

## 问答录 关于行动管制令 马来西亚国家银行

### 1. 哪一些金融服务属于基本重要服务？

答：在行动管制令期间，属于基本重要服务的金融服务如下：

- i. 自助机器服务如提款机、钱币、支票和银角存款机将全面营业，可容易到达之地点，即位于不受行动管制令影响的店面和地点都将营业。但是，在管制令期间，自助机器服务包括提款机的营业时间限于早上7时至晚上10时。
- ii. 线上银行服务，包括电子银行、手机银行、信用卡服务和支票处理服务将全面营业。
- iii. 钱币兑换和汇款服务依然在银行分行进行。
- iv. 处理保险和伊斯兰保险索赔事务、发出保证信和每年更新保单和伊斯兰保单。

电子付费服务供应商也属于基本重要服务，因为这些服务属于电子商业的类别里，并获得国家安全理事会的批准为基本重要服务。

虽然这种服务的供应商可以在管制令期间营业，但柜台服务将渐少。国家银行非常鼓励民众使用电子管道，非必要时避免前往这些供应商分行，以确保您的安全和健康。

### 2. 所有金融服务业者关闭，又或者一切照旧？

答：在行动管制令期间，并不会一切照旧以确保遵守社交距离（**social distancing**），保障顾客和员工的安全和健康。

在管制令期间允许营业的金融服务业者为银行、发展金融机构、保险公司和伊斯兰保险公司。然而，您可能在分行会面对一点服务干扰和延迟，以确保

银行方面能够有效控制上门的顾客。一些分行也可能暂时关闭。继续开业的分行已获得批准，仅准备有限的柜台或缩短营业时间。

虽然如此，所有一般的银行交易依然可以通过线上或手机完成。如果您没有线上账户，您依然能够在自助机器，如提款机和钱币存入机，提出现金和存款，以及转账和支付账单。

如果您非得去银行或保险公司，请事先登入该银行/保险公司的网站以了解哪一个分行有开门营业，或联络相关银行/保险公司的客户电话服务。

### **3. 我是否还能够登入我的银行户头？**

答：可以。您依然可以如常通过手机或网络以及自助机器登入您的银行户头。

柜台服务也照常但数量将受到减少。对需要柜台服务的民众，请登入该银行的网站或联络客户服务电话以了解哪一个分行有开门营业以及提供何种服务。

### **4. 提款机内的现金会否被取完，而提款机的营业时间是否有变？**

答：国家银行和所有银行已经准备必须的设施，以确保在管制令期间全国的提款机有足够的现金可以满足每个家庭和业者的需求。

请注意，在管制令期间，提款机的营业时间为早上7时至晚上10时。

### **5. 我是否依然可以使用我的电子钱包或电子户头？**

答：可以。所有电子付款供应商依然营业。交易或接受电子付款服务不受到限制。

**6. 我是一名商人。接受电子付款服务，如商户支付验收服务（POS终端机）、QR码付费、电商付费等服务是否将继续？**

答：电子付款服务供应商也属于基本重要服务，因为这些服务属于电子商业的类别里，并获得国家安全理事会的批准为基本重要服务。

**7. 我需要汇款给我在外国读书的孩子，但是所有钱币兑换商和汇款服务供应商已关闭。我该怎么办？**

答：请浏览银行的网站或联络客户服务热线，以了解在管制令期间，提供钱币兑换和汇款服务的银行分行。

虽然钱币兑换商以及非银行汇款服务供应商不得再管制令期间营运或提供柜台服务。一部分服务供应商也在这段期间全面提供线上服务。请参考国家银行网站：<https://www.bnm.gov.my/msb>、MSB Advisor手机程式或相关服务供应商的网站以获得更多资讯。

