



SOALAN LAZIM e-Baki MARA(FAQ)

BAHAGIAN KAWALAN KREDIT

A. MAKLUMAT AM

JADUAL BAYARAN BALIK

1. **Soalan** : Bilakah saya perlu membuat bayaran balik pinjaman pelajaran MARA?

Jawapan : Bayaran balik pinjaman pelajaran MARA dijadualkan bermula bulan ke 7 selepas pelajar tamat tajaan.

Bermula tahun 2017, MARA tidak lagi menghantar Jadual Bayaran Balik secara pos. Jadual Bayaran Balik boleh dicetak di sistem e-Baki yang terdapat di laman web MARA.

PENANGGUHAN BAYARAN BALIK

2. **Soalan** : Saya sedang menyambung pengajian, dan saya telah menerima Jadual Bayaran Balik yang memerlukan saya menjelaskan bayaran balik, adakah saya boleh memohon penangguhan bayaran balik?

Jawapan : Penangguhan bayaran balik hanya dipertimbangkan sekiranya peminjam melanjutkan pelajaran secara sepenuh masa sahaja.

Jika memenuhi kriteria di atas, peminjam perlu memohon rayuan permohonan penangguhan bayaran balik ke Bahagian Kawalan Kredit. Sertakan sekali surat pengesahan sedang belajar daripada IPT yang mempunyai maklumat :-

- Nama program/kursus yang diambil
- Tarikh mula pengajian
- Jangkaan tarikh tamat pengajian

Status permohonan penangguhan bayaran balik boleh disemak dan dicetak di sistem e-Baki yang terdapat di laman web MARA.

BAYARAN BALIK

3. **Soalan** : Saya ingin menjelaskan bayaran balik, bagaimanakah cara bayaran dibuat?

Jawapan : Bayaran balik boleh dilakukan di Pejabat MARA Daerah/Negeri yang berdekatan, Pejabat Pos, melalui potongan gaji majikan, pengeluaran KWSP atau melalui sistem perbankan atas talian (*online banking*). Maklumat lanjut boleh rujuk di LAMPIRAN.

4. **Soalan** : Bolehkah saya membayar pinjaman saya melalui potongan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) ?

Jawapan : Ya, boleh.

Peminjam pelajaran MARA yang berhasrat membayar balik pinjaman pelajaran menggunakan akaun II KWSP perlu memohon secara online di **Laman Web KWSP** .

Sila maklum bahawa, syarat kelayakan e-Pengeluaran tertakluk kepada pihak KWSP.

*Panduan ringkas permohonan melalui **Laman Web KWSP** :*

Langkah 1 :

Login ke i-Akaun ahli

(peminjam perlu daftar sebagai ahli terlebih dahulu)

Pastikan **No. MARA digunakan sebagai no. rujukan** dalam transaksi permohonan. Sila rujuk <https://apps.mara.gov.my/ebakiv2> untuk dapatkan no MARA dan baki pinjaman.

Langkah 2 :

Semak status permohonan melalui SMS atau Mesej Sekuriti Inbox di i-Akaun.

Langkah 3 :

Hadir di mana-mana cawangan KWSP bagi pengecaman Cap Ibu Jari (CIJ) bersama dokumen sokongan yang telah ditetapkan oleh pihak KWSP.

5. **Soalan** : Saya akan berpindah dan menetap di luar negara. Bagaimanakah cara bayaran balik yang boleh digunakan?

Jawapan : Bayaran balik boleh dijelaskan sebagaimana berikut :

