



**SOALAN LAZIM (FAQ'S)**  
**BERKAITAN PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN**  
**BANK NEGARA MALAYSIA**

**1. Apakah Perkhidmatan Kewangan yang termasuk dalam perkhidmatan penting (*essential services*)?**

Perkhidmatan kewangan yang termasuk dalam perkhidmatan penting (*essential services*) semasa tempoh perintah kawalan pergerakan (MCO) ini adalah seperti yang berikut:

- i. 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.
- ii. Perbankan dalam talian, iaitu perbankan elektronik; perbankan mudah alih; perkhidmatan kad pembayaran dan perkhidmatan pemprosesan cek beroperasi sepenuhnya.
- iii. Perkhidmatan pengurusan dan kiriman wang masih disediakan di cawangan bank.
- iv. 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?**

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?**

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 dan adakah waktu operasi ATM akan berubah?**

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-dompot dan e-akaun saya?**

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

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

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.

**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?**

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?**

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?**

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?**

Sila rujuk jawapan Soalan 1 dan 2 di atas.

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

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?**

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?**

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 Kesenambungan 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](http://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).

**BANK NEGARA MALAYSIA  
22 MAC 2020**

LAMPIRAN

PELANGGAN TALIAN BANTUAN INSTITUSI PERBANKAN, SYARIKAT INSURANS  
DAN PENGENDALI TAKAFUL

BIL	INSTITUSI	MAKLUMAT PERHUBUNGAN
<b>Institusi Perbankan Komersial (26)</b>		
1.	Affin Bank Berhad	Customer Service: 03-5522 3000 / 1800-88-3883 <a href="mailto:yourvoice@affinbank.com.my">yourvoice@affinbank.com.my</a>
2.	Alliance Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-5516 9988 <a href="mailto:info@alliancefg.com">info@alliancefg.com</a>
3.	AmBank (M) Berhad	Customer Care Hotline: 03-2178 8888 businessbanking@ambankgroup.com <a href="mailto:customercare@ambankgroup.com">customercare@ambankgroup.com</a>
4.	BNP Paribas Malaysia Berhad	Customer Service: 03-2179 8361
5.	Bangkok Bank Berhad	03-2174 6888 <a href="mailto:bbb@bangkokbank.com">bbb@bangkokbank.com</a>
6.	Bank of America Malaysia Berhad	03-2034 3844 asia.sse.my@bofa.com
7.	Bank of China (Malaysia) Berhad	Customer Service: 03-2059 5566 service.my@bankofchina.com
8.	CIMB	Customer Care Hotline: 03-6204 7788 callcentre@cimb.com
9.	China Construction Bank (Malaysia) Berhad	03-2160 1888 <a href="mailto:bh@my.ccb.com">bh@my.ccb.com</a>

## Institusi Perbankan Komersial (26)

10.	Citibank Berhad	Hotline: 03-2383 0000 / 03-2383 8585 (SME) / 1800-82-6363 For general enquiries, contact agents through Chat
11.	Deutsche Bank (Malaysia) Berhad	03-2053 6800 / 03-2053 6743 / 03-2031 7798 ams.kualalumpur@list.db.com
12.	HSBC Bank Malaysia Berhad	1300-88-1388 (Local) 03-8321 5400 (International)
13.	Hong Leong Bank	03-2777 1565 / 03-7626 8899 HLOnline@hlbb.hongleong.com.my
14.	India International Bank (Malaysia) Berhad	Customer Service : 03-2026 1767 (ext 103) cs@iibm.com.my
15.	Industrial and Commercial Bank of China (Malaysia) Berhad	03-2301 3399 icbcmalaysia@my.icbc.com.cn
16.	J.P. Morgan Chase Bank Berhad	03-2718 0596 / 03-2718 0581
17.	MUFG Bank (Malaysia) Berhad	03-2034 8000 / 03-2034 8008 customercare@my.mufg.jp
18.	Maybank	1300-88-6688 (Local) / 03-7844 3696 (Overseas) / 03-2074 8075 (CFRM) corporateaffairs@maybank.com / cfrm@maybank.com
19.	Mizuho Bank (Malaysia) Berhad	Customer Service: 03-2058 6881
20.	OCBC Bank (Malaysia) Berhad	Customer Service: 03-8317 5000
21.	Public Bank Berhad	Customer Care Hotline: +603 2176 6000 / 1800-22-5555 customerservice@publicbank.com.my

22.	RHB Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-9206 8118 customer.service@rhbgroup.com
23.	Standard Chartered Bank Malaysia Berhad	1300-88-8888 (Local) / 03-7711 8888 (International) Malaysia.Feedback@sc.com
24.	Sumitomo Mitsui Banking Corporation Malaysia Berhad	03-2176 1500 GeneralEnquiries@my.smbc.co.jp
25.	The Bank of Nova Scotia Berhad	03-2052 3600 bns.kualalumpur@scotiabank.com
26.	United Overseas Bank (Malaysia) Bhd	Customer Service: 03-2612 8121 uobcustomerservice@uob.com.my

