



**SOALAN LAZIM (FAQ'S)
BERKAITAN PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)
KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA**

PEROLEHAN BAHARU

1. Bolehkah perolehan *hand sanitizer*, termometer atau topeng muka dilaksanakan secara perolehan darurat?

Jawapan:

Ya, boleh. Agensi dibenarkan untuk melaksanakan pembelian melalui kaedah perolehan darurat bagi tempoh PKP ini sahaja.

2. Adakah pelaksanaan perolehan boleh diteruskan oleh agensi berkaitan taklimat tender/lawatan tapak yang dijadualkan dalam tempoh PKP?

Jawapan:

Pelaksanaan perolehan iaitu taklimat tender/ lawatan tapak perlu ditangguhkan ke satu tarikh selepas tempoh PKP. Oleh itu, agensi dibenarkan melanjutkan tempoh iklan dan mengemaskini tarikh baharu taklimat tender/ lawatan tapak.

Kelulusan pelanjutan tempoh iklan boleh menggunakan apa jua media komunikasi yang pantas seperti e-mel dan lain-lain medium.

KONTRAK PEROLEHAN SEMASA

1. Adakah pelaksanaan program/projek yang sedang berjalan perlu diteruskan dalam tempoh PKP?

Jawapan :

Sebarang program/projek yang telah dikeluarkan Surat Setuju Terima (SST) atau telah mempunyai kontrak dan tidak disenaraikan di dalam senarai perkhidmatan penting negara (*essential services*) **hendaklah ditangguhkan** melalui arahan bertulis oleh Pegawai Penguasa (SO)/Pentadbir Kontrak/Wakil Kerajaan dalam tempoh PKP.

Arahan tersebut adalah selaras dengan klausa *force majeure*. Keadaan ini boleh digunakan akibat penularan wabak COVID-19 tertakluk klausa *force majeure* ini jelas dinyatakan di dalam kontrak (contoh: PWD203A – Klausa 58, Klausa 17 dalam Perjanjian Piawai Kawalan Keselamatan).

Bagi perolehan yang tidak memperuntukkan klausa *force majeure*, Kerajaan masih boleh menggunakan prinsip dan prosedur *force majeure* bagi menangani isu penangguhan program/projek. Arahan penangguhan perlu dimaklumkan kepada syarikat secara bertulis.

2. Adakah mesyuarat Lembaga Perolehan, Jawatankuasa Sebutharga (JKSH) serta mana-mana jawatankuasa yang berkaitan perlu diteruskan dalam tempoh PKP?

Jawapan:

Mesyuarat Lembaga Perolehan dan Jawatankuasa Sebut Harga (JKSH) serta mana-mana jawatankuasa yang berkaitan **ditangguhkan** sehingga tamat tempoh PKP.

3. Adakah tempoh sah laku bagi tender yang ditangguhkan boleh dilanjutkan dalam tempoh PKP?

Jawapan:

Tempoh sah laku tender yang masih berkuat kuasa, boleh dilanjutkan sekiranya perlu. Kelulusan pelanjutan tempoh boleh menggunakan apa jua media komunikasi yang pantas seperti e-mel dan lain-lain medium.

Semua tender bekalan dan perkhidmatan melalui sistem ePerolehan (eP) yang akan tamat tempoh sah laku tender mulai 18 Mac 2020 hingga 7 April 2020, tempoh sah laku tender akan dilanjutkan selama 60 hari secara automatik.

4. Bagaimana kedudukan tender/sebutharga yang telah dipelawa tetapi tarikh tutupnya dalam tempoh PKP?

Jawapan:

Tarikh tutup iklan boleh dilanjutkan ke suatu tarikh yang bersesuaian.

Agensi hendaklah mengemaskini maklumat tarikh tutup/ tempoh iklan baharu melalui sistem yang berkaitan (eP/MyGPIS).

5. Adakah pelanjutan kontrak dan pertambahan kuantiti/nilai perkhidmatan penting negara (*essential services*) perlu dibawa kepada Pihak Berkuasa Melulus (PBM) asal selaras dengan AP201?

