

Soalan Lazim AutoPay dalam MyTNB Portal

Sebelum Anda Melanggan AutoPay:

1. Apakah AutoPay?

AutoPay merupakan pembayaran bil bulanan secara automatik melalui kad debit/kredit pilihan anda dan had pembayaran setakat RM5,000 sebulan. Kelayakan memohon AutoPay adalah bagi TNB Akaun yang mempunyai purata bil bulanan RM 5,000 dan kebawah .

2. Mengapa saya perlu mendaftar untuk AutoPay?

- Langganan sekali sahaja serta mudah untuk membayar bil bulanan TNB anda
- Tiada pemotongan bekalan kerana pembayaran dibuat secara terus
- Elakkan pembayaran salah (jumlah caj berdasarkan bil bulanan)
- Pulangan mata ganjaran kad

3. Berapakah jumlah maksimum yang boleh saya lakukan melalui AutoPay?

Jumlah maksimum pembayaran setakat RM5,000. Bagi bil elektrik dengan jumlah melebihi RM5,000, anda boleh membuat pembayaran baki selebihnya melalui saluran pembayaran alternatif seperti pembayaran *online banking*, JomPAY, etc. Jumlah amaun yang tidak dibayar akan di bawa ke bil bulan seterusnya.

4. Adakah AutoPay membolehkan had amaun pembayaran bil elektirk dibuat?

AutoPay hanya memproses mengikut amaun keseluruhan bil dengan had maksima RM5,000.

Untuk melanggan AutoPay melalui Portal MyTNB

5. Bagaimana cara daftar AutoPay melalui myTNB Portal?

Untuk daftar AutoPay, sila rujuk: Ia rujuk: Manual Panduan Pengguna AutoPay *Online*

6. Saya bukan pemilik premis (penyewa/ahli keluarga). Bolehkah saya memohon AutoPay bagi pihak akaun TNB milik orang lain menggunakan kad debit/kredit milik saya?

Ya. Anda boleh membuat permohonan AutoPay menggunakan kad debit/kredit milik anda.

7. Mengapa beberapa nombor Akaun TNB saya tidak disenaraikan dalam Portal MyTNB?

Beberapa nombor Kontrak Akaun anda tidak disenaraikan kerana berikut:

- Nombor akaun TNB telah didaftarkan dengan AutoPay.
- Bil bulanan purata melebihi RM 5,000 (pemotongan AutoPay dihadkan kepada RM 5,000 sekali sebulan).
- Nombor akaun TNB tidak ditambah dalam MyTNB.
- Nombor akaun TNB tidak wujud.
- Nombor akaun TNB tidak aktif

8. Apakah kos untuk mendaftar AutoPay?

Tiada kos diperlukan untuk mendaftar AutoPay

9. Adakah dokumen sokongan diperlukan untuk pendaftaran AutoPay?

Tiada dokumen sokongan diperlukan untuk mendaftar AutoPay TNB.

10. Berapa banyak akaun TNB yang boleh saya daftar untuk AutoPay?

Anda boleh mendaftar lebih daripada satu akaun TNB di bawah kad debit/kredit yang sama untuk AutoPay, dengan bil bulanan purata sehingga RM5,000.

11. Apakah jenis kad kredit dan bank yang boleh saya gunakan?

Tiga (3) jenis kad kredit diterima:

- VISA
- MasterCard
- AMEX Maybank

Kad yang dikeluarkan oleh bank tempatan

Pembayaran Bil melalui AutoPay

12. Jika permohonan AutoPay TNB saya berjaya hari ini, bila pembayaran pertama saya akan dicaj?

Pembayaran pertama akan dicaj pada Isnin minggu berikutnya setelah bil elektrik bulanan dikeluarkan.