**8. 我的银行分行关闭了。我该怎么办？**

答：请登录您的银行的网站或联络客户服务电话，以了解哪一个分行有开门营业。请参考上述问题2和3的答案。

**9. 我正在面对很大的财务困境。我担心无法偿还信用卡的每月付款和我的贷款。我该怎么办？**

答：所有银行和发展金融机构都准备提供债务重组和重新订制偿还贷款期限服务给客户，以协助因新冠肺炎病疫而面对财务困境的借款人。

请通过电话或电邮联络银行员工，以商讨能够助您重组债务或重新订制贷款偿还期限方式的方案。

**10. 我有医药保险并需要紧急的医疗服务。我该如何获得保证信。负责处理保险和伊斯兰保险的公司管制令期间是否有营业？**

请参考上述问题1和2的答案。

**11. 我涉及一场车祸。修车厂是否依然营业，我该联络谁索取车辆保险的赔偿？**

答：请参考以上问题1和2的答案。

国家安全理事会已批准拖车服务和修车厂服务为，能够在管制令期间继续营业的非基本重要服务。

**12. 我是银行/保险公司的员工。我是否应该在管制令期间继续上班？**

答：按照联邦政府发出的规则和呼吁，需要上班的员工是那些涉及重要金融服务或关键业务支持的员工，特别是当这些员工没有远距离工作的能力。

所有涉及非关键业务的员工则需要在家工作。涉及关键业务的员工，如果雇主有能力提供远距离工作，员工受促在家工作。

**13. 国家银行在行动管制令期间运作？我该通过什么方式联络国家银行的官员？**

答：是的，国家银行依然在行动管制令运作。虽然如此，按照行动管制令的需要，所有前线的服务，包括BNMLINK将于3月18日至3月31日期间暂时关闭。

按照国家银行的业务连续性计划，所有的关键部门已分配了员工的业务，而非关键服务部门的员工则在家工作。这项措施是为了确保国家银行的核心功能在行动管制令期间不会受到干扰。

*\*\*These translations are voluntary, and are not official documents from Majlis Keselamatan Negara. If in doubt, please refer to the original versions in BM. Any mistakes are unintentional and regretted.*

民众可以通过以下管道联络国家银行或浏览国家银行网站 [www.bnm.gov.my](http://www.bnm.gov.my) 以获得最新的资讯：  
eLINK (<https://telelink.bnm.gov.my>) 或 BNMTELELINK (Tel.: 1-300-88-5465) 从星期一至星期五（早上9时至下午5时）。

**马来西亚国家银行**

**2020 年 3 月 20 日**

*\*\*These translations are voluntary, and are not official documents from Majlis Keselamatan Negara. If in doubt, please refer to the original versions in BM. Any mistakes are unintentional and regretted.*

## 附件

### 银行、保险公司和伊斯兰保险公司的客户服务热线

BIL	机构	联络资料
<b>商业银行机构 (26)</b>		
1.	Affin Bank Berhad	Customer Service: 03-5522 3000 / 1800-88-3883 yourvoice@affinbank.com.my
2.	Alliance Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-5516 9988 info@alliancefg.com
3.	AmBank (M) Berhad	Customer Care Hotline: 03-2178 8888 businessbanking@ambankgroup.com customercare@ambankgroup.com
4.	BNP Paribas Malaysia Berhad	Customer Service: 03-2179 8361
5.	Bangkok Bank Berhad	03-2174 6888 bbb@bangkokbank.com
6.	Bank of America Malaysia Berhad	03-2034 3844 asia.sse.my@bofa.com
7.	Bank of China (Malaysia) Berhad	Customer Service: 03-2059 5566 service.my@bankofchina.com
8.	CIMB	Customer Care Hotline: 03-6204 7788 callcentre@cimb.com
9.	China Construction Bank (Malaysia) Berhad	03-2160 1888 bh@my.ccb.com
10.	Citibank Berhad	Hotline: 03-2383 0000 / 03-2383 8585 (SME) / 1800-82-6363

*\*\*These translations are voluntary, and are not official documents from Majlis Keselamatan Negara. If in doubt, please refer to the original versions in BM. Any mistakes are unintentional and regretted.*