BIL	KAEDAH	TINDAKAN PELAJAR	KESAN
1.	<p>Membuat Telegraphic Transfer (TT) terus ke akaun bank MARA di Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) Cawangan Medan MARA KL</p> <p>Nama Akaun: Majlis Amanah Rakyat</p> <p>No. Akaun : 14041010096690</p> <p>No. SWIFT : BIMBMYKL</p>	<p>Membuat Telegraphic Transfer (TT) di mana nilainya mengikut tukaran matawang asing.</p> <p>Pelajar perlu emelkan resit bayaran dan butiran bayaran kepada Unit Kaunter Bayaran MARA melalui emel : <u>kaunterbayaran@mara.gov.my</u> untuk proses semakan transaksi dan pelarasan ke lejer peminjam.</p> <p>Maklumat yang diperlukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nama peminjam • No. Kad Pengenalan • No. Akaun MARA 	<p>Cepat tetapi tidak digalakkan kerana Unit Kaunter Bayaran MARA mengalami kesukaran untuk mengenal pasti bayaran tersebut.</p> <p>Amaun yang diterima oleh bank MARA mungkin tidak sama dengan amaun yang dihantar oleh pembayar.</p> <p>Resit bayaran yang diterima dari pembayar tidak dinyatakan amaun/nilai dalam Ringgit Malaysia</p>
2.	<p>Membuat bayaran menggunakan kaedah TRANSFER WISE atau WESTERN UNION</p>	<p>Membuat bayaran di mana nilainya mengikut tukaran matawang asing.</p> <p>Pelajar perlu emelkan resit bayaran dan butiran bayaran kepada Unit Kaunter Bayaran MARA melalui emel : <u>kaunterbayaran@mara.gov.my</u> untuk proses semakan transaksi dan pelarasan ke lejer peminjam.</p> <p>Maklumat yang diperlukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nama peminjam • No Kad Pengenalan • No. Akaun MARA 	<p>Cepat dan AMAT DIGALAKKAN.</p> <p>Proses semakan dan pelarasan ke lejer peminjam menjadi mudah dan cepat kerana resit bayan yang diterima ada tertera amaun/nilai dalam Ringgit Malaysia.</p> <p>Unit Kaunter Bayaran MARA dapat mengenalpasti bayaran dengan menyemak resit bayaran yang dihantar.</p>
3.	<p>Menghantar Bank Deraf kepada Bahagian Kewangan MARA, Kuala Lumpur.</p>	<p>Membuat Bank Deraf dan lampiran bayaran yang mengandungi nama pembayar, nombor kad pengenalan, no. telefon dan no. akaun MARA.</p> <p>Dua dokumen tersebut boleh dihantar melalui pos ke alamat :</p> <p>Bahagian Kewangan MARA Tingkat 14, Ibu Pejabat MARA No. 21, Jalan MARA 50609 Kuala Lumpur.</p>	<p>Kadar caj yang tinggi akan dikenakan oleh bank dan tempoh masa yang lama untuk penunaian (3-4 minggu) Bank Deraf.</p> <p>Amaun yang diterima oleh MARA mungkin tidak sama dengan amaun yang dihantar oleh peminjam.</p>

		Nama Pembayar pada Bank Deraf adalah MAJLIS AMANAH RAKYAT atau MARA .	
4.	Membuat <i>Direct debit</i> / perbankan internet dari akaun bank di Malaysia.	Mempunyai akaun bank di mana-mana bank di Malaysia yang mempunyai kemudahan perbankan internet dan usahasama dengan MARA seperti Bank Islam, Maybank, Ambank, CIMB Bank, Public Bank, BSN dan RHB Bank	Bayaran akan diakaunkan ke lejer peminjam dalam tempoh 3 hari bekerja. Terdapat caj bank setiap transaksi Tidak melibatkan kadar pertukaran matawang asing.
5.	Membuat bayaran melalui JOMPAY dari akaun bank di Malaysia	Mempunyai akaun bank di mana-mana bank di Malaysia yang mempunyai kemudahan JOMPAY seperti Bank Islam, Bank Rakyat, Maybank, Ambank, CIMB Bank, Public Bank, BSN, Affin Bank dan RHB Bank. Biller kod : 7195 Rujukan 1 : No. Akaun MARA Rujukan 2 : No. Kad Pengenalan	Bayaran akan diakaunkan ke lejer peminjam dalam tempoh 3 hari bekerja. Tidak melibatkan kadar pertukaran matawang asing.

6. **Soalan** : Saya telah bekerja dan ingin membayar balik pinjaman melalui potongan gaji. Bagaimanakah caranya ?

Jawapan : Bayaran melalui potongan gaji boleh dibuat dengan melengkapkan dan menandatangani Borang Potongan Gaji (Borang LPP 20A dan 20B/20C) dalam 3 salinan yang boleh diperolehi dari Bahagian Kawalan Kredit MARA atau mencetak borang tersebut dari laman web www.mara.gov.my

7. **Soalan** : Saya bercadang untuk menjelaskan bayaran balik melalui Arahan Bank. Apakah yang perlu saya lakukan ?

