

## **KEMASKINI AUTO DEBIT (“EASYPAY”) SOALAN-SOALAN LAZIM**

- 1. Apa yang perlu saya lakukan untuk mengaktifkan pengebilan harian?**  
Tiada tindakan diperlukan. Sistem akan memilih sijil secara automatik berdasarkan tarikh akhir pengebilan.
- 2. Adakah dua (2) potongan yang berjaya akan diguna pakai untuk tarikh akhir pada masa hadapan?**  
Potongan yang berjaya adalah untuk bulan semasa sahaja. Pengebilan tidak akan dilakukan untuk tarikh akhir pada masa hadapan. Hanya satu potongan yang berjaya sahaja akan dilakukan untuk sijil dengan tarikh akhir semasa.
- 3. Adakah ia akan menjadi potongan dua (2) hari berturut-turut bagi mereka yang mempunyai bayaran tertunggak?**  
Percubaan ke-2 hanya akan dibuat seminggu selepas potongan pertama berjaya.
- 4. Apakah yang akan berlaku kepada auto debit kami melebihi 6 kiraan penolakan sebelum tarikh penambahbaikan?**  
Pengemasan akan dilakukan untuk mengemas kini kiraan penolakan kepada 45 (empat puluh lima). Tiada bil akan dibuat pada sijil.
- 5. Apakah yang perlu saya lakukan untuk mengaktifkan semula pengebilan auto debit jika saya telah melebihi 4 kali transaksi gagal sebelum 1 September 2021?**  
Borang pengaktifan semula perlu dihantar kepada MYA Auto Debit Finance di [mya.auto.debit.finance@zurich.com.my](mailto:mya.auto.debit.finance@zurich.com.my) untuk menetapkan semula kiraan cubaan gagal ke sifar. Pengebilan akan dibuat selepas itu.
- 6. Adakah sistem akan mengebil sijil yang belum dibayar dengan 5 (jumlah penolakan) ?**  
Ya. Sistem ini akan mengira sehingga 45 (empat puluh lima) penolakan berturut-turut sebelum ia bertukar kepada status tidak aktif dan pengaktifan semula.
- 7. Adakah terdapat kemungkinan lain bahawa pengebilan tidak akan dilakukan ke atas sijil walaupun ianya *inforced* atau *insufficient*?**  
Hanya sijil berstatus *inforced* atau *insufficient* dalam tempoh tidak melebihi 45 hari dari tarikh akhir Sijil Takaful Keluarga Biasa dan caj tabarru' Sijil Berkaitan Pelaburan akan dipilih untuk pengebilan. Ini untuk mengelakkan berlakunya sebarang peluputan sijil sebelum fail pengebilan dikemas kini dalam sistem kami.
- 8. Adakah notifikasi akan dihantar selepas sebarang percubaan potongan?**  
Ya. SMS akan dihantar dalam tempoh 2 (dua) hari bekerja kepada pemegang sijil selepas status pengebilan dikemas kini dalam sistem untuk kedua-dua potongan yang berjaya dan tidak berjaya.
- 9. Adakah sistem akan melakukan pengebilan jika caruman telah dibuat terlebih dahulu menggunakan kaedah pembuatan caruman lain?**  
Tiada pengebilan akan dilakukan sekiranya caruman terkini telah dibuat.
- 10. Bilakah pengebilan auto debit akan dilakukan dan dikemas kini?**  
Pengebilan Auto Debit akan dilakukan pada setiap hari bekerja. Bayaran juga akan dikemas kini pada hari yang sama.

**11. Bagaimana pula dengan pengebilan pada minggu terakhir Disember kerana ia akan merentasi tahun yang seterusnya?**

Pengebilan akan dilakukan untuk sebarang sijil dengan tarikh akhir sehingga 31 Disember 20XX sahaja dan tiada pengebilan akan dilakukan untuk sijil dengan tarikh akhir di tahun yang seterusnya.

**12. Mengapa pengebilan berdasarkan T+ 2?**

Pengebilan dibuat berdasarkan T + 2 untuk memenuhi tarikh akhir sijil yang jatuh pada hujung minggu, Sabtu atau Ahad.

**13. Jika saya mempunyai sebarang pertanyaan mengenai perkhidmatan auto debit, bagaimanakah boleh saya menghubungi pihak Zurich Takaful?**

Anda boleh menghantar sebarang pertanyaan berkaitan perkhidmatan auto debit kepada [mya.auto.debit.finance@zurich.com.my](mailto:mya.auto.debit.finance@zurich.com.my).

## **AUTO DEBIT SERVICE UPDATE (EASYPAY) FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)**

**1. What do I need to do to enable the daily billing?**

No action is required. The system will auto-select certificate based on the due date for the billing.

**2. Will the 2 successful deductions apply for the future due date?**

The successful deduction will be for the current month due. There is no billing on future due date. There will be only 1 successful deduction for certificate with current due date.

**3. Will it be two (2) consecutive days deduction for those having pending payment?**

The 2<sup>nd</sup> attempt will only be initiated a week after the 1<sup>st</sup> deduction is successful.

**4. What will happen to our auto debit exceeding 6 rejects count prior deployment date?**

The housekeeping will be performed to update the reject count to 45 (forty-five). No billings will be initiated on the certificate.

**5. What we need to do to enable the billing to our auto debit exceeding 6 rejects count prior to deployment date?**

Reactivation form must be submitted to MYA Auto Debit Finance [mya.auto.debit.finance@zurich.com.my](mailto:mya.auto.debit.finance@zurich.com.my) to reset the reject count to zero. The billing will be initiated subsequently.

**6. Will the system bill certificate due with 5 rejects count?**

Yes. The system will bill up to 45 (forty-five) consecutive rejects before it turns to inactive status and reactivation is required.

**7. Are there any other possibilities that billing will not be initiated on the certificate even if it is inforced or insufficient?**

Any inforced or insufficient certificates within 45 days from due date (Ordinary Family) and tabarru' charges due date (Investment-linked) will only be selected during billing initiation. This is to avoid any lapsation occurs before the billing returned file is updated in our system.

**8. Will there be any notification sent after any deductions attempt?**

Yes. SMS will be sent within 2 working days to certificate holders after the payment status is updated in the system for both successful and unsuccessful deductions.

**9. Will the system select for billing if payment is made in advance using other payment methods?**

No billing will be initiated if all dues are paid up to date.

**10. When will the auto debit billing be performed and when will it be updated?**

Auto Debit billing will be performed on every working day. The payment will be updated on the same day.

**11. How about the billing in last week of December as it will cross the year?**

The billing will select any certificate with due date up to 31<sup>st</sup> December 20XX only and no billing will be performed on certificates with following year due date.

**12. Why is the billing based on T+2?**

The billing is billed based on T+2 to cater those certificates due date that fall on weekend, Saturday or Sunday.

**13. Which email address can I use for any enquiries related to the Auto Debit service?**

You may email any related enquiry to [mya.auto.debit.finance@zurich.com.my](mailto:mya.auto.debit.finance@zurich.com.my)