Jawapan:

Dalam tempoh PKP, PBM tidak bersidang dan kelulusan pelanjutan mengikut AP201 tidak boleh dibuat.

Bagi pertambahan kuantiti/nilai perkhidmatan penting negara (*essential services*), agensi boleh melaksanakan perolehan darurat berdasarkan tatacara sedia ada. Skop pembekalan/perkhidmatan hendaklah setakat untuk menampung keperluan keadaan yang berkekaan sahaja bagi mengelakkan perkhidmatan yang penting tidak terjejas.

Agensi hendaklah mengawal pelaksanaan perolehan darurat ini berdasarkan tadbir urus terbaik.

6. Apakah status tuntutan bayaran bagi invoice yang telah diserahkan kepada Agensi sebelum/semasa tempoh PKP?

Jawapan:

Walaupun projek/program ditangguhkan pelaksanaannya, namun tuntutan bayaran bagi pembekalan/perkhidmatan/kerja yang telah disempurnakan dan lengkap invoisnya serta dikemukakan kepada Agensi sebelum/semasa tempoh PKP, pembayaran boleh dibuat selaras dengan syarat kontrak.

LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI (LHDN)

A. UMUM

1. Adakah pejabat dan kaunter LHDNM akan beroperasi pada tempoh 18 hingga 31 Mac 2020?

Jawapan:

Semua premis LHDNM (termasuk kaunter e-Filing) di seluruh Negara ditutup mulai 18 Mac 2020 hingga 31 Mac 2020. Sila rujuk Kenyataan Media LHDNM bertarikh 17 Mac 2020 berkaitan perkhidmatan yang disediakan untuk kemudahan pelanggan sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan seperti berikut:

http://lampiran2.hasil.gov.my/pdf/pdfam/Media_LHDNM_17032020_SEMUA_PREMIS_LHDNM_DITUTUP_DARI_18MAC2020_HINGGA_31MAC2020.pdf

Jika terdapat sebarang pertanyaan berkaitan percukaian, pembayar cukai boleh menggunakan Borang Maklum Balas di Portal Rasmi LHDNM di pautan:

<https://maklumbalaspelanggan.hasil.gov.my/MaklumBalas/ms-MY>

2. Adakah lanjutan masa akan diberikan, jika pembayar cukai perlu mengemukakan dokumen dalam tempoh ini bagi kes sedang diaudit/disiasat?

Jawapan:

Lanjutan masa akan diberikan sehingga 30 April 2020.

B. ezHASiL

1. Bagaimana untuk membuat permohonan no. pin e-Filing?

Jawapan:

Pembayar cukai boleh membuat permohonan melalui:

- a) Borang Maklum Balas di Portal Rasmi LHDNM di pautan:

<https://maklumbalaspelanggan.hasil.gov.my/MaklumBalas/ms-MY>

ATAU

- b) Panduan Pengguna di pautan:

https://ez.hasil.gov.my/CI/Bantuan_Anon.aspx

ATAU

- c) Hubungi Hasil Care Line di talian 03-8911 1000 atau 603-8911 1100 (luar negara) untuk maklumat lanjut.

2. Bagaimana untuk mendapatkan nombor cukai pendapatan?

Jawapan:

Permohonan nombor cukai pendapatan dalam talian boleh dibuat melalui aplikasi e-Daftar.

<http://edaftar.hasil.gov.my/index.php>

3. Jika terlupa kata laluan e-Filing, apa perlu saya buat?

Jawapan:

- a) Pembayar cukai mempunyai alamat e-mel berdaftar atau nombor telefon bimbit berdaftar dengan LHDNM:
- Klik set semula kata laluan melalui menu 'Terlupa Kata Laluan' di ezHASiL.
- b) Pembayar cukai yang tiada alamat e-mel dan nombor telefon bimbit berdaftar; atau terdapat perubahan pada alamat e-mel berdaftar dan juga nombor telefon bimbit berdaftar:-

- Kemas kini maklumat melalui:

- i. Borang Maklum Balas di Portal Rasmi LHDNM di pautan:

<https://maklumbalaspelanggan.hasil.gov.my/MaklumBalas/ms-MY>

ATAU

- ii. Hubungi Hasil Care Line di talian 03-8911 1000 atau 603-8911 1100 (luar negara) untuk maklumat lanjut.