Jawapan : Anda dikehendaki berurusan dengan pihak bank berkenaan. Salinan arahan bank hendaklah dikemukakan kepada MARA untuk simpanan dan rekod. Sila pastikan pihak bank menyatakan nama, no. kad pengenalan dan no. akaun pelajar setiap kali transaksi bayaran kepada MARA dibuat.

PENGURANGAN BAYARAN BALIK

8. **Soalan** : Saya telah lulus pengajian, adakah saya layak untuk memohon pengurangan bayaran balik?

Jawapan : Ya, layak untuk memohon pengurangan bayaran balik. Peminjam boleh buat permohonan melalui sistem e-Baki melalui url <https://apps.mara.gov.my/ebakiv2> - Permohonan Conversion Online

Peminjam perlu memastikan akaun pinjaman pelajaran MARA **tidak bertunggakan**.

Peminjam juga boleh membuat semakan status permohonan melalui sistem ini.

9. **Soalan** : Saya telah memohon pengurangan bayaran balik pinjaman pelajaran MARA, tetapi saya masih belum menerima sebarang maklum balas.

Jawapan : Disebabkan bilangan permohonan yang banyak, proses kelulusan pengurangan bayaran balik pinjaman mengambil masa sekurang-kurangnya **3 hingga 6 bulan** dari tempoh permohonan diterima/didaftarkan termasuk pelarasan oleh Bahagian Kewangan MARA. Untuk keterangan lanjut peminjam boleh menghubungi Bahagian Kawalan Kredit MARA seperti berikut.

Emel: infobkk@mara.gov.my

Nombor talian : 03- 40108800 / 8801 / 8802

Waktu operasi : Hari : Isnin – Jumaat. Waktu : 08.30 pagi – 05.00 petang. (Waktu

Rehat : Isnin-Khamis : 1.00 - 2.00 petang / Jumaat : 12.15 – 2.45 petang)

10. **Soalan** : Mengapa saya tidak lagi menerima Penyata Tahunan baki Pinjaman Pelajaran MARA?

Jawapan : Bermula tahun 2015, MARA tidak lagi mengedarkan Penyata Tahunan secara pos. Penyata Tahunan boleh dicetak di sistem e-Baki yang terdapat di *laman web* MARA.

SENARAI HITAM

Senarai Hitam akan dikenakan kepada peminjam jika bayaran bulanan pinjaman tidak dijelaskan selama 3 (tiga) bulan berturut-turut.

11. **Soalan** : Saya menerima surat makluman senarai hitam (*blacklist*) daripada MARA. Apakah yang perlu saya lakukan untuk proses pemutihan?

Jawapan: Peminjam perlu menyelesaikan tunggakan untuk proses pemutihan pinjaman. Peminjam perlu memaklumkan Bahagian Kawalan Kredit MARA dengan menyertakan bukti pembayaran untuk pengesahan bayaran telah dibuat.

RESIT BAYARAN

12. **Soalan** : Saya telah menjelaskan bayaran melalui perbankan internet / kaunter bank tetapi kenapa tidak pernah menerima resit bayaran ?

Jawapan : Resit bayaran tidak akan dikeluarkan sekiranya bayaran dibuat melalui perbankan internet, kaunter bank dan Pejabat Pos. Pengesahan Bayaran / Slip Bayaran adalah bukti pembayaran.

SEMAKAN BAYARAN

13. **Soalan** : Baru-baru ini saya ada menjelaskan bayaran balik. Bagaimana saya boleh menyemak sama ada MARA telah menerima bayaran tersebut?

Jawapan : Baki dan penyata kewangan disemak secara *online* melalui sistem e-Baki yang terdapat di *laman web* MARA ataupun dengan menghubungi pegawai di Bahagian Kawalan Kredit MARA selepas tiga (3) hari (hari bekerja) bayaran dilakukan.

14. **Soalan** : Saya telah menjelaskan bayaran balik tetapi semakan melalui e-Baki mendapati ia masih belum dikemaskini.

Jawapan : Pengemaskinian di e-Baki adalah dalam tempoh 3 hari (hari bekerja) daripada tarikh pembayaran.

SURAT PENYELESAIAN PINJAMAN

15. **Soalan** : Saya telah melangsaikan semua baki pinjaman. Adakah surat penyelesaian pinjaman akan dikeluarkan ?