#### **Institusi Perbankan Islam (16)**

1.	Affin Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: +603-8230 2222 yourvoice@affinbank.com.my
2.	Al Rajhi Banking & Investment	Customer Care: 03-2332 6000 customersupport@alrajhibank.com.my
3.	Alliance Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-5516 9988 info@alliancefg.com
4.	AmBank Islamic Berhad	03-2178 8888
5.	Bank Islam Malaysia Berhad	Customer Care Hotline: 03-26 900 900 contactcenter@bankislam.com.my
6.	Bank Muamalat Malaysia Berhad	Customer Care Hotline: 1300-88-8787 feedback@muamalat.com.my
7.	CIMB Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-6204 7788 cru@cimb.com



**Institusi Perbankan Islam (16)**

8.	HSBC Amanah Malaysia Berhad	1300-88-2626
9.	Hong Leong Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-76268899
10.	Kuwait Finance House Malaysia	03 2168 0000
11.	MBSB Bank Berhad	03-2096 3000
12.	Maybank Islamic Berhad	Customer Care Hotline: 1-300 88 6688 mgcc@maybank.com.my
13.	OCBC Al-Amin Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-83149310
14.	Public Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: 1800-22-5555
15.	RHB Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-9206 8118 customer.service@rhbgroup.com
16.	Standard Chartered Saadiq	Customer Care Hotline: 1300-88-8888

**Syarikat Insurans Hayat (14)**

1.	AIA Berhad	Hotline: 1300 88 1899 my.customer@aia.com my.assist@aia.com www.aia.com.my
2.	Allianz Life	Hotline: 1 300 22 5542 customer.service@allianz.com.my www.allianz.com.my
3.	AmMetLife Insurance Berhad	Hotline: 1 300 88 8800 <a href="mailto:customercare@ammetlife.com">customercare@ammetlife.com</a> <a href="http://www.ammetlife.com">www.ammetlife.com</a>

## Syarikat Insurans Hayat (14)

4.	AXA Affin Life Insurance Berhad	Hotline: 1 300 88 1616 claims@axa-life.com.my www.axa.com.my
5.	Etiqa Life Insurance Berhad	Hotline: 1 300 13 8888 info@etiqa.com.my www.etiqa.com.my
6.	Gilbratar BSN Life Berhad	Hotline: 1 300 22 6262 customerservice@gilbratarbsn.com www.gilbraltarbsn.com
7.	Great Eastern Life Assurance (M) Berhad	Hotline: 03-42598281 / 03-42598259 chuweiling@greateasternlife.com foongloongfai@greateasternlife.com www.greatesternlife.com
8.	Hong Leong Assurance Berhad	Hotline: 03-7650 1288 customerservice@hla.hongleong.com.my www.hla.com.my
9.	Manulife Insurance Berhad	Hotline: 03-27199228 MYCustomer_Life@manulife.com www.manulife.com
10.	MCIS Insurance Berhad	Hotline: 03-7652 3388 customerservice@mcis.my www.mcis.my

**Syarikat Insurans Hayat (14)**

11.	Prudential Assurance Malaysia Berhad	Hotline: 03 2771 0228 customer.mys@prudential.com.my www.prudential.com.my
12.	Sun Life malaysia Assurance Berhad	Hotline: 1300 88 5055 wecare@sunlifemalaysia.com www.sunlifemalaysia.com
13.	Tokio Marine Life Insurance Malaysia Berhad	Hotline: 03 2603 3999 customercare@tokiomarinelife.com www.tokiomarine.com
14.	Zurich Life Insurance Malaysia Berhad	Hotline: 1300 888 622 serene.chang@zurich.com.my MYA.Call.Centre@zurich.com.my www.zurich.com.my

**Syarikat Insurans Am (21)**

1.	AIA General Berhad	Hotline: 1300-88-1899 my.customer@aia.com
2.	AIG Insurance Malaysia Berhad	For General, Product & Road Assistance Enquiries:1800-88-8811 AIGMYCare@aig.com
3.	Allianz General Insurance Company (M) Berhad	1300-22-5542 customer.service@allianz.com.my
4.	AmGeneral Insurance Berhad	Kurnia: 1800-88-6333 customer@kurnia.com Amassurance: 1300-80-3030 customer@amassurance.com.my