C. BORANG

1. Adakah LHDNM akan memberikan tambahan masa bagi pengemukaan borang nyata secara manual atau e-Filing?

Jawapan:

Tambahan masa diberikan seperti Program Memfail Borang Nyata bagi Tahun 2020 (Pindaan 1/2020) seperti berikut:

http://lampiran1.hasil.gov.my/pdf/pdfam/ProgramMemfailBN_2020_Pin.1_1.pdf

2. Adakah tambahan masa diberi bagi pengemukaan Borang CP58?

Jawapan:

Lanjutan masa diberikan sehingga 30 April 2020.

3. Adakah lanjutan masa diberi bagi pengemukaan Borang Q di mana tarikh akhir jatuh pada 18 Mac 2020 hingga 31 Mac 2020 tanpa menghantar Borang N?

Jawapan:

Lanjutan masa diberikan sehingga 30 April 2020 tanpa perlu mengemukakan Borang N.

4. Bagi kes pengemukaan *Country-by-Country Reporting* (CbCR)?

Jawapan:

a) Entiti di Malaysia yang bertanggungjawab memfailkan laporan CbCR pada 31 Mac 2020 diberikan lanjutan masa sehingga 30 April 2020.

b) Pemberitahuan atau notifikasi oleh entiti konstituen bagi tujuan CbCR yang perlu dikemukakan pada 31 Mac 2020 boleh dikemukakan pada atau sebelum 30 April 2020.

5. Bagaimana untuk mengemukakan Borang CP21, CP22, CP22A atau CP22B dalam tempoh ini?

Jawapan:

Borang boleh dikemukakan mulai 1 April 2020.

6. Apakah alternatif lain jika e-Resident tidak dapat digunakan kerana perlu menyertakan dokumen sokongan?

Jawapan:

Permohonan secara manual boleh dibuat mulai 1 April 2020.

7. Bagaimana permohonan Surat Penyelesaian Cukai (SPC) dalam tempoh ini boleh dibuat?

Jawapan:

Permohonan SPC boleh dibuat melalui e-SPC pada bila-bila masa atau hadir ke pejabat LHDNM mulai 1 April 2020. Pemprosesan permohonan SPC akan dibuat mulai 1 April 2020.

D. BAYARAN

1. Adakah terdapat lanjutan masa bagi mengemukakan anggaran cukai CP204?

Jawapan:

Tarikh akhir pengemukaan CP204 yang jatuh dalam tempoh 18 hingga 31 Mac 2020 akan dilanjutkan sehingga 30 April 2020.

Pengemukaan pindaan anggaran cukai kena dibayar (CP204A) bagi bulan ke 6 dan 9 yang perlu dikemukakan pada 31 Mac 2020 akan dilanjutkan sehingga 30 April 2020.

2. Adakah lanjutan masa diberikan bagi bayaran pertama anggaran cukai CP500?

Jawapan:

Bayaran ansuran pertama yang sepatutnya dilakukan pada 31 Mac 2020 diberi lanjutan masa sehingga 30 April 2020.

3. Penangguhan bayaran anggaran cukai dan pindaan anggaran cukai CP204 pada bulan ketiga (bagi kes bulan Mac 2020) ansuran dalam tahun 2020 di bawah Pakej Rangsangan Ekonomi.

Jawapan:

Pengemukaan pindaan anggaran cukai CP204 pada bulan ketiga ansuran dan bayaran juga akan dilanjutkan sehingga 30 April 2020.

4. Adakah bayaran anggaran cukai syarikat boleh ditangguhkan?

Jawapan:

Syarikat mempunyai pilihan sama ada untuk membuat penangguhan (sekiranya aktiviti syarikat berkaitan dengan pelancongan) atau pindaan anggaran cukai dalam bulan ketiga jika ansuran bulan ketiga jatuh dalam bulan Mac 2020.

