

**SOALAN-SOALAN LAZIM (FAQ)**  
**PROGRAM MARA PRIHATIN : 'PEACE OF MIND (POM) 3.0'**  
**DI BAWAH PAKEJ PEMULIH 2021**

---

1. **Soalan** : **Apakah tujuan program MARA PRIHATIN: POM 3.0?**

Jawapan : Program ini merupakan salah satu inisiatif MARA melalui BAHAGIAN KAWALAN KREDIT (BKK) untuk membantu peminjam **Pinjaman Pelajaran MARA** yang terkesan dengan pandemik COVID-19 dan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Secara tidak langsung, MARA turut membantu peminjam meringankan beban kredit dalam situasi mencabar ini.

2. **Soalan** : **Siapakah yang layak mendapat manfaat daripada MARA PRIHATIN : POM 3.0?**

Jawapan : Peminjam **Pinjaman Pelajaran MARA** yang layak untuk memohon tertakluk kepada syarat / kriteria berikut:-

- i. Peminjam Pinjaman Pelajaran MARA yang berstatus Pembayar tertakluk kepada perjanjian yang masih berkuatkuasa (tidak termasuk Pinjaman Pendahuluan dan Pinjaman Komputer MARA); DAN
- ii. Penerima kemudahan pinjaman pelajaran yang terkesan dengan pandemic COVID-19 dan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP).

3. **Soalan** : **Apakah inisiatif yang ditawarkan oleh MARA PRIHATIN : POM 3.0?**

Jawapan : Program MARA PRIHATIN : POM 3.0 ini menawarkan beberapa inisiatif seperti berikut (tertakluk kepada syarat yang ditetapkan): -

- i. **Moratorium / Penangguhan Bayaran Balik Pinjaman Pelajaran MARA**
- ii. **Penjadualan Semula Bayaran Balik Pinjaman Pelajaran MARA**
- iii. **Alternatif Bayaran Balik Pinjaman Pelajaran MARA Melalui e-Pengeluaran KWSP**
- iv. **Pengurangan Pinjaman Pelajaran MARA (*Conversion*)**

4. **Soalan** : **Bagaimanakah cara untuk saya menghubungi MARA jika mempunyai sebarang pertanyaan lanjut berhubung MARA PRIHATIN?**

Jawapan : Untuk maklumat lanjut sila hubungi :-

i. Talian telefon Pegawai seperti berikut: -

019-366 9148 / 019-271 0407 / 019-365 1654

019-600 3431 / 019-364 8961 / 017-883 1246

017-885 2651 / 017-885 4739 / 017-884 7059

017-883 0782 / 013-582 1167 / 012-653 7952

013-704 7428

ii. Talian *Careline* Bahagian Kawalan Kredit MARA :

03-2613 2399 / 2288 / 2286 / 2133 / 2132 / 2131 / 2178 / 2143

/ 2197

**SOALAN-SOALAN LAZIM (FAQ)**  
**INISIATIF MORATORIUM / PENANGGUHAN BAYARAN BALIK PINJAMAN**  
**PELAJARAN MARA**

---

1. **Soalan** : **Apakah yang dimaksudkan dengan Moratorium?**

Jawapan : Moratorium ialah inisiatif penangguhan bayaran balik pinjaman yang disediakan oleh MARA bagi membantu peminjam Pinjaman Pelajaran MARA yang masih menghadapi kesukaran meneruskan bayaran balik berikutan pandemik COVID-19.

2. **Soalan** : **Apakah manfaat yang akan diperolehi oleh peminjam daripada penangguhan ini?**

Jawapan : Peminjam akan menikmati penangguhan bayaran balik Pinjaman Pelajaran MARA selama **tiga (3) bulan bermula selepas kelulusan diberikan.**

3. **Soalan** : **Adakah tempoh bayaran balik Pinjaman Pelajaran MARA akan dilanjutkan hasil daripada penangguhan?**

Jawapan : Ya. Tempoh bayaran balik Pinjaman Pelajaran MARA akan dilanjutkan melalui penstrukturan semula bayaran balik pinjaman.

