

SOALAN LAZIM
PROGRAM PENANGGUHAN BAYARAN SUMBANGAN – COVID-19

FREQUENTLY ASKED QUESTION
COVID-19 CONTRIBUTION PAYMENT DEFERMENT PROGRAMME

| No | Soalan/Question | Jawapan/Answer |
|----|---|---|
| 1 | <p>Apakah yang dimaksudkan sebagai penangguhan bayaran sumbangan Takaful selama 3 bulan akibat COVID-19?</p> <p><i>What does it mean by 3 months deferment of Takaful contribution payment due to COVID-19?</i></p> | <p>Ia bermaksud peserta Takaful boleh menangguhkan bayaran sumbangan pelan –pelan Takaful Keluarga, Perubatan dan Berkaitan Pelaburan untuk tempoh 3 bulan, sementara perlindungan Takaful akan berterusan dalam tempoh penangguhan tersebut.</p> <p><i>It means you (Takaful participant) can temporarily defer paying your family Takaful contribution in respect of Family, Medical and Investment-linked Takaful plans for a period of 3 months, while your Takaful protection coverage continues during the deferment period.</i></p> |
| 2 | <p>Apakah tujuan penangguhan bayaran sumbangan Takaful ?</p> <p><i>What is the objective of the deferment of Takaful contribution payment?</i></p> | <p>Ini adalah bagi membantu peserta Takaful Keluarga yang mengalami kekangan kewangan sementara atau kesulitan membayar sumbangan Takaful akibat pandemik COVID-19.</p> <p>Peserta boleh menangguhkan pembayaran sumbangan selama 3 bulan tanpa menjejaskan perlindungan Takaful.</p> <p><i>This is to help Family Takaful participants who face temporary financial constraints or challenges in paying their contributions due to the COVID-19 pandemic. Participant can defer paying contributions for 3 months while maintaining their Takaful protection coverage.</i></p> |

| | | |
|-----------------|--|--|
| <p>3</p> | <p>Bilakah tarikh program penangguhan bayaran sumbangan ini berkuatkuasa?</p> <p><i>When is the effective date of the Takaful Contribution deferment programme?</i></p> | <p>Program penangguhan bayaran sumbangan selama 3 bulan ini telah pun dimulakan pada 1 April 2020 sehingga 31 Disember 2020.</p> <p>Program ini seterusnya dilanjutkan sehingga 30 Jun 2021.</p> <p><i>The 3 months contribution deferment programme started on 1st April 2020 till 31st December 2020.</i></p> <p>This programme is further extended until 30th June 2021.</p> |
| <p>4</p> | <p>Bolehkah saya memohon semula jika saya telah menyertai program ini pada tahun 2020?</p> <p><i>Can I re-apply if I have already enrolled in this programme in 2020?</i></p> | <p>Untuk permohonan pada tahun 2021, peserta Takaful yang masih lagi terjejas dari segi kewangan akibat COVID-19, masih boleh memohon semula tertakluk kepada terma dan syarat program ini.</p> <p><i>For 2021 application, any Takaful participants who are still facing financial difficulties due to COVID-19 can re-apply subject to the terms and conditions of this programme.</i></p> |
| <p>5</p> | <p>Adakah penangguhan bayaran sumbangan Takaful ini automatik seperti yang diberi oleh bank-bank (moratorium automatik) bagi bayaran balik pinjaman?</p> <p><i>Is the contribution deferment automatic, like the automatic moratorium for loan</i></p> | <p>Tidak. Anda perlu menghubungi Takaful IKHLAS Family untuk menyemak kelayakan dan memohon penangguhan bayaran sumbangan.</p> <p><i>No. You have to contact Takaful IKHLAS Family to check your eligibility and apply to “opt in” for the 3-months contribution deferment.</i></p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p><i>i. For individuals; retrenchment, shorter working hours, no pay leave and salary or commission cuts; and</i></p> <p><i>ii. For self-employed and SMEs; loss of business income.</i></p> <p><i>Please contact Takaful IKHLAS Family to find out if you are eligible and meet the definition of “affected Takaful participants” as above.</i></p> |
| 7 | <p>Apakah syarat-syarat kelayakan sijil Takaful untuk menyertai program ini ?</p> <p><i>What are the eligibility terms of Takaful certificate for this programme?</i></p> | <p>Syarat-syarat kelayakan sijil Takaful untuk menyertai program ini adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Status sijil Takaful anda ialah aktif dan berkuatkuasa. ii. Tiada tunggakan caruman. <p><i>The Takaful certificate’s eligibility terms for enrolment of this program are:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>i. Certificate status must be inforce/active.</i> <i>ii. No outstanding contributions.</i> |
| 8 | <p>Bagaimanakah cara untuk memohon program penangguhan bayaran sumbangan Takaful ?</p> | <p>Permohonan boleh dihantar melalui emel ke ikhilascare@Takaful-ikhlas.com.my dengan mengemukakan maklumat seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Nama penuh peserta Takaful b. No. sijil Takaful (sertakan kesemua sijil yang akan ditangguhkan bayaran sekiranya lebih dari satu sijil) c. Tarikh bermula penangguhan bayaran sumbangan bagi sijil tersebut <p>Dokumen sokongan yang diperlukan adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Salinan Kad Pengenalan (Wajib) ii. Surat Doktor mengesahkan terkena jangkitan COVID-19 (jika peserta Takaful dijangkiti), atau; |