Maklumat berkaitan boleh diperolehi di Portal Rasmi LHDNM.

5. Bagaimana dengan pengemukaan borang dan bayaran cukai entiti Labuan dalam tempoh ini?

Jawapan:

Tambahan masa untuk pengemukaan borang dan bayaran cukai diberikan sehingga 30 April 2020.

6. Adakah saya akan dikenakan kenaikan cukai sekiranya lewat membuat bayaran yang sepatutnya dibuat dalam tempoh ini?

Jawapan:

Tidak dikenakan kenaikan cukai.

7. Bagaimana untuk membuat transaksi bayaran yang melebihi had dibenarkan oleh perbankan internet?

Jawapan:

Bayaran cukai melebihi RM1 juta boleh dilakukan menerusi Pindahan Telegrafik (*Telegraphic Transfer*). Walau bagaimanapun, pembayar cukai perlu mengemukakan butiran lanjut pembayaran kepada LHDNM menerusi faksimili 03-6201 9637 atau menerusi e-mel kepada:

HelpTTpayment@hasil.gov.my

Kegagalan mengemukakan maklumat akan menyebabkan bayaran tidak dapat dikemas kini pada lejar pembayar cukai.

8. Bagaimana untuk membuat cukai pegangan dalam tempoh ini?

Jawapan:

Bayaran cukai pegangan yang tarikh akhirnya antara 18 hingga 31 Mac 2020 boleh dibayar mulai dari 1 April 2020 sehingga 30 April 2020.

Bayaran boleh juga dilakukan menerusi pindahan telegrafik (TT) dengan mengemukakan maklumat lengkap bayaran kepada LHDNM menerusi faksimili ke nombor **03-6201 9637** atau menerusi e-mel ke alamat berikut:

HelpTTpayment@hasil.gov.my

9. Adakah penalti akan dikenakan ke atas cukai pegangan yang sepatutnya dibayar dalam tempoh ini?

Jawapan:

Bayaran cukai pegangan yang tarikh akhirnya antara 18 hingga 31 Mac 2020 boleh dibayar mulai dari 1 April 2020 sehingga 30 April 2020. Penalti tidak akan dikenakan atas kelewatan bayaran.

10. Adakah bayaran kompaun PCB yang sepatutnya dibayar dalam tempoh ini ditangguhkan?

Jawapan:

Bayaran boleh dibuat sebelum 30 April 2020.

11. Adakah LHDN akan menangguhkan proses bayaran balik cukai?

Jawapan:

Proses bayaran balik akan dibuat seperti biasa.

E. CUKAI KEUNTUNGAN HARTA TANAH (CKHT)

1. Adakah lanjutan masa diberi bagi pengemukaan borang dan bayaran cukai CKHT?

Jawapan:

Bagi pengemukaan borang dan bayaran cukai CKHT (seksyen 21B dan bayaran atas notis taksiran) yang mana tarikh akhirnya jatuh pada 18 Mac 2020 hingga 30 April 2020, maka tarikh akhir pengemukaan borang dan bayaran adalah pada 30 April 2020.

F. DUTI SETEM

1. Adakah surat perjanjian jual beli rumah boleh disetem dalam tempoh ini?

Jawapan:

Perjanjian jual beli rumah dikenakan duti sebanyak RM10.00. Surat perjanjian jual beli rumah boleh disetem seperti berikut:

- i. Pembayar duti boleh membeli setem hasil daripada Pejabat Pos.
- ii. Lekatkan setem hasil bernilai RM10 ke atas perjanjian jual beli rumah.
- iii. Batalkan setem hasil dengan membuat garis palang menggunakan pen hitam dan catat tarikh semasa ke atas setem hasil tersebut.

Cara pembatalan setem hasil ini boleh digunakan untuk dokumen yang dikenakan duti tetap di bawah perkara 4, Jadual Pertama Akta Setem 1949 seperti perjanjian jual beli rumah sahaja.

2. Apa itu Sistem Taksiran dan Pembayaran Duti Setem Secara Dalam Talian?

Jawapan:

Sistem Taksiran dan Pembayaran Duti Setem Secara Dalam Talian (STAMPS) adalah sistem yang membolehkan permohonan taksiran dan bayaran duti setem ke atas dokumen atau perjanjian dibuat secara dalam talian.