4. **Soalan** : **Adakah moratorium / penangguhan bayaran balik pinjaman pelajaran ini diberikan secara automatik sepertimana PKP 1.0 pada bulan April 2020?**

Jawapan : Tidak. Kemudahan moratorium / penangguhan bayaran balik pinjaman pelajaran dalam Pakej PEMULIH disediakan kepada peminjam yang layak dan peminjam perlu membuat permohonan secara atas talian.

5. **Soalan** : **Bilakah tempoh permohonan moratorium / penangguhan ini dibuka?**

Jawapan : Permohonan dibuka bermula daripada **1 Julai 2021** hingga **30 September 2021.**

6. **Soalan** : **Bolehkah permohonan dibuat selepas tempoh tersebut?**

Jawapan : Tidak. Permohonan akan ditutup pada **30 September 2021**. Permohonan yang dibuat selepas tarikh ini tidak akan diproses. Sebarang lanjutan kemudahan akan dimaklumkan daripada semasa ke semasa.

7. **Soalan** : **Siapakah yang layak untuk memohon penangguhan ini?**

Jawapan : **Peminjam kemudahan pinjaman pelajaran MARA** layak untuk memohon penangguhan ini tertakluk kepada syarat / kriteria berikut:-

- i. Peminjam yang **tidak mempunyai tunggakan bayaran balik atau tunggakan bayaran balik tidak melebihi enam (6) bulan** semasa tarikh permohonan; DAN
- ii. Terkesan dengan pandemik COVID-19 dan PKP yang diumumkan oleh kerajaan.

8. **Soalan** : **Bagaimanakah cara untuk memohon penangguhan?**

Jawapan : Peminjam boleh menghantar permohonan melalui Pautan e-Moratorium di Sistem e-Baki MARA di url **<https://apps.mara.gov.my/ebakiv2>**

Permohonan yang dibuat secara manual sama ada melalui emel atau melalui surat tidak akan diproses.

9. **Soalan** : **Apakah dokumen yang diperlukan untuk memohon penangguhan?**

Jawapan : Peminjam perlu mengemukakan **surat permohonan daripada peminjam Pinjaman Pelajaran atau dokumen sokongan** seperti berikut:-

- i. Surat permohonan penangguhan bayaran balik pinjaman pelajaran daripada peminjam; **ATAU**
- ii. Surat pengesahan pemberhentian kerja daripada pihak majikan sama ada secara paksa atau sebaliknya; **ATAU**

- iii. Surat pengesahan mendapat cuti separuh gaji ataupun tanpa gaji; **ATAU**
- iv. Pendapatan telah dipotong atau dikurangkan oleh majikan; **ATAU**
- v. Penyata pendapatan perniagaan yang terjejas akibat pandemik COVID-19; **ATAU**
- vi. Dokumen-dokumen sokongan lain yang membuktikan pemohon menerima kesan secara langsung disebabkan keadaan di atas.

10. **Soalan : Bagaimanakah cara untuk menyemak keputusan permohonan?**

Jawapan : Keputusan permohonan boleh disemak melalui janaan Jadual Bayaran Balik Baharu di sistem **e-Baki MARA**. Permohonan yang lengkap akan diproses dalam tempoh 30 hari.

Permohonan yang tidak layak / ditolak akan dimaklum melalui emel.

11. **Soalan : Adakah peminjam yang bertunggakan melebihi enam (6) bulan layak membuat permohonan penangguhan?**

Jawapan : Ya. Peminjam yang mempunyai tunggakan melebihi enam (6) bulan dinasihatkan untuk menyemak akaun pinjaman pelajaran di sistem e-Baki MARA dan **menjelaskan bayaran tunggakan sebelum mengemukakan permohonan.**

12. **Soalan : Jika saya pernah mendapat moratorium / penangguhan bayaran balik pinjaman pelajaran MARA semasa Pakej PRIHATIN / PENJANA / PERMAI, adakah saya layak untuk memohon penangguhan bayaran balik untuk Pakej PEMULIH ini?**

Jawapan : Ya. Peminjam layak untuk menerima inisiatif terkini yang ditawarkan oleh MARA berdasarkan syarat-syarat yang telah ditetapkan.