Jawapan : Surat penyelesaian pinjaman boleh dicetak di sistem e-Baki yang terdapat di laman web MARA.

BAHAGIAN B: LAIN-LAIN

PERTUKARAN ALAMAT

1. **Soalan** : Jika saya telah bertukar alamat. Bagaimanakah caranya untuk saya memaklumkan kepada MARA ?

Jawapan : Anda boleh memaklumkan kepada Bahagian Kawalan Kredit MARA melalui emel/surat/telefon disusuli dengan salinan kad pengenalan atau bil-bil utiliti yang tercatat alamat terkini.

SEMAKAN SEBAGAI PEMINJAM ATAU PENJAMIN

2. **Soalan** : Saya ada memohon pinjaman dari bank tetapi ditolak dan dimaklumkan masih ada baki pinjaman MARA yang belum dijelaskan. Bolehkah saya menyemak sama ada saya pernah membuat pinjaman atau pernah menjadi penjamin bagi pinjaman MARA?

Jawapan : Ya, semakan boleh dibuat secara *online* melalui system e-Baki atau pun dengan menghubungi pegawai di Bahagian Kawalan Kredit MARA.

NOMBOR RASMI UNTUK DIHUBUNGI

3. **Soalan** : Jika saya ingin menghubungi MARA, apakah nombor rasmi yang boleh hubungi?

Jawapan : Anda boleh hubungi talian rasmi seperti berikut:

MARA CALL CENTRE

Talian Utama: 03-26132000 / 03-261 39093 / 39094 / 32243 / 32247 / 35084 / 35085 / 35086

BAHAGIAN KAWALAN KREDIT MARA

Nombor talian : 03-40108800 / 8801 / 8802

Waktu operasi : Hari : Isnin – Jumaat. Waktu : 08.30 pagi – 05.00 petang.

(Waktu Rehat : Isnin-Khamis : 1.00 - 2.00 petang / Jumaat : 12.15 – 2.45 petang)

SALURAN KEMUDAHAN BAYARAN

1. KAEDAH BAYARAN

Bayaran balik pinjaman pelajaran / pendahuluan pinjaman pelajaran / pinjaman komputer pelajar boleh dibuat melalui kemudahan yang disediakan seperti berikut :

- i. TUNAI
Bayaran tunai boleh dibuat di :
 - a) Kiosk PayQuik (PayLink Global) di seluruh negara.
 - b) Pejabat Pos berkomputer di seluruh negara.
- ii. KEMUDAHAN BANK DAN PEMBAYARAN ELEKTRONIK

Bil.	Bank	Perkhidmatan	Cara Bayaran	Caj Bank
1	BANK ISLAM MALAYSIA BERHAD (BIMB)	Kaunter Bank	Lengkapkan slip bayaran	RM1.00
		Perbankan Internet	http://www.bankislam.biz	
		ATM	Daftar pengguna baharu & bayaran di ATM BIMB	
2	MALAYAN BANKING BERHAD (MBB)	Perbankan Internet	http://www.maybank2u.com.my	RM1.00
		Perbankan Internet melalui telefon mudah alih (M3G)	Muat turun untuk aktifkan penggunaan perkhidmatan GPRS/3G. Setkan telefon mudah alih untuk penggunaan perbankan internet. Muat turun & aktifkan M2U Mobile.	
3	AMBANK (M) BERHAD	Perbankan Internet	http://www.ambank.amonline.com.my	RM1.00
4	BANK SIMPANAN NASIONAL (BSN)	Kaunter Bank	Lengkapkan slip bayaran	RM1.00
		Perbankan Internet	http://www.mybsn.com.my	
5	CIMB BANK BERHAD	Perbankan Internet	http://www.cimbclicks.com.my	RM0.50
6	PUBLIC BANK BERHAD	Perbankan Internet	http://www.pbebank.com.my	RM1.00
7	RHB BANK BERHAD	Perbankan Internet	http://www.rhbbank.com.my	RM1.00
8	POS MALAYSIA	Perbankan Internet	http://www.posonline.com.my	-
		Kaunter Pos	Lengkapkan slip bayaran	
9	JOMPAY	Perbankan Internet	JomPAY (Bill Code: 7195) Rujukan 1: Nombor Akaun MARA Rujukan 2: Nombor Kad Pengenalan	-
10	MARAeps	Perbankan Internet / eMandate	https://bayar.maraeps.my	-
		Kad Debit / Kredit / ewallet QR	Sila pastikan Kad Debit/Kredit mempunyai had kredit yang mencukupi untuk bayaran.	
		Mobile Apps		