3. Siapakah yang boleh menggunakan STAMPS?

Jawapan:

Semua firma guaman, syarikat, perkongsian, perniagaan, institusi kewangan atau ejen yang sah berdaftar dengan mana-mana pendaftar syarikat di Malaysia.

4. Bolehkah individu menggunakan STAMPS?

Jawapan:

Individu boleh menggunakan STAMPS sekiranya mempunyai perniagaan yang berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM).

5. Bagaimana jika individu tiada perniagaan yang berdaftar dengan SSM boleh membuat penyeteman dokumen dalam tempoh ini?

Jawapan:

Penyeteman dokumen individu tidak boleh dilaksanakan dalam tempoh ini.

Penyeteman perlu dibuat secara manual di kaunter Pejabat Setem Cawangan/ Pusat Khidmat Hasil / UTC Johor Bharu selepas 31 Mac 2020. Penalti tidak akan dikenakan kerana lanjutan masa diberikan sehingga 30 April 2020 ke atas semua dokumen yang sepatutnya disetamkan antara 18 Mac 2020 sehingga 31 Mac 2020.

6. Bagaimana untuk membuat pembayaran secara dalam talian?

Jawapan:

i. Bayaran dalam talian boleh dibuat oleh pengguna STAMPS melalui tab bayaran online (medium FPX) atau melalui CIMB Bizz Channel *online* atau Public Bank bagi kes yang telah berstatus sedia untuk bayaran duti.

ii. Cetak sijil setem setelah pembayaran berjaya dilaksanakan.

iii. Lekatkan sijil setem di atas dokumen perjanjian sebagai bukti duti setem telah dibayar.

7. Adakah saya akan dikenakan penalti sekiranya lewat membuat bayaran?

Jawapan:

Sekiranya tarikh akhir bayaran notis taksiran duti setem jatuh antara 18 Mac 2020 sehingga 31 Mac 2020, bayaran masih boleh dibuat sehingga 30 April 2020. Penalti lewat bayar tidak akan dikenakan dalam tempoh tersebut.

8. Bagaimana semakan pengesahan Sijil Setem boleh dibuat?

Jawapan:

Semakan boleh dibuat melalui:

a) <https://stamps.hasil.gov.my/stamps/>

ATAU

b) aplikasi telefon mudah alih

Muat turun Aplikasi Semakan Ketulenan Sijil (ANDROID / iOS)

TRIBUNAL RAYUAN KASTAM (TRK), KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA

1. Adakah Tribunal Rayuan Kastam (TRK) akan beroperasi seperti biasa?

Jawapan:

Sebagai langkah keselamatan dan selaras dengan tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) oleh Majlis Keselamatan Negara (MKN), kakitangan Tribunal Rayuan Kastam (TRK) bekerja seperti biasa dari rumah. Namun, sebarang pemfailan kes baru tidak diterima oleh kerana pengeluaran resit bagi fii pemfailan tidak boleh dikeluarkan oleh Tribunal Rayuan Kastam (TRK) dalam tempoh sekarang.

2. Adakah pemfailan kes baru masih boleh dibuat?

Jawapan:

Pemfailan kes baru di Tribunal Rayuan Kastam (TRK) hanya diterima melalui serahan kaunter. Oleh yang demikian, sebarang pemfailan kes baru akan diterima selepas tamat tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) oleh Majlis Keselamatan Negara (MKN).

3. Sekiranya telah dijadualkan untuk mengemukakan apa-apa dokumen kes ke Tribunal Rayuan Kastam (TRK) dalam tempoh perintah ini, adakah ianya berjalan seperti biasa?

Jawapan:

Semua serahan dokumen prosiding berkaitan kes di Tribunal Rayuan Kastam (TRK) buat masa sekarang ditangguhkan dan tarikh serahan tersebut akan dimaklumkan kemudian.