| | | |
|--|---|--|
| | <p><i>When can I apply for this 3-month deferment for my family Takaful contribution?</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> iii. Surat Pengurangan Gaji / Surat Penamatan Pekerjaan dari majikan, atau iv. Surat Penutupan bagi perkhidmatan bukan penting oleh Pemilik Perniagaan, atau v. Bukti atau dokumen lain yang berkaitan, jika ada (contohnya, notis penutupan pusat penjaja) <p>Permohonan berserta dokumen sokongan juga boleh diserahkan kepada ejen Takaful IKHLAS anda.</p> <p>Untuk pertanyaan lanjut, sila hubungi pusat panggilan pelanggan kami di 03-2723 9696</p> <p><i>You may submit your application via email to ikhlascare@Takaful-ikhlas.com.my with the following information:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a. Takaful Participant's full name.</i> <i>b. Takaful certificate number (include also the certificates in respect of which you wish to apply for deferment if more than 1)</i> <i>c. Deferment commencement date</i> <p><i>Supporting documents to be submitted include:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>i. Copy of national registration identity card (mandatory).</i> <i>ii. Physician's certification of COVID-19 infection (if participant is infected); or</i> <i>iii. Employer's reduction of salary letter / termination of employment; or</i> <i>iv. Notice/letter of non-essential services/business closure by owner/employer; or</i> <i>v. Other relevant documentary evidence e.g. closure of hawker stall, and</i> |
|--|---|--|

| | | |
|----|---|--|
| | | <p><i>You may also submit your application with the supporting documents to your Takaful agent.</i></p> <p><i>For enquiry, please contact customer contact center at 03-2723 9696.</i></p> |
| 9 | <p>Adakah saya perlu memohon penangguhan bayaran sumbangan Takaful keluarga?</p> <p><i>Do I need to apply for deferment of family Takaful contribution?</i></p> | <p>Ya. Sila membuat permohonan atau hubungi kami seperti yang dinyatakan di atas.</p> <p><i>Yes. Please submit your application or contact us as stated above.</i></p> |
| 10 | <p>Bolehkan saya pergi ke mana-mana cawangan atau pejabat Takaful IKHLAS bagi memohon penangguhan bayaran sumbangan 3 bulan ini atau bantuan lain?</p> <p><i>Can I go to any of Takaful IKHLAS' branches/offices to apply for the 3-month contribution deferment option and assistance?</i></p> | <p>Cawangan kami mungkin tutup dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan. Anda digalakkan untuk menghantar emel kepada kami seperti yang dinyatakan di atas bagi menjamin keselamatan, kesihatan dan kemudahan anda dalam tempoh ini.</p> <p><i>Our branches may not be open during the Movement of Control Order period. You are encouraged to email us as mentioned above to ensure your safety, health and convenience during this time.</i></p> |
| 11 | <p>Adakah saya perlu mengemukakan bukti bahawa saya adalah peserta terjejas?</p> | <p>Ya. Sila rujuk pada perkara No.7 di atas. Untuk pertanyaan lanjut, sila hubungi pusat panggilan pelanggan kami di 03-2723 9696</p> |