13. **Soalan :** **Jika saya merupakan salah seorang usahawan yang beroperasi di premis perniagaan MARA dan telah layak menerima lanjutan diskaun untuk sewaan premis, adakah saya juga layak menerima inisiatif penangguhan ini?**

Jawapan : Ya. Peminjam yang mempunyai pelbagai (*multiple*) akaun dengan MARA layak untuk menerima Moratorium atau penangguhan bayaran balik pinjaman pelajaran secara berasingan tertakluk kepada syarat yang telah ditetapkan.

14. **Soalan :** **Jika saya telah mendapat kelulusan moratorium / penangguhan bayaran balik daripada mana-mana institusi kewangan atau bank, adakah saya layak menerima inisiatif daripada MARA?**

Jawapan : Ya. Peminjam layak menerima inisiatif yang diberikan oleh MARA berdasarkan syarat-syarat yang telah ditetapkan.

**SOALAN-SOALAN LAZIM (FAQ)**  
**INISIATIF PENJADUALAN SEMULA BAYARAN BALIK PINJAMAN PELAJARAN**  
**MARA (JSBB)**

---

1. **Soalan** : **Apakah yang dimaksudkan dengan JSBB?**

Jawapan : JSBB adalah inisiatif bagi menjadualkan semula bayaran balik pinjaman bulanan yang disediakan oleh MARA bagi membantu peminjam Pinjaman Pelajaran MARA yang masih menghadapi kesukaran meneruskan jumlah bayaran balik bulanan dalam jumlah yang besar berikutan pandemik COVID-19.

2. **Soalan** : **Apakah manfaat yang akan diperolehi oleh peminjam daripada JSBB?**

Jawapan : Peminjam akan menikmati JSBB dengan **jumlah bayaran balik bulanan yang lebih rendah iaitu RM100 sebulan selama setahun.**

3. **Soalan** : **Siapakah yang layak untuk memohon JSBB?**

Jawapan : Peminjam Pinjaman Pelajaran MARA yang **mempunyai tunggakan pinjaman pelajaran yang tinggi atau jadual bayaran balik bulanan yang tinggi** semasa tarikh permohonan (tertakluk kepada syarat yang telah ditetapkan).

4. **Soalan** : **Bagaimanakah cara untuk memohon JSBB?**

Jawapan : Peminjam boleh menghantar permohonan kepada alamat emel berikut :-

i. zafirah@mara.gov.my ; ATAU

ii. maryana@mara.gov.my.

5. **Soalan** : **Apakah dokumen yang diperlukan untuk memohon JSBB?**

Jawapan : Tiada dokumen diperlukan.

6. **Soalan** : **Bagaimanakah cara untuk menyemak keputusan permohonan?**

Jawapan : Keputusan permohonan boleh disemak melalui janaan Jadual Bayaran Balik Baharu di sistem **e-Baki MARA.**

**SOALAN-SOALAN LAZIM (FAQ)**  
**ALTERNATIF BAYARAN BALIK PINJAMAN PELAJARAN MARA MELALUI**  
**e-PENGELUARAN KWSP**

---

1. **Soalan** : **Bagaimanakah cara sekiranya saya ingin membayar bayaran balik pinjaman pelajaran menggunakan Wang Caruman KWSP?**

Jawapan : Untuk bayaran balik pinjaman pelajaran menggunakan wang caruman KWSP (Akaun 2), permohonan perlu dibuat secara atas talian di portal rasmi KWSP : Pautan **i-Akaun KWSP** di [www.kwsp.gov.my](http://www.kwsp.gov.my)

2. **Soalan** : **Apakah dokumen yang diperlukan untuk memohon pengeluaran KWSP?**

Jawapan : Tiada dokumen diperlukan.



**SOALAN-SOALAN LAZIM (FAQ)**  
**INISIATIF PENGURANGAN PINJAMAN PELAJARAN MARA (CONVERSION)**

---

1. **Soalan** : **Saya telah lulus pengajian, adakah saya layak untuk memohon *Conversion*?**

Jawapan : Ya. Peminjam yang berjaya menamatkan pengajian sepertimana yang dinyatakan di dalam Perjanjian Pinjaman Pelajaran MARA adalah layak memohon pengurangan pinjaman pelajaran MARA tertakluk kepada syarat-syarat yang telah ditetapkan.