4. Selepas 31 Mac 2020, adakah prosiding kes akan berjalan seperti biasa?

Jawapan:

Semua prosiding kes di Tribunal Rayuan Kastam (TRK) selepas 31 Mac 2020 akan dimaklumkan dari semasa ke semasa selaras dengan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) oleh Majlis Keselamatan Negara (MKN).

5. Bagaimanakah sekiranya tempoh rayuan 30 hari dari tarikh keputusan Ketua Pengarah Kastam berakhir dalam tempoh perintah ini?

Jawapan:

Semua kes yang berakhir 30 hari dalam tempoh 18 Mac 2020 sehingga 31 Mac 2020 akan dipertimbangkan untuk tujuan pendengaran di Tribunal Rayuan Kastam (TRK).

6. Adakah bayaran fii pemfailan boleh dibuat secara online?

Jawapan:

Tribunal Rayuan Kastam (TRK) tidak menerima fii pemfailan secara online.

7. Sekiranya saya mempunyai persoalan berkaitan proses rayuan di Tribunal Rayuan Kastam (TRK), dengan siapa saya boleh menghubungi?

Jawapan:

Sebarang persoalan berkaitan proses rayuan di Tribunal Rayuan Kastam (TRK) boleh dipanjangkan melalui email di:

- (a) Tribunal Rayuan Kastam : trk@treasury.gov.my
- (b) Tuan Abdul Ghafar bin Ab Latif : ghafar.latif@treasury.gov.my
- (c) Tuan Zanudin bin Ahmad Rasidi : zanudin.rasidi@treasury.gov.my
- (d) Puan Nor Azian binti Dato Hj. Yahya : nor.azian@treasury.gov.my
- (e) Tuan Indrasathi a/l Muniandy : indrasathi.muniandy@treasury.gov.my

1. Apakah perkhidmatan kewangan yang penting?

Jawapan:

Perkhidmatan kewangan yang penting semasa tempoh perintah kawalan pergerakan (MCO) ini adalah seperti yang berikut:

- Terminal layan diri, contohnya ATM, Mesin-mesin Deposit Tunai, Cek dan Duit Syiling, akan beroperasi sepenuhnya di lokasi yang mudah diakses, iaitu di premis dan lokasi yang tidak terjejas oleh MCO. Walau bagaimanapun, waktu operasi harian bagi semua Terminal Layan Diri termasuk ATM akan dihadkan dari pukul 7.00 pagi hingga 10.00 malam sepanjang tempoh MCO ini.
- Perbankan dalam talian, iaitu perbankan elektronik; perbankan mudah alih; perkhidmatan kad pembayaran dan perkhidmatan pemprosesan cek beroperasi sepenuhnya.
- Perkhidmatan pengurusan dan kiriman wang masih disediakan di cawangan bank.
- Pemprosesan dan pengendalian tuntutan insurans dan takaful, pengeluaran surat jaminan dan pembaharuan polisi insurans dan sijil takaful tahunan.

Penyedia perkhidmatan e-pembayaran juga dalam perkhidmatan penting kerana mereka termasuk dalam kategori e-dagang yang diluluskan oleh Majlis Keselamatan Negara sebagai perkhidmatan penting di bawah MCO.

Walaupun kesemua penyedia perkhidmatan penting ini dibenarkan memberikan perkhidmatan di kaunter secara terhad sepanjang tempoh MCO, Bank Negara Malaysia (BNM) amat menggalakkan penggunaan saluran elektronik. Jika tidak benar-benar perlu, elakkan pergi ke cawangan dan premis penyedia perkhidmatan ini demi keselamatan dan kesihatan anda.

2. Adakah semua penyedia perkhidmatan kewangan ditutup, atau adakah semua urusan berjalan seperti biasa?

Jawapan:

Urusan tidak dijalankan seperti biasa dalam tempoh MCO ini untuk memastikan langkah penjarakan sosial (*social distancing*) dipatuhi untuk keselamatan dan kesihatan pelanggan serta kakitangan penyedia perkhidmatan kewangan.