Panduan terperinci bagi membuat bayaran boleh didapati dari laman web MARA <https://www.mara.gov.my>

- Caj bayaran akan dikenakan bagi setiap transaksi oleh pihak bank.

iv. CEK/BANK DERAF/KIRIMAN WANG/WANG POS

Cek/Bank Deraf/Kiriman Wang/Wang Pos hendaklah ditulis atas nama " MAJLIS AMANAH RAKYAT " dan berpaling. Sila nyatakan Nama, No. Akaun MARA , No. Kad Pengenalan, Alamat dan No. Telefon di belakang Cek/Bank Deraf/Kiriman Wang/Wang Pos. Bayaran hendaklah dialamatkan terus kepada Pengarah ,Bahagian Kewangan MARA,Tingkat 14, Ibu Pejabat MARA, 21 Jalan MARA, 50609 Kuala Lumpur.

v. POTONGAN GAJI (Tertakluk kepada persetujuan majikan)

Bayaran melalui Potongan Gaji boleh dibuat dengan melengkapkan dan menandatangani Borang Potongan Gaji yang boleh diperolehi dari Bahagian Kawalan Kredit, Tingkat 9, Ibu Pejabat MARA ATAU mencetak borang tersebut dari laman web :<http://www.mara.gov.my>

vi. ARAHAN BANK (STANDING INSTRUCTION - SI)

Tuan/Puan dikehendaki berurusan dengan pihak bank yang berkenaan. Salinan pengesahan pendaftaran bayaran melalui SI hendaklah dikemukakan kepada MARA untuk simpanan dan rekod. Kadar ansuran/ bayaran hendaklah mengikut jadual yang telah ditetapkan oleh MARA. Pastikan Nama dan Nombor Akaun MARA dinyatakan setiap kali arahan bank dibuat.

Namun peminjam digalakkan untuk membuat bayaran bulanan melalui potongan direct debit (eMandate) di portal MARAeps (<https://bayar.maraeps.my>).

vii. KUMPULAN WANG SIMPANAN PEKERJA

Tuan/Puan dikehendaki menghubungi pihak KWSP bagi mendapatkan maklumat lanjut berkenaan pengeluaran simpanan KWSP bagi menyelesaikan baki pinjaman pendidikan MARA. Sila layari laman web KWSP <http://www.kwsp.gov.my>

PENTING: PEMINJAM YANG GAGAL MENJELASKAN ANSURAN MENGIKUT JADUAL YANG DITETAPKAN AKAN DIKENAKAN TINDAKAN PENGUATKUASAAN SEPerti BERIKUT:

- a) SENARAI HITAM DARIPADA MENERIMA SETERUSNYA KEMUDAHAN MARA (PINJAMAN PELAJARAN, PEMBIAYAAN PERNIAGAAN, SEWA PREMIS DAN LAIN-LAIN)
- b) IKLAN AKHBAR DI MANA NAMA PEMINJAM AKAN TURUT DIKEMASKINI DI DALAM SISTEM MAKLUMAT PIHAK LUAR SEPerti INSTITUSI KEWANGAN
- c) SERAHAN NAMA KEPADA AGENSI KUTIPAN HUTANG
- d) TINDAKANUNDANG-UNDANG
- e) SEKATAN PERJALANAN KE LUAR NEGARA

2. SEMAKAN BAKI PINJAMAN

Semakan Baki dan Penyata Kewangan Pinjaman Pelajaran, Pendahuluan Pinjaman Pelajaran dan Pinjaman Komputer Pelajar secara atas talian (online) boleh dibuat melalui <https://apps.mara.gov.my/ebakiv2/>

Nota:

- a) Sila pastikan tuan/puan menerima resit rasmi MARA selepas membuat bayaran di kaunter MARA (kecuali bayaran di pejabat pos, bank & perbankan internet)
- a) Sila nyatakan butiran di bawah apabila membuat bayaran: i) Nama ii) No. Akaun Pelajar iii) No. Kad Pengenalan iv) Alamat