2. **Soalan** : **Bagaimanakah cara untuk memohon *Conversion*?**

Jawapan : Peminjam boleh membuat permohonan secara atas talian di sistem e-Baki MARA melalui Pautan 'e-*Conversion*' (<https://apps.mara.gov.my/ebakiv2>)

3. **Soalan** : **Apakah dokumen yang diperlukan untuk memohon *Conversion*?**

Jawapan : Untuk memohon *Conversion*, pemohon perlu memuatnaik:

- i. Salinan transkrip rasmi yang telah disah benar; **DAN**
- ii. Salinan skrol yang telah disah benar; **DAN**
- ii. Resit bayaran wang komitmen RM300.00.

4.. **Soalan** : **Apakah itu 'wang komitmen'?**

Jawapan : Wang komitmen adalah wang pendahuluan yang perlu dibayar oleh peminjam sebelum permohonan *Conversion* dapat diproses. Bayaran ini akan ditolak daripada jumlah pinjaman pelajaran peminjam. Peminjam perlu membuat bayaran komitmen berjumlah RM300 ini ke dalam **akaun Pinjaman Pelajaran MARA peminjam.**

5. **Soalan** : **Sekiranya saya mempunyai tunggakan pinjaman pelajaran, layakkah saya memohon *Conversion*?**

Jawapan : Tidak. Kemudahan *Conversion* akan diberikan kepada peminjam yang **tidak mempunyai tunggakan bayaran balik pinjaman pelajaran MARA**. Peminjam dinasihatkan untuk menjelaskan keseluruhan tunggakan sebelum atau semasa melaksanakan permohonan *Conversion*.

6. **Soalan** : **Saya telah memohon *Conversion* tetapi saya masih belum menerima sebarang maklum balas. Apakah yang patut saya lakukan?**

Jawapan : Proses permohonan *Conversion* adalah dalam tempoh **tiga (3) bulan** daripada tarikh permohonan lengkap diterima.

Tempoh masa proses kelulusan ini juga bergantung kepada situasi dan arahan semasa kerajaan seperti arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dan arahan lain daripada semasa ke semasa.

Sila hubungi ***Unit Conversion, Bahagian Kawalan Kredit MARA*** untuk mendapatkan maklumat lanjut.

7. **Soalan** : **Bagaimanakah untuk saya mengetahui sama ada permohonan saya diluluskan atau sebaliknya?**

Jawapan : Peminjam boleh membuat semakan kelulusan di sistem **e-Baki MARA** melalui pautan **'e-Conversion'** (<https://apps.mara.gov.my/ebakiv2>) daripada semasa ke semasa. Surat kelulusan *Conversion* boleh dicetak di sistem e-Baki MARA.

8. **Soalan** : **Bagaimanakah cara untuk saya menghubungi MARA jika mempunyai sebarang pertanyaan lanjut berhubung inisiatif *Conversion* ini?**

Jawapan : Untuk maklumat lanjut sila hubungi Unit Conversion, Bahagian Kawalan Kredit MARA seperti maklumat berikut: -

i. Talian telefon Pegawai seperti berikut:

03-2613 2130 / 2171 / 2181 / 2198 / 2140 / 2156 / 2183 /  
2184 / 2188 / 2298

ii. Emel rasmi : **econversion@mara.gov.my ; ATAU**

sazri@mara.gov.my ; **ATAU**

noryana@mara.gov.my ; **ATAU**

hasnizay@mara.gov.my.

9. **Soalan** : **Dimanakah perlu saya hubungi untuk *reset* katalaluan masuk ke sistem e-Baki MARA?**

Jawapan : Bagi *reset* katalaluan boleh menghubungi :-

Talian *Careline* Bahagian Kawalan Kredit MARA :

03-2613 2399 / 2288 / 2286 / 2133 / 2132 / 2131 / 2178 / 2143 /  
2197