Penyedia perkhidmatan kewangan penting yang dibenarkan beroperasi sepanjang tempoh ini ialah bank, institusi kewangan pembangunan, syarikat insurans dan syarikat takaful. Namun, anda mungkin perlu menghadapi sedikit gangguan dan kelewatan dalam operasi biasa cawangan bagi memastikan kawalan terhadap pelanggan yang datang adalah berkesan. Sesetengah cawangan mungkin ditutup. Cawangan yang dibuka diberi kelonggaran menyediakan perkhidmatan kaunter yang terhad atau memendekkan waktu urusan.

Walau bagaimanapun, semua transaksi perbankan yang biasa masih boleh dilakukan secara dalam talian atau melalui peranti mudah alih. Jika anda tidak mempunyai akaun dalam talian, anda masih boleh mengeluarkan dan menyimpan wang tunai, serta memindahkan wang dan membayar bil di terminal layan diri, iaitu ATM dan mesin deposit tunai.

Jika anda masih perlu pergi ke bank atau syarikat insurans, sila semak laman sesawang bank/syarikat insurans berkenaan terlebih dahulu untuk mengetahui cawangan mana yang dibuka, atau hubungi talian khidmat pelanggan bank/syarikat insurans berkenaan.

3. Adakah saya masih boleh mengakses akaun bank saya?

Jawapan:

Ya, anda masih boleh terus mengakses akaun bank anda seperti biasa melalui perbankan mudah alih atau dalam talian dan terminal layan diri.

Perkhidmatan kaunter disediakan tetapi jumlahnya terhad. Bagi orang ramai yang memerlukan perkhidmatan kaunter, sila semak laman sesawang atau hubungi talian khidmat pelanggan bank anda untuk mengetahui cawangan mana yang dibuka dan perkhidmatan apa yang disediakan.

4. Adakah ATM akan kehabisan wang? Adakah waktu operasi ATM akan berubah?

Jawapan:

Bank Negara Malaysia dan semua bank telah menyediakan infrastruktur yang diperlukan bagi memastikan ATM di seluruh negara ada bekalan wang tunai yang mencukupi untuk memenuhi keperluan semua isi rumah dan perniagaan semasa tempoh MCO ini.

Sila maklum bahawa waktu operasi ATM adalah antara pukul 7.00 pagi hingga 10.00 malam sahaja dalam tempoh MCO ini.

5. Adakah saya masih boleh menggunakan e-dompet dan e- akaun saya?

Jawapan:

Ya, semua penyedia e-pembayaran masih beroperasi semasa tempoh MCO ini. Tiada sekatan terhadap transaksi atau perkhidmatan penerimaan e- pembayaran dalam tempoh ini.

Sila lihat juga jawapan Soalan 1 di atas.

6. Saya seorang peniaga. Adakah perkhidmatan penerimaan e-pembayaran, contohnya terminal semasa jualan (POS terminal), pembayaran kod QR, pembayaran e-dagang, akan terus beroperasi?

Jawapan:

Ya, semua penyedia e-pembayaran masih beroperasi semasa tempoh MCO ini. Tiada sekatan terhadap transaksi atau perkhidmatan penerimaan e-pembayaran dalam tempoh ini.

Sila lihat juga jawapan Soalan 1 di atas.

7. Saya perlu mengirim wang kepada anak saya yang belajar di luar negara, tetapi semua pengurup wang dan penyedia perkhidmatan kiriman wang ditutup. Apa yang boleh saya buat?

Jawapan:

Sila semak laman sesawang atau hubungi talian khidmat pelanggan bank untuk mengetahui cawangan bank yang menawarkan perkhidmatan pengurup wang dan pengiriman wang semasa tempoh MCO.

Walaupun pengurup wang dan penyedia perkhidmatan kiriman wang bukan bank tidak dibenarkan beroperasi atau membuka kaunter pada masa ini, ada sesetengah penyedia perkhidmatan ini yang menawarkan perkhidmatan dalam talian yang beroperasi sepenuhnya semasa tempoh MCO ini. Sila rujuk kepada laman sesawang BNM <https://www.bnm.gov.my/msb>, aplikasi *MSB Advisor* atau laman sesawang penyedia perkhidmatan berkenaan untuk maklumat lanjut.

