

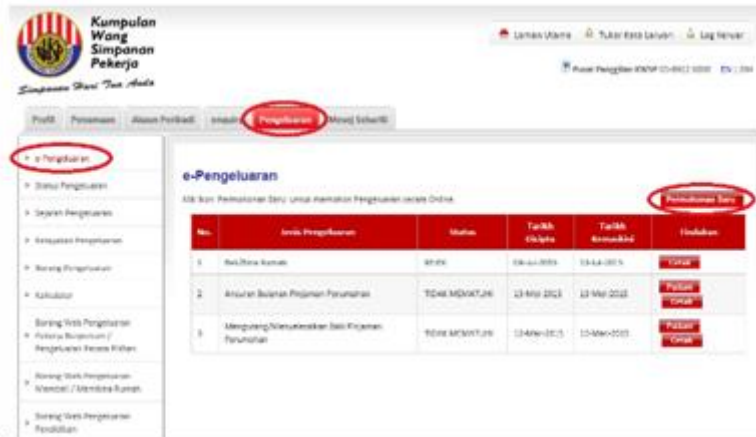
# SOALAN LAZIM (FAQ)

## e-PENGELUARAN

BIL.	SOALAN DAN JAWAPAN
1.	<b>Apa itu e-Pengeluaran?</b>
	e-Pengeluaran merupakan saluran serahan permohonan pengeluaran secara dalam talian melalui laman web KWSP bagi ahli yang mempunyai i-Akaun
2.	<b>Apakah jenis pengeluaran KWSP yang boleh dipohon secara e-Pengeluaran?</b>
	Kemudahan e-Pengeluaran yang disediakan adalah seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Pengeluaran Membeli / Membina Rumah.</li><li>b. Pengeluaran Mengurang / Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan.</li><li>c. Pengeluaran Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan.</li><li>d. Pengeluaran Pendidikan</li><li>e. Pengeluaran Kesihatan</li></ul>
3.	<b>Apakah manfaat e-Pengeluaran kepada ahli?</b>
	Manfaat yang diperolehi adalah seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"><li><b>a. Permohonan pengeluaran lebih cepat dan mudah</b><ul style="list-style-type: none"><li>i. boleh dibuat pada bila-bila masa (anywhere &amp; anytime)</li><li>ii. semakin kelayakan pengeluaran adalah secara dalam talian</li></ul></li><li><b>b. Selamat</b><p>Permohonan melalui i-Akaun Ahli/i-Akaun Rakan Niaga dengan ciri-ciri keselamatan yang dibina (built-in) pada i-Akaun menjamin keutuhan data dan maklumat ahli dilindungi serta dikawal sulit.</p></li><li><b>c. Menjimatkan Kos dan Masa</b><ul style="list-style-type: none"><li>i. maklumat pinjaman perumahan/ pelajar/ pesakit diperolehi terus secara dalam talian tanpa ahli perlu hadir ke premis Institusi Pemberi Pinjaman/Instituti Pengajian Tinggi/Institusi Perubatan (Rakan Niaga KWSP)</li><li>ii. kelulusan secara automatik tanpa ahli perlu hadir ke kaunter untuk pengecaman Cap Ibu Jari (CIJ) bagi ahli yang memenuhi syarat-syarat e-Pengeluaran dan mempunyai rekod permohonan terdahulu yang telah diluluskan serta permohonan pengeluaran semasa tidak melebihi amaun pengeluaran maksima sehari kecuali bagi Pengeluaran membeli/membina rumah</li><li>iii. bayaran secara Pengkreditan Terus ke akaun ahli atau Rakan Niaga</li></ul></li></ul>

#### 4. Bagaimana cara ahli membuat permohonan secara dalam talian?

Ahli perlu login ke i-Akaun ahli > klik Tab Pengeluaran > e-Pengeluaran dan klik Permohonan Baru untuk memulakan transaksi.



#### 5. Siapakah yang layak untuk memohon e-Pengeluaran?

Ahli layak untuk membuat permohonan Pengeluaran secara e-Pengeluaran sekiranya:

- mengambil pinjaman perumahan dengan Institusi Pemberi Pinjaman (IPP) ; ATAU
- mengikuti pengajian di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) DAN/ATAU mengambil pinjaman dari Institusi Pemberi Pinjaman (IPP) Pendidikan dalam Negara; ATAU
- Menerima rawatan di Institusi Perubatan (IP) dalam negara

Permohonan hanya melibatkan institusi yang telah menyertai e-Pengeluaran. Senarai terkini boleh dirujuk di laman web KWSP.

