

Sebelum Anda Melanggan AutoPay

1. Apakah itu AutoPay?

AutoPay merupakan pembayaran bil bulanan secara automatik melalui kad debit/kredit pilihan anda dan had pembayaran (adalah) RM5,000 sebulan. Hanya pelanggan dengan purata bil bulanan RM5,000 ke bawah yang layak memohon Autopay.

2. Mengapa perlu mendaftar AutoPay?

- Anda hanya perlu mendaftar sekali sahaja untuk memudahkan pembayaran bil bulanan TNB secara automatik.
- Tiada risiko pemotongan bekalan kerana pembayaran dilakukan tepat pada masanya.
- Pembayaran lebih tepat dengan jumlah caj yang berdasarkan bil bulanan.
- Nikmati pulangan mata ganjaran daripada kad anda.

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

Jumlah maksimum pembayaran melalui AutoPay adalah RM5,000.

- Jika bil elektrik semasa anda melebihi RM5,000, anda tidak layak untuk mendaftar AutoPay.
- Namun, jika bil semasa anda kurang daripada RM5,000, anda boleh mendaftar AutoPay.
- Sekiranya bil elektrik anda meningkat melebihi RM5,000 selepas mendaftar AutoPay, baki yang melebihi had perlu dibayar menggunakan kaedah lain seperti perbankan dalam talian, JomPAY dan sebagainya.

Baki yang tidak dibayar akan dibawa ke bil bulan berikutnya.

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

Tidak, AutoPay tidak membenarkan anda menetapkan had amaun pembayaran. Penolakan atau caj akan dilakukan berdasarkan jumlah penuh bil elektrik untuk bulan tersebut, dengan had maksimum RM5,000.

Untuk melanggan AutoPay melalui Portal myTNB

5. Bagaimana cara mendaftar AutoPay melalui myTNB Portal?

Untuk mendaftar AutoPay, sila rujuk: Manual Panduan Pengguna AutoPay *Online* di laman Portal myTNB.

6. Jika saya bukan pemilik premis (saya adalah penyewa atau ahli keluarga) adakah saya layak untuk mendaftar AutoPay bagi akaun TNB milik orang lain dengan kad debit/kredit saya?

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

7. Mengapa beberapa nombor Akaun TNB saya tidak dipaparkan dalam Portal myTNB?

Nombor Akaun TNB anda tidak dipaparkan atas sebab-sebab berikut:

- Nombor akaun TNB telah didaftarkan dengan AutoPay.
- Purata bil bulanan melebihi RM5,000 (potongan AutoPay dihadkan kepada RM5,000 sebulan).
- Nombor akaun TNB tidak ditambah dalam myTNB.
- Nombor akaun TNB tidak wujud.
- Nombor akaun TNB tidak aktif.

8. Adakah terdapat 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. Berapakah jumlah akaun TNB yang dibenarkan untuk didaftarkan ke AutoPay?

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

11. Apakah jenis kad kredit dan bank yang boleh digunakan untuk AutoPay?

Anda boleh menggunakan jenis kad debit/kredit berikut untuk AutoPay:

- VISA
- MasterCard
- AMEX Maybank

Sila pastikan kad tersebut dikeluarkan oleh bank tempatan.

Pembayaran Bil melalui AutoPay

12. Sekiranya permohonan AutoPay TNB saya berjaya hari ini, bilakah caj pembayaran pertama akan dibuat?

Bayaran pertama akan dikenakan pada hari Isnin selepas bil elektrik bulanan anda tersedia.

13. Bilakah 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. Bagaimanakah cara untuk nyahaktifkan/menamatkan AutoPay melalui Portal myTNB?

Untuk pembatalan AutoPay, sila rujuk kepada Manual Panduan Pengguna AutoPay *Online*.

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

Anda dinasihatkan untuk membatalkan pendaftaran AutoPay terlebih dahulu, dan kemudian membuat permohonan AutoPay semula dengan mengemaskini butiran kad baru.

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

Anda perlu membatalkan AutoPay dengan segera melalui Portal myTNB bagi mengelakkan sebarang caj dikenakan ke atas kad yang didaftarkan dengan AutoPay.

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

Transaksi AutoPay anda akan ditolak oleh bank dan kad anda tidak akan dicaj. Pembayaran tidak akan diterima dalam Akaun TNB anda. Baki bil elektrik bulanan yang belum dibayar akan dibawa ke bil bulan yang seterusnya.

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

Sekiranya transaksi gagal, anda perlu membuat pembayaran melalui saluran pembayaran alternatif bagi mengelakkan tunggakan. Untuk tindakan lanjut:

- Kemaskini maklumat kad melalui Portal myTNB (sekiranya terdapat nombor kad baru/pembaharuan kad debit/kredit).
- Pastikan had/baki kad mencukupi.

Sila hubungi TNB CareLine (sekiranya tindakan di atas telah dilaksanakan).

20. Bagaimanakah cara untuk menyemak rekod transaksi AutoPay saya?

Anda boleh melihat paparan rekod transaksi AutoPay dengan:

- Log masuk ke akaun myTNB.
- Klik pada bahagian *Payment History*.
- Pilih '*View More*' untuk paparan penuh rekod transaksi dan butiran lengkap.

21. Bagaimana cara untuk kemaskini nombor telefon (bimbit/pintar) untuk membolehkan saya mendapat sebarang notifikasi (melalui SMS) berkaitan AutoPay

Untuk kemaskini nombor telefon (bimbit/pintar) bagi tujuan notifikasi, ikuti langkah berikut:

1. Log masuk akaun myTNB.
2. Pergi ke bahagian profil myTNB.
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 Portal myTNB?

Bagi membatalkan/menamatkan AutoPay, sila ikuti langkah-langkah berikut atau rujuk *User Manual Guide*:

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

Sila emel ke tnbcareline@tnb.com.my untuk mendapatkan bantuan lanjut.