

**FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) / SOALAN-SOALAN LAZIM (FAQ)**

**FAIR PRACTICES ON TERMS AND CONDITIONS OF HOME FINANCING AGREEMENTS/CONTRACTS / PRAKTIS SAKSAMA TERHADAP TERMA DAN SYARAT BAGI PERJANJIAN/KONTRAK PEMBIAYAAN PERUMAHAN**

1) **Q :** Why a notification is given by the Bank regarding the revision of terms and conditions of home financing agreements/contracts? / *Mengapakah notis diberikan oleh pihak Bank berkenaan semakan semula terma dan syarat perjanjian/kontrak pembiayaan perumahan?*

**A :** The Bank enhances the reasonableness and transparency of terms and conditions in home financing agreements/contracts to support the fair practices to all financial consumers. / *Pihak Bank menambah baik kewajaran dan ketelusan terma dan syarat perjanjian/kontrak pembiayaan perumahan bagi menyokong praktis saksama kepada semua pengguna kewangan.*

2) **Q :** How does the revision by the Bank benefit consumers? / *Bagaimanakah semakan semula oleh pihak Bank memberi manfaat kepada pelanggan konsumer?*

**A :** You will get a better understanding on the revised terms and conditions which emphasizes on plain language, disclosure transparency and sufficient notification made to ensure consumer's interests are adequately safeguarded. / *Anda akan mendapat kefahaman yang lebih baik terhadap terma dan syarat yang disemak semula yang menekankan kepada penggunaan bahasa biasa, ketelusan pendedahan dan pemberitahuan yang mencukupi untuk memastikan kepentingan pelanggan konsumer dipelihara secukupnya.*

3) **Q :** When is the effective date of the revised terms and conditions? / *Bilakah tarikh berkuatkuasa terma dan syarat yang disemak semula?*

**A :** The revised terms and conditions for home financing contracts will be effective from 28 August 2019. / *Terma dan syarat untuk perjanjian/kontrak pembiayaan perumahan yang disemak semula akan berkuatkuasa dari 28 Ogos 2019.*

4) **Q :** Do I need to sign a new or supplementary documents related to the revised terms and conditions? / *Adakah saya perlu menandatangani dokumen baru atau dokumen tambahan berkaitan dengan terma dan syarat yang disemak semula?*

**A :** No, all of the existing terms and conditions remain unchanged. However, the relevant existing terms and conditions have been revised to reflect fair practices as per below item 5. / *Tidak, semua terma dan syarat sedia ada tidak berubah. Walau bagaimanapun, terma dan syarat sedia ada yang berkaitan telah disemak semula untuk mencerminkan praktis saksama seperti item 5 dibawah.*

The new revised terms and conditions will be applicable for our existing and new consumers. / *Terma dan syarat baru yang disemak semula akan terpakai untuk pelanggan konsumer sedia ada dan pelanggan konsumer yang baru.*

**FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) / SOALAN-SOALAN LAZIM (FAQ)**

**FAIR PRACTICES ON TERMS AND CONDITIONS OF HOME FINANCING AGREEMENTS/CONTRACTS / PRAKTIS SAKSAMA TERHADAP TERMA DAN SYARAT BAGI PERJANJIAN/KONTRAK PEMBIAYAAN PERUMAHAN**

5) **Q :** Will there be any changes to my existing contract? / *Adakah terdapat perubahan terhadap kontrak saya yang sedia ada.*

**A :** i) The Bank will give notice of any change in the terms and conditions including profit rates, service charges etc. The Bank would ensure that changes in profit rates and charges are effected only prospectively (unless otherwise required by regulation/law). / *Pihak Bank akan memberi notis terhadap sebarang perubahan dalam terma dan syarat termasuk kadar keuntungan, caj perkhidmatan dan sebagainya. Pihak Bank akan memastikan sebarang perubahan dalam kadar keuntungan dan caj-caj hanya terjejas secara prospektif (kecuali jika tidak diperlukan oleh peraturan/undang-undang).*

ii) Before taking a decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, the Bank would give notice to you, as specified in the agreements/contracts or a reasonable period, if no such condition exists in the agreement. / *Sebelum mengambil keputusan untuk menarik balik / mempercepatkan pembayaran atau prestasi dibawah perjanjian atau mencari sekuriti tambahan, pihak Bank akan memberi notis seperti yang dinyatakan di dalam perjanjian/kontrak atau tempoh yang munasabah, jika tiada keadaan sedemikian wujud di dalam perjanjian.*

iii) The Bank would release all securities on receiving payment of facility or realization of facility subject to any legitimate right or lien for any other claim that it may have against facility. If such right of set off is to be exercised, consumers shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the provisions under which the Bank is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid. / *Pihak Bank akan melepaskan semua sekuriti semasa menerima bayaran fasiliti atau realisasi fasiliti tertakluk kepada sebarang hak yang sah atau lien untuk apa-apa tuntutan lain yang ada terhadap fasiliti. Jika hak untuk tolak selesai dilaksanakan, pelanggan consumer akan diberi notis bersamaan butiran penuh tentang baki tuntutan dan peruntukan dimana pihak Bank berhak untuk mengekalkan sekuriti sehingga tuntutan yang berkaitan diselesaikan/dibayar.*

iv) Indemnity to the Bank will not be applicable in the event of error, omission, misrepresentation or negligence made by the Bank. / *Tanggung rugi kepada pihak Bank tidak akan terpakai sekiranya berlaku kesilapan, tertinggal, salah nyataan atau kecuiaan dilakukan oleh pihak Bank.*

**FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) / SOALAN-SOALAN LAZIM (FAQ)**

**FAIR PRACTICES ON TERMS AND CONDITIONS OF HOME FINANCING AGREEMENTS/CONTRACTS / PRAKTIS SAKSAMA TERHADAP TERMA DAN SYARAT BAGI PERJANJIAN/KONTRAK PEMBIAYAAN PERUMAHAN**

6) **Q :** Am I allowed to get a copy of the revised terms and conditions? / *Adakah saya dibenarkan untuk mendapatkan salinan terma dan syarat yang disemak semula?*

**A :** Yes, you may request for a copy of the revised terms and conditions via email. Please call our Customer Care Line at 1-300-88-8787. / *Ya, anda boleh mendapatkan salinan terma dan syarat yang disemak semula melalui e-mel. Sila hubungi Talian Khidmat Pelanggan kami di 1-300-88-8787.*

7) **Q :** Do I have to pay any additional fees i.e. stamping fee and other charges due to the revised terms and conditions? / *Adakah saya perlu membayar fi tambahan seperti fi setem dan caj-caj lain disebabkan oleh terma dan syarat yang disemak semula?*

**A :** No, the Bank will not charge any additional fees i.e. stamping fee and other charges to the consumers. / *Tidak, pihak Bank tidak akan mengenakan sebarang fi tambahan seperti fi setem dan caj-caj lain kepada pihak pelanggan konsumer..*