#### 6. Mengapakah Institusi yang dibenarkan di bawah e-Pengeluaran terhad kepada institusi tertentu sahaja?

Institusi tersebut merupakan antara institusi yang telah bekerjasama dalam projek e-Pengeluaran. Namun demikian, KWSP sedang berusaha untuk melibatkan lebih banyak Institusi lain sebagai Rakan Strategik e-Pengeluaran.

#### 7. Apakah syarat kelayakan permohonan secara e-Pengeluaran?

Syarat-syarat kelayakan bagi memohon secara e-Pengeluaran adalah seperti berikut:

- Syarat kelayakan pengeluaran sedia ada masih terpakai. (Maklumat lanjut, sila layari [www.kwsp.gov.my](http://www.kwsp.gov.my))
- Mempunyai i-Akaun
- Bagi tujuan kelulusan, pemohon yang tidak memenuhi syarat untuk kelulusan secara automatik perlu hadir ke pejabat KWSP untuk pengecaman CIJ (tertakluk kepada terma & syarat permohonan)

8.	<b>Apakah yang dimaksudkan dengan kelulusan secara automatik?</b>
	Kelulusan secara automatik bermaksud kelulusan sistem tanpa memerlukan kehadiran ahli hadir di Pejabat KWSP bagi tujuan pengecaman cap ibu jari dan pengesahan dokumen.
9.	<b>Apakah kriteria bagi kelulusan kes secara automatic?</b>
	<p>Kes akan diluluskan secara automatic sekiranya permohonan ahli memenuhi kriteria berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Ahli pernah membuat pengeluaran terdahulu, telah diluluskan dan bayaran berjaya dikreditkan dalam akaun bank ahli. Sejarah pengeluaran ini akan dijadikan rujukan dan kawalan KWSP</li> <li>ii. Bayaran pengeluaran adalah secara pengkreditan terus ke Akaun Simpanan/Semasa ahli yang sama dengan rekod pengeluaran terdahulu atau Akaun Pinjaman Perumahan ahli/pasangan, atau akaun bank pihak Rakan Strategik KWSP (Institusi yang telah menyertai e-Pengeluaran)</li> <li>iii. Had pengeluaran maksimum yang dipohon adalah sebanyak RM30,000.00 sehari bagi bayaran ke Akaun Simpanan/Semasa ahli (tidak terpakai sekiranya bayaran dibuat ke akaun bank pihak Rakan Strategik KWSP)</li> </ol>
10.	<b>Adakah permohonan e-Pengeluaran secara dalam talian dan kelulusan secara automatik ini selamat?</b>
	<p>Ya, kerana KWSP menggunakan kaedah Pengesahan secara 2-Faktor (<i>2-Factor Authentication</i>)</p> <p>Pengesahan 2-Faktor merupakan satu ciri keselamatan untuk membantu Ahli melindungi transaksi secara dalam talian.</p> <p>Ia merangkumi 2 faktor berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa Yang Kita Tahu (<i>What We Know</i>) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID Pengguna dan Kata Laluan bagi tujuan log masuk ke i-Akaun</li> <li>• Pengesahan Imej sekuriti dan frasa rahsia di i-Akaun</li> </ul> </li> <li>2. Apa Yang Kita Ada (<i>What We Have</i>) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan nombor Mobile Transaction Authorization Code (TAC) untuk mengesahkan permohonan pengeluaran</li> </ul> </li> </ol> <p>Sebagai kawalan tambahan, Ahli juga akan dimaklumkan berkenaan status pengeluaran melalui mesej yang akan dihantar ke inbox i-Akaun dan <i>Short Message Service</i> (SMS) ke nombor telefon yang berdaftar dengan KWSP.</p>
11.	<b>Apakah yang dimaksudkan dengan Mobile Transaction Authorization Code (TAC)?</b>
	Mobile TAC adalah kod keselamatan yang dihantar ke telefon bimbit ahli yang didaftarkan di KWSP untuk menentukan kesahihan identiti ahli meneruskan transaksi permohonan secara dalam talian melalui i-Akaun.

