

KEMASKINI AUTO DEBIT SOALAN-SOALAN LAZIM

- 1. Apa yang perlu saya lakukan untuk mengaktifkan pengebilan mingguan?**
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. Apakah yang akan berlaku jika transaksi auto debit saya gagal melebihi 4 kali sebelum 1 September 2021?**
Pengemaskinian akan dilakukan untuk meningkatkan kiraan cubaan gagal ke enam (6) kali. Tiada potongan caruman akan dibuat kepada sijil tersebut.
- 4. 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 untuk menetapkan semula kiraan cubaan gagal ke sifar. Pengebilan akan dibuat selepas itu.
- 5. Adakah sistem akan melakukan pengebilan selepas 2 kali transaksi gagal untuk sijil yang telah didaftar sebelum 1 September 2021?**
Ya. Sistem akan membuat cubaan pengebilan sehingga enam (6) kali berturut-turut sebelum status sijil ditukar kepada tidak aktif dan memerlukan pengaktifan semula.
- 6. 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.
- 7. 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. Ejen akan hanya menerima notifikasi SMS untuk potongan yang tidak berjaya.
- 8. 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.
- 9. Bilakah pengebilan auto debit akan dilakukan dan dikemas kini?**
Pengebilan auto debit akan dilakukan pada setiap hari Isnin. Jika hari Isnin jatuh pada hari cuti umum, pengebilan akan dilakukan pada hari bekerja yang seterusnya berdasarkan konsep T+7. Caruman akan dikemas kini pada T+1 untuk *Easy Pay* dan T+3 untuk Debit Terus PayNet. Contoh: Pengebilan pada hari Isnin, 4 Oktober 2021 akan dilakukan atas semua sijil dengan tarikh akhir sehingga 11 Oktober 2021.

10. 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.

11. 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.

AUTO DEBIT SERVICE UPDATE FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

1. What do I need to do to enable the weekly 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. What will happen to my Auto Debit exceeding 4 rejects count prior to 1st September 2021?

The housekeeping will be performed to update the reject count to 6. No billing will be initiated on the certificate.

4. What do I need to do to enable the billing to my Auto Debit exceeding 4 rejects count prior to 1st September 2021?

Reactivation form must be submitted to mya.auto.debit.finance@zurich.com.my to reset the reject count to zero. The billing will be initiated subsequently.

5. Will the system bill certificate due with 2 rejects count registered prior to 1st September 2021?

Yes. The system will bill up to 6 consecutive rejects before it turns to inactive status and reactivation is required.

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

Any enforced 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.

7. 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. However, agent will only receive SMS notification on unsuccessful deduction.

8. 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.

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

Auto Debit billing will be performed on every Monday or next working day should it falls on holidays based on T+7. The payment will be updated on T+1 for Easy Pay and T+3 for PayNet Direct Debit. For example, if Billing is on 4th October 2021 (Monday), the system will select all certificates with due date up to 11th October 2021.

10. 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 31st December 20XX only and no billing will be performed on certificates with following year due date.

11. 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