8. Cawangan bank saya ditutup. Apa yang perlu saya buat?

Jawapan:

Sila semak laman sesawang atau hubungi talian khidmat pelanggan bank anda untuk mengetahui cawangan mana yang dibuka semasa tempoh ini.

Sila rujuk juga jawapan Soalan 2 dan 3 di atas.

9. Saya sedang mengalami masalah kewangan yang besar. Saya bimbang tidak dapat membayar ansuran bulanan kad kredit dan pinjaman saya. Apa yang perlu saya buat?

Jawapan:

Semua bank dan institusi kewangan pembangunan bersedia untuk memberikan kemudahan penstrukturan dan penjadualan semula kepada peminjam yang menghadapi masalah kewangan kesan daripada wabak COVID-19.

Hubungi pegawai bank anda melalui telefon atau e- mel untuk membincangkan cara mereka boleh membantu anda menstrukturkan atau menjadualkan semula pinjaman anda sepanjang tempoh yang sukar ini.

10. Saya ada insurans perubatan dan memerlukan rawatan perubatan segera. Bagaimana saya boleh mendapatkan surat jaminan? Adakah syarikat pengendali insurans dan takaful dibuka semasa tempoh MCO?

Jawapan:

Sila rujuk jawapan Soalan 1 dan 2 di atas.

11. Saya terlibat dalam kemalangan kereta. Adakah bengkel kenderaan masih dibuka? Siapa yang perlu saya hubungi untuk membuat tuntutan insurans kenderaan saya?

Jawapan:

Sila rujuk jawapan Soalan 1 dan 2 di atas.

Untuk makluman tambahan, Majlis Keselamatan Negara telah meluluskan khidmat tunda kenderaan dan bengkel membaiki kenderaan untuk dilaksanakan sebagai perkhidmatan tidak penting (*non-essential services*) yang dibenarkan untuk beroperasi semasa tempoh MCO ini.

12. Saya pekerja bank/syarikat insurans. Adakah saya masih perlu datang ke tempat kerja semasa tempoh MCO ini?

Jawapan:

Selaras dengan peraturan dan saranan yang dikeluarkan oleh Kerajaan Persekutuan, kakitangan yang perlu datang bekerja ialah kakitangan yang terlibat dalam perkhidmatan kewangan penting atau dalam operasi kritikal yang diperlukan untuk menyediakan perkhidmatan kewangan penting tersebut. Keperluan ini terutamanya jika tempat kerja anda tidak mempunyai keupayaan capaian kerja jarak jauh (*remote access work capabilities*). Semua kakitangan yang terlibat dalam fungsi tidak kritikal perlu bekerja dari rumah. Kakitangan yang terlibat dalam fungsi kritikal juga digalakkan bekerja dari rumah sekiranya majikan mempunyai keupayaan capaian kerja jarak jauh.

13. Adakah BNM beroperasi semasa tempoh MCO? Bagaimana caranya untuk saya berhubung dengan pegawai BNM?

Jawapan:

Ya, BNM masih beroperasi semasa tempoh MCO. Walau bagaimanapun, selaras dengan keperluan MCO, semua perkhidmatan barisan hadapan termasuk BNMLINK untuk pengunjung ditutup sementara mulai 18 Mac hingga 31 Mac 2020.

Selaras dengan Pelan Kesyinambungan Urusan BNM, semua jabatan yang kritikal telah membahagi- bahagikan operasi kakitangan mereka (*split operation*), manakala kakitangan jabatan yang tidak kritikal bekerja dari rumah. Langkah ini adalah untuk memastikan supaya tiada gangguan terhadap fungsi teras BNM sepanjang tempoh MCO ini.

Orang ramai boleh menghubungi BNM melalui saluran yang berikut atau merujuk laman sesawang BNM www.bnm.gov.my untuk perkembangan terkini:

- eLINK (<https://telelink.bnm.gov.my>); atau
- BNMTELELINK (Tel.: 1-300-88-5465) antara Isnin hingga Jumaat (9.00 pagi hingga 5.00 petang)