12.	<b>Apakah yang perlu ahli lakukan sekiranya mendapati nombor TAC belum didaftarkan/tidak dikemaskini semasa membuat permohonan e-Pengeluaran?</b>
	Ahli perlu hadir ke pejabat /kios KWSP untuk membuat pendaftaran/ pengemaskinian nombor mobile TAC bagi tujuan permohonan secara e-Pengeluaran.
13.	<b>Apakah itu had pengeluaran maksimum RM30, 000.00 sehari?</b>
	<p>Had pengeluaran maksimum <b>RM30, 000.00 sehari</b> adalah berdasarkan jumlah amaun pengeluaran yang dimohon secara dalam talian dan diproses oleh KWSP <b>bagi bayaran ke Akaun Simpanan/Semasa ahli</b> dengan mengambil kira semua skim pengeluaran yang diterima pada hari berkenaan.</p> <p>Had pengeluaran maksimum tidak terpakai bagi bayaran ke akaun pinjaman perumahan atau akaun bank pihak Rakan Strategik KWSP.</p>
14.	<b>Saya membuat permohonan e-Pengeluaran untuk tuntutan bayaran balik (<i>reimbursement</i>) yuran pengajian sebanyak RM25, 000 dan membuat bayaran yuran pengajian kepada Institusi Pengajian Tinggi sebanyak RM 15,000. Oleh kerana jumlah keseluruhan permohonan saya telah melebihi RM30, 000 sehari, adakah permohonan saya ini tertakluk kepada had pengeluaran maksimum?</b>
	<p>Tidak.</p> <p>Walaupun jumlah keseluruhan permohonan anda berjumlah RM40, 000, tetapi jumlah bayaran ke Akaun Simpanan/Semasa hanya RM25, 000 sahaja dan ia adalah di bawah had pengeluaran maksimum sehari.</p>
15.	<b>Sekiranya permohonan tidak diproses secara kelulusan automatik, apakah yang akan berlaku kepada permohonan tersebut?</b>
	Permohonan akan dikendalikan oleh Pejabat KWSP yang memerlukan ahli untuk hadir membuat pengesahan Cap Ibu Jari (CIJ) dan/ atau mengemukakan dokumen sokongan untuk tujuan kelulusan.
16.	<b>Bagaimana saya akan dimaklumkan sama ada permohonan saya telah diluluskan secara automatik atau memerlukan saya hadir ke Pejabat KWSP untuk membuat pengesahan Cap Ibu Jari (CIJ) dan/atau mengemukakan dokumen sokongan?</b>
	<p>Sekiranya permohonan anda diluluskan secara automatik, anda akan menerima makluman permohonan telah diluluskan melalui mesej sekuriti di inbox i-Akaun.</p> <p>Sekiranya anda perlu hadir ke Pejabat KWSP untuk membuat pengesahan Cap Ibu Jari (CIJ) dan/atau mengemukakan dokumen sokongan, anda akan menerima makluman melalui mesej sekuriti di inbox i-Akaun dan SMS.</p>

<b>17.</b>	<b>Apa yang akan berlaku sekiranya ahli tidak hadir ke pejabat KWSP setelah dimaklumkan untuk berbuat sedemikian?</b>
	<p>Ahli diberi tempoh selama empat belas (14) hari untuk melakukan pengecaman Cap Ibu Jari dan/atau mengemukakan dokumen sokongan di pejabat KWSP.</p> <p>Jika ahli tidak hadir dalam tempoh tersebut, permohonan akan direjek secara automatic.</p>
<b>18.</b>	<b>Bolehkah ahli KWSP berstatus bukan warganegara memohon e-Pengeluaran?</b>
	<p>Tidak boleh.</p> <p>Ahli yang bukan warganegara boleh membuat permohonan pengeluaran di Pejabat KWSP.</p>
<b>19.</b>	<b>Bagaimana cara ahli menyemak status permohonan dan bayaran mereka?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. i-Akaun (semakan di 'Status Pengeluaran'); atau</li> <li>b. Hubungi Pusat Pengurusan Perhubungan KWSP (03-89226000); atau</li> <li>c. Kunjungi kaunter KWSP yang berdekatan</li> </ul>
<b>20.</b>	<b>Adakah kemudahan ini dibuka 24 jam setiap hari?</b>
	<p>Ya. Bagaimanapun, permohonan yang dibuat selepas jam 7.00 petang (hari bekerja) atau 5.00 petang (hari Sabtu, Ahad dan cuti umum Negeri Selangor), permohonan hanya akan diproses pada hari berikutnya.</p>