan/financing will be subject to the usual credit evaluation and assessment process by banks.</li> </ul>
<b>Development Support</b>		
12.	How does the AKPK personalised financial plan work?	<p>Refer to answer in Question 3.</p> <p>In addition, borrowers/customers will have access at any time to AKPK Financial Advisors to review their personalised financial plan or seek advice on financial management issues. AKPK Financial Advisors will also help borrowers/customers deal with their banks on matters relating to their loan/financing repayments under URUS.</p>
13.	What will I get from AKPK's financial education programmes?	<p>You will be provided with a free dedicated learning channel to enhance your financial management knowledge and skills on key areas such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Goal setting</li> <li>Cash flow management</li> <li>Borrowing/financing basics</li> <li>Managing debt</li> <li>Wealth management</li> </ul>
14.	What is the Social Synergy Network?	<ul style="list-style-type: none"> <li>The Social Synergy Network is a collaborative effort between various agencies which provides development benefits.</li> <li>This network enables you to obtain assistance via referrals to relevant agencies depending on the individual's requirements, including avenues for income supplementation and other development support.</li> <li>Among others, referrals to relevant agencies are for the purpose of providing employment opportunities, financial aids and benefits; digital training and business platform; business funding/financing; upskill</li> </ul>



No	Questions	Answers
		<p>and reskill training, and also emotional advisory support.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Some of the agencies under the network include PERKESO, MDEC, TEKUN, GIATMARA, etc.</li> </ul>
15.	Can I apply for the repayment relief only and opt out of the development support programmes under URUS?	You will receive development support programmes which are tied to the assistance package under URUS. You are encouraged to complete and benefit from the development support programmes under URUS, aimed at enhancing your long-term financial resilience. URUS is a holistic assistance package that combines both repayment relief and development support.
<b>Further assistance</b>		
16.	I am not eligible for URUS but require further repayment assistance. What should I do?	<ul style="list-style-type: none"> <li>If you need further repayment assistance but are not eligible for URUS, you can still obtain assistance from your bank. You should contact your bank to discuss repayment options that would suit your financial needs and circumstances.</li> <li>Alternatively, you may contact AKPK for advisory and assistance under various AKPK programmes, available for both households and SMEs, i.e.: <ul style="list-style-type: none"> <li>Debt Management Programme (DMP)</li> <li>Small Debt Resolution Scheme (SDRS)</li> <li>Financial Resilience Support Scheme (FIRST)</li> </ul> </li> </ul>
17.	What is Financial Resilience Support Scheme (FIRST)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>FIRST is an assistance scheme by AKPK that includes features such as reduced instalments, extended financing tenures and financial resilience support programmes. It complements the existing restructuring schemes by the banks.</li> <li>Borrowers/customers that require further repayment assistance should contact their banks to discuss repayment options that would suit their financial needs and circumstances.</li> </ul>
18.	Who can I contact for further information on URUS?	You may contact any one of your banks, nearer to the application opening date of 15 November 2021 for further information on URUS. Relevant information will be made available on all main communication channels in due course, including the banks' websites, social media, branches and telephone hotlines.

The Association of Banks in Malaysia (ABM)

Association of Islamic Banking and Financial Institutions Malaysia (AIBIM)

Association of Development Finance Institutions of Malaysia (ADFIM)

Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK)

Issued on 14 October 2021