



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 : a) Bayaran balik digalakan dilakukan melalui perkhidmatan atas talian yang disediakan oleh MARA iaitu MARAeps.

MARAeps boleh diakses oleh kesemua pengguna melalui platform berikut;

- Laman sesawang - <https://bayar.maraeps.my/>
- Aplikasi Android di *GooglePlay* – MARAeps
- Aplikasi iOS di *Applestore* - MARAeps

b) Bayaran balik boleh juga 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**.

3. **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	Membuat Telegraphic Transfer (TT) terus ke akaun bank MARA di Bank Islam Malaysia Berhad Cawangan Medan MARA Nama akaun : Majlis Amanah Rakyat (Akaun Penerimaan) A/C NO. 1404101007772 SWIFT NO. : BIMBMYKL	Membuat Telegraphic Transf perlu maklumkan maklumat bayaran kepada Urusan Penerimaan untuk diselaraskan ke lejer peminjam.	Cepat tetapi tidak digalakkan kerana kesukaran mengenalpasti penerimaan. Amaun yang diterima oleh bank MARA mungkin tidak sama dengan amaun yang dihantar oleh pelajar.

2	Menghantar Bank Deraf kepada Bahagian Kewangan MARA, Kuala Lumpur.	Membuat Bank Deraf dan hantar melalui pos	Kadar caj yang tinggi akan dikenakan oleh bank dan tempoh masa yang lama untuk penunaian (3-4 minggu) Bank Deraf. Amaun yang diterima oleh MARA mungkin tidak sama dengan amaun yang dihantar oleh pelajar.
3	Direct Debit/Perbankan Internet dari akaun bank di Malaysia	Mempunyai akaun bank di bank-bank di Malaysia yang mempunyai kemudahan perbankan internet dan usahasama dengan MARA iaitu Bank Islam, Bank Rakyat, Maybank, AMBank, CIMB Bank, Public Bank 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.
4.	Perkhidmatan atas talian MARAeps	Mempunyai akaun bank di bank-bank di Malaysia dan membuat bayaran melalui FPX atau daftar e-Mandate (Direct Debit)	4 hari bekerja untuk /baki akaun anda dikemaskini nilai Tiada caj transaksi 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 :

a) Anda boleh mendaftar untuk menggunakan kemudahan Direct Debit melalui MARAeps. Kutipan bayaran terus dari akaun simpanan, akaun semasa ataupun akaun kredit pembayar yang berdaftar dengan bank tempatan.

b) 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>

Peminjam perlu jelaskan bayaran komitmen RM300 atas akaun Pinjaman Pelajaran MARA. Akaun ini mempunyai 12 digit yang bermula 3303XXXXXXXX.

Status permohonan juga boleh disemak 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, urusan proses kelulusan pengurangan bayaran balik pinjaman mengambil masa sekurang-kurangnya 6 bulan dari tempoh permohonan diterima/didaftarkan. Tempoh masa proses kelulusan ini juga bergantung kepada situasi dan arahan semasa kerajaan seperti arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dan arahan semasa yang lain. Sila hubungi Unit Conversion di Bahagian Kawalan Kredit MARA untuk mendapatkan maklumat lanjut.

Emel: econversion@mara.gov.my / infobkk@mara.gov.my / noryana@mara.gov.my / wahmad@mara.gov.my / azzura@mara.gov.my / hasnizay@mara.gov.my

Telefon: 03-26132130 / 32171 / 32180 / 32181 / 32198 / 32140 / 32156 / 32183 / 32184 / 32188 / 32298

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

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: 03-261 32286 / 32399 / 32131 / 32288 / 32133 / 32178 / 32132 / 32397

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:

- Kaunter Bayaran, Tingkat 2, Ibu Pejabat MARA, Kuala Lumpur.
- Kaunter Bahagian Kawalan Kredit (BKK), Tingkat 9, Ibu Pejabat MARA, Kuala Lumpur.
- Di Pejabat Pos berkomputer di seluruh negara.

ii. SISTEM PEMBAYARAN ELEKTRONIK (MARAEps)

- Laman sesawang - <https://bayar.maraeps.my/>
- Aplikasi Android di *GooglePlay* – MARAEps
- Aplikasi iOS di *Applestore* - MARAEps

iii. KEMUDAHAN KAD DEBIT

Bayaran menggunakan kad debit boleh dibuat:

- Kaunter Bayaran, Tingkat 2, Ibu Pejabat MARA, Kuala Lumpur.
- Kaunter Bahagian Kawalan Kredit (BKK), Tingkat 9, Ibu Pejabat MARA, Kuala Lumpur.

iv. JOMPAY (Biller Code : 7195)

KEMUDAHAN BANK

BIL	BANK	KEMUDAHAN/ PERKHIDMATAN	CARA BAYARAN
1	BIMB	Kaunter Bank	Lengkapkan slip untuk bayaran
		Perbankan Internet	http://www.bankislam.biz
		ATM	Daftar pengguna baru & buat bayaran melalui ATM BIMB
		SMS	Daftar pengguna baru & buat bayaran melalui SMS BIMB
2	BANK RAKYAT	Kaunter Bank	Lengkapkan slip untuk bayaran
		Perbankan Internet	http://www.irakyat.com.my
		ATM	Daftar pengguna baru & buat bayaran melalui ATM
3	MAYBANK	Perbankan Internet	http://www.maybank2u.com
		Perbankan Internet melalui telefon mudahalih (M3G)	Set muat turun untuk mengaktifkan penggunaan perkhidmatan GPRS/3G. Setkan telefon mudah alih untuk penggunaan perbankan internet melalui telefon mudah alih. Muat turun dan aktifkan M2U Mobile.
4	AMBANK	Perbankan Internet	http://www.ambank.com.my
5	BSN	Kaunter Bank	Lengkapkan slip untuk bayaran
6	CIMB	Perbankan Internet	http://www.cimbclicks.com.my
7	PUBLIC BANK	Perbankan Internet	http://www.pbebank.com.my
8	RHB BANK	Perbankan Internet	http://www.rhbbank.com.my
9	AFFIN BANK	Perbankan Internet	http://www.affinbank.com.my

Panduan terperinci bagi membuat bayaran boleh didapati dari laman web MARA <http://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, Bil. Akaun Pelajar, 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 Raja Laut, 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)

Anda boleh mendaftar untuk menggunakan kemudahan Direct Debit melalui MARAEps. Kutipan bayaran terus dari akaun simpanan, akaun semasa ataupun akaun kredit pembayar yang berdaftar dengan bank tempatan.

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

viii. 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, PERBIAYAAN 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) TINDAKAN UNDANG-UNDANG
- e) SEKATAN PERJALANAN KE LUAR NEGARA

2. SEMAKAN BAKI PINJAMAN

- a) Semakan Baki dan Penyata Kewangan Pinjaman Pelajaran, Pendahuluan Pinjaman Pelajaran dan Pinjaman Komputer Pelajar secara 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)

- b) Sila nyatakan butiran di bawah apabila membuat bayaran: i) Nama ii) No. Akaun Pelajar iii) No. Kad Pengenalan iv) Alamat

bkk mei2020