| | | |
|----|---|--|
| | <p><i>Will I need to provide evidence/proof that I am an affected Takaful participant?</i></p> | <p><i>Yes. Please refer to item No. 7 above. For enquiry, please contact customer contact center at 03-2723 9696.</i></p> |
| 12 | <p>Bolehkah saya memohon penangguhan bayaran sumbangan kurang dari 3 bulan?</p> <p><i>Can I apply for less than 3 months of deferment for my Takaful contribution payment?</i></p> | <p>Tidak. Pilihan ini ditetapkan untuk penangguhan selama 3 bulan.</p> <p><i>No. The current option to defer the payment of family Takaful contributions is for 3 months only.</i></p> |
| 13 | <p>Bolehkah saya memohon untuk penangguhan bayaran sumbangan melebihi 3 bulan?</p> <p><i>Can I apply for more than 3 months of deferment for my Takaful contribution payment?</i></p> | <p>Tidak. Pilihan sedia ada hanyalah untuk penangguhan bayaran sumbangan Takaful keluarga selama 3 bulan sahaja.</p> <p><i>No. The current option to defer the payment of family Takaful contributions is for 3 months only.</i></p> |
| 14 | <p>Adakah saya masih dilindungi oleh perlindungan sijil Takaful saya dalam tempoh penangguhan bayaran sumbangan 3 bulan ini?</p> | <p>Ya. Anda masih dilindungi oleh sijil Takaful anda dalam tempoh penangguhan bayaran sumbangan 3 bulan ini.</p> |

| | | |
|----|---|---|
| | <p><i>Will I still get protection coverage from my family Takaful certificate during the 3-month contribution deferment period?</i></p> | <p><i>Yes. You will still get Takaful protection during this 3-month deferment period.</i></p> |
| 15 | <p>Adakah sijil Takaful saya akan luput jika saya memilih untuk menanggung bayaran sumbangan 3 bulan?</p> <p><i>Will my family Takaful certificate lapse if I opt for the 3-month deferment of family Takaful contribution?</i></p> | <p>Tidak. Sijil Takaful anda yang telah diluluskan dibawah program ini akan berkuatkuasa/ aktif dalam tempoh penangguhan bayaran sumbangan 3 bulan.</p> <p><i>No. Your Takaful certificate that has/have been approved under this programme will remain in-force/ active during the 3-month deferment period.</i></p> |
| 16 | <p>Saya merupakan peserta Takaful terjejas tetapi sijil Takaful saya telah luput. Adakah saya boleh memohon untuk pilihan penangguhan bayaran sumbangan 3 bulan? Jika tidak, apakah bantuan lain yang boleh saya pohon.</p> <p><i>I am an affected Takaful participant and my certificate already lapsed. Can I still apply for the 3-month contribution option? If not, what other assistance can I get?</i></p> | <p>Tidak. Anda tidak layak untuk memilih penangguhan bayaran sumbangan 3 bulan jika sijil Takaful anda telah luput.</p> <p>Walaupun bagaimanapun, anda boleh memohon untuk menguatkuasakan kembali sijil Takaful anda tertakluk kepada terma dan syarat sijil Takaful anda. Sila hubungi Takaful IKHLAS Family untuk maklumat lanjut yang sesuai dengan keadaan anda.</p> <p><i>No. You will not be eligible for the 3-month premium/ contribution deferment option if your certificate already lapsed.</i></p> <p><i>However, you may be able to reinstate your certificate based on the reinstatement clauses of your Takaful contract. Please contact Takaful IKHLAS Family for further information that best suit your circumstances.</i></p> |

