



Soalan-Soalan Yang Sering Ditanya Berkenaan e-Pembayaran

1. Mengapa saya harus memilih untuk menerima wang melalui e-Pembayaran?

- **Lebih cepat** – wang akan diterima pada hari yang sama atau selewat-lewatnya sehari selepas tarikh pembayaran (*Sila rujuk butiran no. 7*).
- **Lebih mudah** – bayaran akan dikreditkan terus ke dalam bank akaun anda. Anda tidak lagi perlu memandu ke bank.
- **Lebih selamat** – tiada lagi isu cek tercicir, hilang, rosak atau tamat tempoh.

2. Sekiranya saya ingin menggunakan e-Pembayaran, adakah saya akan dikenakan yuran pendaftaran?

Tidak, anda boleh menikmati kemudahan ini secara percuma.

3. Apa yang saya perlu lakukan untuk menerima wang melalui e-Pembayaran?

Anda hanya perlu menyediakan maklumat berkenaan akaun bank anda melalui;

- Borang cadangan apabila anda pertama kali memohon untuk menyertai produk atau,
- Borang endorsemen sekiranya anda merupakan pemegang sijil atau,
- Borang tuntutan/penyerahan/ pengeluaran separa atau,
- Log masuk ke portal *myTakaful Customer*.

Nota: Di mana berkenaan, borang-borang di atas hendaklah diserahkan dengan dokumen sokongan yang diperlukan untuk tindakan selanjutnya.

4. Apakah dokumen-dokumen sokongan yang diperlukan sekiranya saya memilih e-Pembayaran?

Berikut adalah dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pengesahan:

- Kad pengenalan, pasport, atau dokumen pengenalan lain yang boleh diterima. Sila pastikan no kad pengenalan yang diberikan adalah sama dengan yang digunakan untuk membuka akaun bank; dan
- (a) penyata bank; ATAU (b) buku akaun bank; ATAU (c) slip bank; ATAU (d) butiran akaun yang dicetak dari laman sesawang bank yang telah disahkan oleh bank anda; ATAU (e) surat daripada bank anda yang mengesahkan butiran akaun bank.

Soalan-Soalan Yang Sering Ditanya Berkenaan e-Pembayaran

5. Adakah terdapat apa-apa syarat untuk jenis akaun bank yang boleh diterima untuk e-Pembayaran?

Anda boleh menggunakan mana-mana akaun simpanan atau semasa yang masih aktif atau akaun bersama yang mempunyai nama anda sebagai salah seorang pemegang akaun. Akaun simpanan atau semasa mestilah dibawah penguasaan institusi kewangan yang menawarkan perkhidmatan MEPS Inter-Bank GIRO (IBG). Sila rujuk laman sesawang berikut untuk senarai terkini ahli-ahli IBG <http://www.paynet.my/interbank-GIRO/banks-tpa.html>

6. Boleh saya tukar maklumat akaun bank saya?

Ya, anda dibenarkan untuk menukar butiran akaun bank dengan Log masuk ke portal *myTakaful Customer* dan kemaskini butiran bank terkini.

7. Bila akaun bank saya akan dikreditkan?

Bayaran akan dibuat secara elektronik kepada akaun bank anda sebaik sahaja bayaran telah diluluskan. Secara amnya, wang akan dikreditkan ke akaun bank anda pada hari yang sama pembayaran atau sehari selepas. Walau bagaimanapun, sekiranya akaun bank anda belum dikreditkan ***di dalam tempoh 5 hari selepas pembayaran***, sila hubungi nombor khidmat pelanggan kami di **1-300 88 252 385** atau emel ke csu@takaful-malaysia.com.my untuk menyemak status pembayaran anda.

8. Adakah saya akan dimaklumkan sekiranya bayaran telah dibuat?

Anda digalakkan untuk memberi alamat emel untuk mendapat makluman notifikasi penerimaan elektronik. Notifikasi emel adalah untuk memaklumkan pembayaran telah dibuat. Pembayaran dapat dilakukan sekiranya ia memenuhi beberapa syarat termasuk memberi alamat emel yang betul kepada Takaful Malaysia. Sila periksa akaun bank anda untuk status pembayaran.

9. Bagaimana maklumat akaun bank saya akan digunakan dan adakah maklumat dirahsiakan?

Butiran akaun bank anda dan maklumat berkaitan yang lain:

- Akan digunakan hanya untuk tujuan pindahan terus kepada akaun bank anda; dan
- Akan dilindungi di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (IFSA) yang melarang pendedahan maklumat kepada sesiapa kecuali diri pelanggan atau wakil persendirian yang mempunyai kebenaran bertulis. Untuk makluman, dengan menandatangani borang berkaitan pemberian maklumat akaun bank, anda akan membenarkan pendedahan maklumat kepada pihak-pihak tertentu bagi tujuan pembayaran seperti syarikat insurans, institusi kewangan.

Soalan-Soalan Yang Sering Ditanya Berkenaan e-Pembayaran

10. Apa akan terjadi kepada wang bayaran sekiranya tidak dapat dikreditkan ke akaun bank?

Sekiranya pembayaran tidak dapat dikreditkan ke akaun bayaran disebabkan oleh, nombor akaun bank yang salah, akaun bank yang telah ditutup atau tidak aktif, anda akan dihubungi oleh Unit Khidmat Pelanggan kami untuk mengesahkan butiran akaun bank anda. Walau bagaimanapun, ini akan melambatkan proses pembayaran. Untuk mengelakkan kejadian ini, anda dinasihatkan untuk memastikan butiran akaun bank anda adalah betul dan masih aktif.

Sila hubungi nombor bebas tol khidmat pelanggan kami di **1-300 88 252 385** atau emel kepada [**csu@takaful-malaysia.com.my**](mailto:csu@takaful-malaysia.com.my)

11. Perlukah saya memberi maklumat akaun bank secara berasingan untuk e-Pembayaran bagi setiap sijil yang berlainan sekiranya saya mempunyai lebih daripada satu sijil?

Tidak. Sila berikan hanya satu (1) nombor akaun bank untuk semua sijil anda bagi memudahkan semua pembayaran.

12. Sebelum ini saya pernah menerima pembayaran dan telah memberikan maklumat bank. Perlukah saya mengemukakan semula semua butiran dan dokumen sokongan bank setiap kali saya membuat tuntutan atau pembayaran lain?

Anda tidak perlu memaklumkan kepada kami setiap kali anda membuat tuntutan atau permintaan untuk pembayaran. Walau bagaimanapun, anda dinasihatkan untuk memaklumkan kepada kami sekiranya ada sebarang perubahan pada butiran bank akaun anda.

13. Adakah wajib bagi pemohon atau yang membuat tuntutan mengisi bahagian akaun bank seperti yang tercatat di no. 3? Bagaimana sekiranya saya tidak mahu mendedahkan butiran perbankan saya – bagaimana caranya saya menerima bayaran?

Bagi menyokong inisiatif Bank Negara Malaysia untuk mempercepatkan migrasi pembayaran elektronik (e-pembayaran), Takaful Malaysia akan hanya menggunakan kaedah e - pembayaran kepada para pelanggan. Sehubungan dengan itu, anda adalah dinasihatkan untuk memberikan maklumat bank anda.

14. Saya seorang pekerja asing. Saya tidak mempunyai akaun bank. Bolehkah saya memohon untuk pembayaran dibuat ke akaun bank majikan saya?

Adalah dinasihatkan untuk pekerja; samada warganegara atau pekerja asing untuk membuka akaun bank sendiri bagi membolehkan pembayaran dikreditkan terus ke akaun bank anda.