13. Bila kad saya akan dicaj? Bolehkah saya menetapkan tarikh tertentu untuk membuat pembayaran?

Pembayaran akan dicaj setiap bulan setelah bil TNB dikeluarkan. Anda tidak boleh menetapkan tarikh tertentu untuk pembayaran melalui AutoPay

14. Adakah saya akan menerima notifikasi dari TNB apabila kad saya dicaj?

Tiada notifikasi dari TNB apabila kad anda dicaj.

Tarikh Luput Kad, Tukar Nombor Kad, dan Pembatalan/Penamatan AutoPay :

15. Bagaimana cara nyah aktif/penamatan AutoPay melalui myTNB Portal?

Untuk pembatalan AutoPay, sila rujuk:
Manual Panduan Pengguna AutoPay Online

16. Apa yang perlu saya lakukan apabila kad yang saya gunakan untuk perkhidmatan AutoPay TNB telah luput?

Anda dinasihatkan membuat pembatalan dan seterusnya membuat permohonan AutoPay untuk kemaskini butiran kad baru

17. Akaun TNB milik saya telah bertukar nama (kepada pemilik lain). Apakah tindakan selanjutnya untuk AutoPay akaun ini?

Anda perlu membuat pembatalan AutoPay segera melalui myTNB Portal bagi mengelakkan sebarang caj dibuat ke atas kad yang didaftarkan di AutoPay

18. Apa yang berlaku jika saya telah melebihi had kad debit/kredit saya?

Transaksi AutoPay anda akan dibatalkan oleh bank, dan kad anda tidak akan dicaj. Pembayaran tidak akan diterima ke dalam akaun TNB anda. Jumlah amaun yang tidak dibayar akan di bawa ke bil bulan seterusnya.

19. Apa yang perlu saya lakukan sekiranya transaksi AutoPay gagal?

Sekiranya transaksi gagal, anda perlu membuat pembayaran melalui saluran pembayaran alternatif bagi mengelakkan tunggakan. Dan Tindakan selanjutnya:

- Kemaskini maklumat kad melalui myTNB Portal (sekiranya terdapat nombor kad baru/pembaharuan kad debit/credit)
 - Pastikan had/baki kad mencukupi
- Sebagai alternatif, hubungi TNB CareLine (sekiranya tindakan di atas dilaksanakan)

20. Bagaimana saya ingin melihat rekod transaksi AutoPay?

Anda boleh melihat paparan rekod transaksi AutoPay dengan login ke akaun myTNB dan masuk ke *Payment History section*, dan pilih 'View More'. Di sini akan dipaparkan rekod transaksi yang lampau dan butiran terperinci

21. Bagaimana cara kemaskini nombor mobile untuk membolehkan saya mendapat sebarang notifikasi (melalui SMS) berkaitan AutoPay

Untuk kemaskini nombor telefon (mobile) bagi tujuan notifikasi, ikuti langkah berikut:

1. Log masuk myTNB account
2. *Navigate to* myTNB profile section.
3. Klik 'My Profile Settings'
4. Pilih 'Edit Profile'
5. Kemaskini nombor telefon
6. Simpan untuk memastikan kemaskini direkodkan

22. Bagaimana untuk batalkan AutoPay melalui myTNB?

Pembatalan AutoPay melalui myTNB Portal, ikuti Langkah berikut/Rujuk ***User Manual Guide:***

1. Log masuk akaun myTNB account dan klik 'All accounts'.
2. Pilih akaun TNB yang ingin dibatalkan and klik 'Account Details'.
3. Klik 'Manage AutoPay' kemudian klik 'Stop AutoPay'.
4. Pilih *Reason* and klik 'Confirm' untuk meneruskan pembatalan AutoPay
5. Anda akan menerima emel notifikasi menunjukkan status pembatalan melalui emel address yang didaftarkan di akaun myTNB anda. Setelah mendapat status pembatalan berjaya, pembayaran bil melalui Autopay bagi bil akan datang akan dihentikan

Emelkan ke tnbcareline@tnb.com.my untuk mendapatkan bantuan lanjut.