| | | |
|------------------|---|--|
| <p>17</p> | <p>Jika saya memiliki lebih dari satu sijil Takaful, bolehkan saya menanggungkan bayaran sumbangan bagi kesemua sijil tersebut?</p> <p><i>If I have more than one Takaful certificate, can I defer contribution payment for all the certificates?</i></p> | <p>Ya.</p> <p>Yes.</p> |
| <p>18</p> | <p>Apakah yang akan berlaku selepas tempoh penangguhan sumbangan 3 bulan?</p> <p><i>What happens after the 3-month contribution deferment period?</i></p> | <p>Anda perlu membayar balik keseluruhan sumbangan tertunggak yang ditangguhkan.</p> <p><i>You are required to repay the all the outstanding contributions deferred.</i></p> |
| <p>19</p> | <p>Sekiranya saya ingin meneruskan pembayaran sumbangan Takaful keluarga dalam tempoh ini, apakah yang perlu saya buat?</p> <p><i>If I prefer to continue paying my family Takaful contribution during this period, what should I do?</i></p> | <p>Anda tidak perlu buat apa-apa. Anda boleh meneruskan pembayaran sumbangan seperti biasa.</p> <p><i>You need not do anything. You may continue paying the Takaful contribution as usual.</i></p> |

| | | |
|------------------|--|--|
| <p>20</p> | <p>Sekiranya saya menggunakan pemotongan otomatik dari gaji atau debit langsung, adakah saya perlu membatalkan pemotongan otomatik ini sekiranya saya memilih untuk menangguhkan bayaran sumbangan selama 3 bulan?</p> <p><i>If I am currently using automatic deduction from my salary or via direct debit, do I need to cancel them if I opt for the 3-month contribution deferment?</i></p> | <p>Ya. Anda perlu memaklumkan pihak kami atau bank/majikan untuk membatalkan atau menggantung sementara pemotongan automatik.</p> <p><i>Yes, you will need to inform us or your bank/employer to cancel or temporarily suspend the automatic deduction.</i></p> |
| <p>21</p> | <p>Bagaimanakah cara pembayaran balik sumbangan tertunggak selepas tempoh penangguhan tamat ?</p> | <p>Anda perlu membayar balik jumlah sumbangan tertunggak yang ditangguhkan untuk memastikan sijil tidak luput serta merta disebabkan oleh nilai dana yang berkurangan untuk menampung kemampuan sijil anda.</p> <p>Di bawah adalah contoh jadual pembayaran balik sumbangan tertunggak untuk kaedah pembayaran secara bulanan sebagai rujukan.</p> |

Kekerapan Bayaran : Bulanan
Jumlah Sumbangan : RM100
Tarikh sumbangan akan datang : 25/4/2020

| Cara Bayaran | Bulan Pembayaran semula | Tarikh Sumbangan Tunggakan | | | Tarikh Sumbangan akan datang | | | Jumlah Perlu Dibayar |
|----------------------------|-------------------------|----------------------------|---------|---------|------------------------------|---------|---------|----------------------|
| | | 25/4/20 | 25/5/20 | 25/6/20 | 25/7/20 | 25/8/20 | 25/9/20 | |
| Tunai/Cek/Pindahan Bayaran | Jul-20 | RM100 | RM100 | | RM100 | | | RM300 |
| | Aug-20 | | | RM100 | | RM100 | | RM200 |
| | Sep-20 | | | | | | RM100 | RM100 |

| Cara Bayaran | Bulan Pembayaran semula | Tarikh Sumbangan Tunggakan | | | Tarikh Sumbangan akan datang | | | Jumlah Perlu Dibayar |
|----------------------------------|-------------------------|----------------------------|---------|---------|------------------------------|---------|---------|----------------------|
| | | 25/4/20 | 25/5/20 | 25/6/20 | 25/7/20 | 25/8/20 | 25/9/20 | |
| Auto Debit/Debit Kredit Kad /FPX | Jul-20 | 100 | 100 | | | | | RM200 |
| | Aug-20 | | | 100 | 100 | | | RM200 |
| | Sep-20 | | | | | 100 | 100 | RM200 |

How to repay the outstanding contribution after the deferment period ends?

You are required to repay all the outstanding contributions deferred to ensure your certificate will not lapse immediately due to insufficient cash value.

Below is an example of the repayment schedule of outstanding contributions for the payment method on monthly for reference.