## Syarikat Insurans Am (21)

5.	AXA Affin General Insurance Berhad	Emergency contact details for our various services are published on website <a href="https://www.axa.com.my/contact-us">https://www.axa.com.my/contact-us</a> Contact Number: 03 2170 8282 <a href="mailto:customer.service@axa.com.my">customer.service@axa.com.my</a>
6.	Berjaya Sompo Insurance Berhad	Customer Service: 1800-889-933 <a href="mailto:customer@bsompo.com.my">customer@bsompo.com.my</a> Facebook Messenger: <a href="https://www.facebook.com/berjayasompoinurance">@berjayasompoinurance</a>
7.	Chubb Insurance Malaysia Berhad	Toll free number: 1800-883-226 Email: <a href="mailto:Inquiries.MY@chubb.com">Inquiries.MY@chubb.com</a>
8.	Etiqa General Insurance Berhad	Contact Points for Consumers: Emergency Travel Helpline at +603- 2785 6565, or WhatsApp us +603- 2780 4677 For enquiries outside of business hours, you can reach us at <a href="mailto:travelclaimscare@etiqa.com.my">travelclaimscare@etiqa.com.my</a> 1300-13-8888
9.	Great Eastern General Insurance (Malaysia) Berhad	1300-1300-88 <a href="mailto:gicare-my@greasterngeneral.com">gicare-my@greasterngeneral.com</a>
10.	Liberty Insurance Berhad	1300 – 888 - 990 <a href="mailto:customercare@libertyinsurance.com.my">customercare@libertyinsurance.com.my</a>
11.	Lonpac Insurance Berhad	Hotline: 03 22628666 <a href="mailto:customerservice@lonpac.com">customerservice@lonpac.com</a>
12.	MPI Generali Insurans Bhd	03-2034 9888 <a href="mailto:info@mpigenerali.com">info@mpigenerali.com</a>

13.	MSIG Insurance (Malaysia) Bhd	Hotline: 1-800-88-6744 myMSIG@my.msig-asia.com
14.	Pacific & Orient Insurance Company Bhd	Hotline: 1800-88-2121 (Call Centre Office Hours) poi2u@pacific-orient.com
15.	Progressive Insurance Berhad	1800-88-8458 progressive@progressiveinsurance.com.my
16.	QBE Insurance (M) Berhad	Tel: +1-300-88-4847 cs.mal@qbe.com.my
17.	RHB Insurance Berhad	Phone: 03-9206 8118 / 1300-220-007 customer.service@rhbgroup.com
18.	The Pacific Insurance Berhad	1800-88-1629 customerservice@pacificinsurance.com.my
19.	Tokio Marine Insurans (M) Berhad	1800-88-0812 letusknow@tokiomarine.com.my
20.	Tune Insurance Malaysia Berhad (Tune Protect Malaysia)	Hotline: 1800-88-5753 hello.my@tuneprotect.com
21.	Zurich General Insurance Malaysia Berhad	1-300-888-622 (within Malaysia) +603-2109 7999 (outside Malaysia) <a href="mailto:callcentre@zurich.com.my">callcentre@zurich.com.my</a>

## Pengendali Takaful (15)

1.	AIA PUBLIC Takaful Bhd	Tel: 1300-88-8922 my.customer@aiapublic.com.my
2.	AmMetLife Takaful Berhad	Toll Free: 1-300-22-9777 Fax: +603 2272 3229 Email: customercare@ammetlifetakaful.com Type AMT message and SMS to 33911
3.	Etiqa Family Takaful Berhad	Local GL Request: 1-800-88-9988 Claims enquiry: 1300-13-8888
4.	Etiqa General Takaful Berhad	Travel & Medical Assistance: 03 2785 6565 Claims Careline: 1300-88-1007
5.	FWD Takaful Berhad (formerly known as HSBC Amanah Takaful (M) Berhad)	Tel: 1-300-13-7988 (within Malaysia) or +603-2771 2771 (outside Malaysia) contact.my@fwd.com
6.	Great Eastern Takaful Berhad	Tel: 1-300-13-8338 / 03-4259 8338 i-greatcare@greateasterntakaful.com
7.	Hong Leong MSIG Takaful Berhad	Tel: 03-7650 1800 ReachUs@takaful.hongleong.com.my
8.	Prudential BSN Takaful Berhad	Call Center: +603 2053 7188 customer@prubsn.com.my
9.	Sun Life Malaysia Takaful Berhad	Tel: 1 300-88-5055 wecare@sunlifemalaysia.com
10.	Syarikat Takaful Malaysia Am Berhad	Tel: 1-300-88-252 385 Fax: +603 2274 0237 csu@takaful-malaysia.com.my

## Pengendali Takaful (15)

11.	Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad	Tel: 1-300-88-252 385 Fax: +603 2274 0237 csu@takaful-malaysia.com.my
12.	Takaful Ikhlas Family Berhad	Tel: 03-2723 9696 ikhlascare@takaful-ikhlas.com.my
13.	Takaful Ikhlas General Berhad	Tel: 03-2723 9696 ikhlascare@takaful-ikhlas.com.my
14.	Zurich General Takaful Malaysia Berhad	Tel: 1-300-888-622 (within Malaysia) or +603-2109 7999 (outside Malaysia) callcentre@zurich.com.my
15.	Zurich Takaful Malaysia Berhad	Tel: 1-300-888-622 (within Malaysia) or +603-2109 7999 (outside Malaysia) callcentre@zurich.com.my