		For general enquiries, contact agents through Chat
11.	Deutsche Bank (Malaysia) Berhad	03-2053 6800 / 03-2053 6743 / 03-2031 7798 ams.kualalumpur@list.db.com
12.	HSBC Bank Malaysia Berhad	1300-88-1388 (Local) 03-8321 5400 (International)
13.	Hong Leong Bank	03-2777 1565 / 03-7626 8899 HLOnline@hlbb.hongleong.com.my
14.	India International Bank (Malaysia) Berhad	Customer Service : 03-2026 1767 (ext 103) cs@iibm.com.my
15.	Industrial and Commercial Bank of China (Malaysia) Berhad	03-2301 3399 icbcmalaysia@my.icbc.com.cn
16.	J.P. Morgan Chase Bank Berhad	03-2718 0596 / 03-2718 0581
17.	MUFG Bank (Malaysia) Berhad	03-2034 8000 / 03-2034 8008 customercare@my.mufg.jp
18.	Maybank	1300-88-6688 (Local) / 03-7844 3696 (Overseas) / 03-2074 8075 (CFRM) corporateaffairs@maybank.com / cfrm@maybank.com
19.	Mizuho Bank (Malaysia) Berhad	Customer Service: 03-2058 6881
20.	OCBC Bank (Malaysia) Berhad	Customer Service: 03-8317 5000
21.	Public Bank Berhad	Customer Care Hotline: +603 2176 6000 / 1800-22-5555 customerservice@publicbank.com.my



*\*\*These translations are voluntary, and are not official documents from Majlis Keselamatan Negara. If in doubt, please refer to the original versions in BM. Any mistakes are unintentional and regretted.*

22.	RHB Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-9206 8118 <a href="mailto:customer.service@rhbgroup.com">customer.service@rhbgroup.com</a>
23.	Standard Chartered Bank Malaysia Berhad	1300-88-8888 (Local) / 03-7711 8888 (International) <a href="mailto:Malaysia.Feedback@sc.com">Malaysia.Feedback@sc.com</a>
24.	Sumitomo Mitsui Banking Corporation Malaysia Berhad	03-2176 1500 GeneralEnquiries@my.smbc.co.jp
25.	The Bank of Nova Scotia Berhad	03-2052 3600 bns.kualalumpur@scotiabank.com
26.	United Overseas Bank (Malaysia) Bhd	Customer Service: 03-2612 8121 uobcustomerservice@uob.com.my
<b>伊斯兰银行 (16)</b>		
1.	Affin Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: +603-8230 2222 yourvoice@affinbank.com.my
2.	Al Rajhi Banking & Investment	Customer Care: 03-2332 6000 customersupport@alrajhibank.com.my
3.	Alliance Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-5516 9988 info@alliancefg.com
4.	AmBank Islamic Berhad	03-2178 8888
5.	Bank Islam Malaysia Berhad	Customer Care Hotline: 03-26 900 900 contactcenter@bankislam.com.my
6.	Bank Muamalat Malaysia Berhad	Customer Care Hotline: 1300-88-8787



*\*\*These translations are voluntary, and are not official documents from Majlis Keselamatan Negara. If in doubt, please refer to the original versions in BM. Any mistakes are unintentional and regretted.*

		feedback@muamalat.com.my
7.	CIMB Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-6204 7788 cru@cimb.com
8.	HSBC Amanah Malaysia Berhad	1300-88-2626
9.	Hong Leong Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-76268899
10.	Kuwait Finance House Malaysia	03 2168 0000
11.	MBSB Bank Berhad	03-2096 3000
12.	Maybank Islamic Berhad	Customer Care Hotline: 1-300 88 6688 mgcc@maybank.com.my
13.	OCBC Al-Amin Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-83149310
14.	Public Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: 1800-22-5555
15.	RHB Islamic Bank Berhad	Customer Care Hotline: 03-9206 8118 customer.service@rhbgrou p.com
16.	Standard Chartered Saadiq	Customer Care Hotline: 1300-88-8888

人寿保险公司 (14)

*\*\*These translations are voluntary, and are not official documents from Majlis Keselamatan Negara. If in doubt, please refer to the original versions in BM. Any mistakes are unintentional and regretted.*