Mode of Payment: Monthly
Contribution Amount: RM100
Next Due Date: 25/4/2020

| Payment method | Repayment month | Outstanding Due Date | | | Next Due Date | | | Total Payment |
|-----------------------------|-----------------|----------------------|---------|---------|---------------|---------|---------|---------------|
| | | 25/4/20 | 25/5/20 | 25/6/20 | 25/7/20 | 25/8/20 | 25/9/20 | |
| Cash/Cheque/Transfer Online | Jul-20 | RM100 | RM100 | | RM100 | | | RM300 |
| | Aug-20 | | | RM100 | | RM100 | | RM200 |
| | Sep-20 | | | | | | RM100 | RM100 |

| Payment method | Repayment Billing Month | Outstanding Due Date | | | Next Due Date | | | Total Payment |
|-----------------------------------|-------------------------|----------------------|---------|---------|---------------|---------|---------|---------------|
| | | 25/4/20 | 25/5/20 | 25/6/20 | 25/7/20 | 25/8/20 | 25/9/20 | |
| Auto Debit/Debit Credit Card /FPX | Jul-20 | 100 | 100 | | | | | RM200 |
| | Aug-20 | | | 100 | 100 | | | RM200 |
| | Sep-20 | | | | | 100 | 100 | RM200 |

| | | |
|------------------|--|---|
| <p>22</p> | <p>Apakah perubahan kepada sijil dan bagaimanakah boleh saya mememanfaatkannya?</p> <p><i>What are certificate alterations and how can I make use of them?</i></p> | <p>Ini adalah perubahan yang boleh dibuat kepada sijil Takaful yang mungkin boleh memberi kesan kepada sumbangan Takaful anda. Sebagai contoh, anda boleh memendekkan tempoh perlindungan sijil Takaful anda atau mengurangkan amaun perlindungan agar sumbangan lebih mampu.</p> <p>Sila hubungi Takaful IKHLAS Family untuk maklumat lanjut.</p> <p><i>These are modifications that you could make to your existing Takaful certificates that may affect the contributions that you have to pay. For example, you may choose to shorten the coverage period of your family Takaful certificate or reduce your sum covered so that your contributions are more affordable.</i></p> <p><i>Please contact Takaful IKHLAS Family for further information.</i></p> |
| <p>23</p> | <p>Apakah yang akan berlaku sekiranya Peserta Takaful meninggal dunia dalam tempoh 90 hari penangguhan?</p> <p><i>What happens if the Takaful Participant dies during 90 days of the deferment period?</i></p> | <p>Sekiranya Peserta Takaful meninggal dunia semasa tempoh penangguhan, tuntutan yang perlu dibayar akan ditolak dengan jumlah sumbangan tertunggak termasuk amaun yang perlu dibayar sepanjang tempoh penangguhan (juga sebarang potongan yang lain tertakluk kepada terma sijil).</p> <p><i>In the event of Takaful Participant dies during deferment period, the total deferred contribution outstanding including amount to be paid during deferment period (any other deduction subject to certificate terms) shall be deducted from the claims payable amount.</i></p> |
| <p>24</p> | <p>Adakah saya akan dikenakan apa-apa caj bagi mengambil pilihan penangguhan bayaran sumbangan 3 bulan atau bagi membuat perubahan kepada sijil Takaful saya?</p> | <p>Bagi permohonan sijil Takaful yang diluluskan dibawah program ini, Takaful IKHLAS Family tidak akan mengenakan caj kelewatan pembayaran sumbangan dan caj pentadbiran.</p> <p>Tetapi caj pemotongan bulanan Tabarru' akan diteruskan seperti biasa.</p> |

| | | |
|------------------|--|---|
| | <p><i>Do I have to pay for any charges for taking up the 3-month deferment of contributions option; or for making alterations to my family Takaful certificate?</i></p> | <p><i>For Takaful certificate approved under this programme, Takaful IKHLAS Family will not charge any late payment charges and administration charges.</i></p> <p><i>However, Tabarru' charges will continue as usual.</i></p> |
| <p>25</p> | <p>Adakah penangguhan bayaran sumbangan Takaful ini terpakai untuk produk Takaful Am di bawah Takaful IKHLAS General?</p> <p><i>Is the contribution deferment applicable to General Takaful products under Takaful IKHLAS General?</i></p> | <p>Tidak. Bagi sijil Takaful Am, anda boleh menghubungi Takaful IKHLAS General bagi membincangkan pilihan yang ada bagi menangani kesukaran yang anda hadapi akibat keadaan COVID-19.</p> <p><i>No. For your General Takaful certificates, you may contact Takaful IKHLAS General to discuss available options to assist you face the difficulties as a result of the COVID-19 situation.</i></p> |