1.	AIA Berhad	Hotline: 1300 88 1899 my.customer@aia.com my.assist@aia.com www.aia.com.my
2.	Allianz Life	Hotline: 1 300 22 5542 customer.service@allianz.com. my www.allianz.com.my
3.	AmMetLife Insurance Berhad	Hotline: 1 300 88 8800 customercare@ammetlife.com www.ammetlife.com
4.	AXA Affin Life Insurance Berhad	Hotline: 1 300 88 1616 claims@axa-life.com.my www.axa.com.my
5.	Etiqa Life Insurance Berhad	Hotline: 1 300 13 8888 info@etiqa.com.my www.etiqa.com.my
6.	Gilbratar BSN Life Berhad	Hotline: 1 300 22 6262 customerservice@gilbratarbsn.c om www.gilbraltarbsn.com
7.	Great Eastern Life Assurance (M) Berhad	Hotline: 03-42598281 / 03-42598259 chuweiling@greateasternlife.co m foongloongfai@greateasternlife. com www.greatesernlife.com
8.	Hong Leong Assurance Berhad	Hotline: 03-7650 1288 customerservice@hla.hongleon g.com.my www.hla.com.my
9.	Manulife Insurance Berhad	Hotline: 03-27199228 MYCustomer_Life@manulife.co m www.manulife.com
10.	MCIS Insurance Berhad	Hotline: 03-7652 3388 customerservice@mcis.my www.mcis.my

*\*\*These translations are voluntary, and are not official documents from Majlis Keselamatan Negara. If in doubt, please refer to the original versions in BM. Any mistakes are unintentional and regretted.*

11.	Prudential Assurance Malaysia Berhad	Hotline: 03 2771 0228 customer.mys@prudential.com.my www.prudential.com.my
12.	Sun Life malaysia Assurance Berhad	Hotline: 1300 88 5055 wecare@sunlifemalaysia.com www.sunlifemalaysia.com
13.	Tokio Marine Life Insurance Malaysia Berhad	Hotline: 03 2603 3999 customer@tokiomarinelife.com www.tokiomarine.com
14.	Zurich Life Insurance Malaysia Berhad	Hotline: 1300 888 622 serene.chang@zurich.com.my MYA.Call.Centre@zurich.com.my www.zurich.com.my
<b>普通保险公司 (21)</b>		
1.	AIA General Berhad	Hotline: 1300-88-1899 my.customer@aia.com
2.	AIG Insurance Malaysia Berhad	For General, Product & Road Assistance Enquiries: 1800-88-8811 AIGMYCare@aig.com
3.	Allianz General Insurance Company (M) Berhad	1300-22-5542 customer.service@allianz.com.my
4.	AmGeneral Insurance Berhad	Kurnia: 1800-88-6333 customer@kurnia.com Amassurance: 1300-80-3030 customer@amassurance.com.my
5.	AXA Affin General Insurance Berhad	Emergency contact details for our various services are published on website <a href="https://www.axa.com.my/contact-us">https://www.axa.com.my/contact-us</a> Contact Number: 03 2170 8282 customer.service@axa.com.my

*\*\*These translations are voluntary, and are not official documents from Majlis Keselamatan Negara. If in doubt, please refer to the original versions in BM. Any mistakes are unintentional and regretted.*

6.	Berjaya Sompo Insurance Berhad	Customer Service: 1800-889-933 customer@bsompo.com.my Facebook Messenger: @berjayasompoinurance
7.	Chubb Insurance Malaysia Berhad	Toll free number: 1800-883-226 Email: Inquiries.MY@chubb.com
8.	Etiqa General Insurance Berhad	Contact Points for Consumers: Emergency Travel Helpline at +603- 2785 6565, or WhatsApp us +603- 2780 4677 For enquiries outside of business hours, you can reach us at travelclaimscare@etiqa.com.my 1300-13-8888
9.	Great Eastern General Insurance (Malaysia) Berhad	1300-1300-88 gicare-my@greasterngeneral.com
10.	Liberty Insurance Berhad	1300 – 888 - 990 customercare@libertyinsurance.com.my
11.	Lonpac Insurance Berhad	Hotline: 03 22628666 customerservice@lonpac.com
12.	MPI Generali Insurans Bhd	03-2034 9888 info@mpigenerali.com
13.	MSIG Insurance (Malaysia) Bhd	Hotline: 1-800-88-6744 myMSIG@my.msig-asia.com
14.	Pacific & Orient Insurance Company Bhd	Hotline: 1800-88-2121 (Call Centre Office Hours) poi2u@pacific-orient.com
15.	Progressive Insurance Berhad	1800-88-8458 progressive@progressiveinsurance.com.my
	QBE Insurance (M) Berhad	Tel: +1-300-88-4847

*\*\*These translations are voluntary, and are not official documents from Majlis Keselamatan Negara. If in doubt, please refer to the original versions in BM. Any mistakes are unintentional and regretted.*

16.		cs.mal@qbe.com.my
17.	RHB Insurance Berhad	Phone: 03-9206 8118 / 1300-220-007 customer.service@rhbgroup.com
18.	The Pacific Insurance Berhad	1800-88-1629 customerservice@pacificinsurance.com.my
19.	Tokio Marine Insurans (M) Berhad	1800-88-0812 letusknow@tokiomarine.com.my
20.	Tune Insurance Malaysia Berhad (Tune Protect Malaysia)	Hotline: 1800-88-5753 hello.my@tuneprotect.com
21.	Zurich General Insurance Malaysia Berhad	1-300-888-622 (within Malaysia) +603-2109 7999 (outside Malaysia) callcentre@zurich.com.my

伊斯兰保险公司 (15)		
1.	AIA PUBLIC Takaful Bhd	Tel: 1300-88-8922 my.customer@aiapublic.com.my
2.	AmMetLife Takaful Berhad	Toll Free: 1-300-22-9777 Fax: +603 2272 3229 Email: customercare@ammetlifetakaful.com Type AMT message and SMS to 33911
3.	Etiqa Family Takaful Berhad	Local GL Request: 1-800-88-9988 Claims enquiry: 1300-13-8888
4.	Etiqa General Takaful Berhad	Travel & Medical Assistance: 03 2785 6565 Claims Careline: 1300-88-1007

*\*\*These translations are voluntary, and are not official documents from Majlis Keselamatan Negara. If in doubt, please refer to the original versions in BM. Any mistakes are unintentional and regretted.*

5.	FWD Takaful Berhad (formerly known as HSBC Amanah Takaful (M) Berhad)	Tel: 1-300-13-7988 (within Malaysia) or +603-2771 2771 (outside Malaysia) contact.my@fwd.com
6.	Great Eastern Takaful Berhad	Tel: 1-300-13-8338 / 03-4259 8338 i- greatcare@greateastertakaful.com
7.	Hong Leong MSIG Takaful Berhad	Tel: 03-7650 1800 ReachUs@takaful.hongleong.com.my
8.	Prudential BSN Takaful Berhad	Call Center: +603 2053 7188 customer@prubsn.com.my
9.	Sun Life Malaysia Takaful Berhad	Tel: 1 300-88-5055 wecare@sunlifemalaysia.com
10.	Syarikat Takaful Malaysia Am Berhad	Tel: 1-300-88-252 385 Fax: +603 2274 0237 csu@takaful-malaysia.com.my
11.	Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad	Tel: 1-300-88-252 385 Fax: +603 2274 0237 csu@takaful-malaysia.com.my
12.	Takaful Ikhlas Family Berhad	Tel: 03-2723 9696 ikhlascare@takaful-ikhlas.com.my
13.	Takaful Ikhlas General Berhad	Tel: 03-2723 9696 ikhlascare@takaful-ikhlas.com.my
14.	Zurich General Takaful Malaysia Berhad	Tel: 1-300-888-622 (within Malaysia) or +603-2109 7999 (outside Malaysia) callcentre@zurich.com.my
15.	Zurich Takaful Malaysia Berhad	Tel: 1-300-888-622 (within Malaysia) or +603-2109 7999 (outside Malaysia) callcentre@zurich.com.my