

## Zurich Malaysia Merevolusikan Transformasi Digital, Menetapkan Standard Baharu dalam Pengalaman Pelanggan

**KUALA LUMPUR, 25 April 2025** – Dalam landskap digital yang berkembang pesat, Zurich Malaysia bersedia untuk menerajui usaha mentransformasikan pengalaman pelanggan dalam industri insurans dan takaful. Dengan menggabungkan inovasi digital terkini dengan pendekatan yang mengutamakan pelanggan, Zurich Malaysia berjaya mendefinisikan semula kecemerlangan operasi dan menetapkan penanda aras baharu dalam kepuasan pelanggan.

**Ketua Pegawai Eksekutif Negara Zurich Malaysia, Junior Cho** berkata, “Bagi kami di Zurich Malaysia, pendigitalan bukan sekadar proses meningkatkan kecekapan, tetapi ia adalah misi untuk memperkasa pengalaman pelanggan dan mendefinisikan semula kecemerlangan operasi dalam sektor insurans dan takaful. Komitmen kami terhadap inovasi bertujuan untuk menyediakan penyelesaian yang serba lancar, intuitif, dan berimpak tinggi, memberikan perubahan bermakna dalam kehidupan pelanggan kami. Seiring dengan perkembangan kami, tumpuan kami kekal kepada usaha menyampaikan standard perkhidmatan yang tertinggi, memastikan kami sentiasa berada di sisi rakyat Malaysia, melindungi perkara yang paling bermakna bagi mereka.”

### Inovasi Digital: Mentransformasikan Pengalaman Pelanggan Insurans dan Takaful

Inisiatif utama Zurich Malaysia, iaitu **Aplikasi Mudah Alih MyZurich**, memperkasakan pelanggan dengan menyediakan akses masa nyata kepada perlindungan insurans dan takaful mereka, memohon bantuan tepi jalan, penyerahan tuntutan motor, dan peringatan pembaharuan polisi/sijil. Platform berinovatif ini memudahkan pengurusan polisi/sijil dan pengendalian kecemasan, sekali gus meningkatkan keseluruhan pengalaman pelanggan dengan ketara. Prestasi cemerlang aplikasi ini diiktiraf dengan anugerah **Outstanding Digital CX - General Insurance (Malaysia)** di **Digital CX Awards 2025**, menggariskan peranannya dalam menyampaikan pengalaman bersepadu sepenuhnya dan mengutamakan pelanggan yang dipertingkatkan mengikut kehendak pelanggan.

Satu lagi komponen utama strategi digital Zurich Malaysia adalah **MyZurichLife**, platform yang membolehkan pelanggan mengurus polisi insurans hayat dan sijil takaful keluarga mereka secara sendiri. Dikenali kerana mesra pengguna, platform itu menyediakan kawalan dan fleksibiliti yang lebih tinggi, sekali gus mengukuhkan komitmen Zurich Malaysia terhadap penyelesaian layan diri yang memenuhi keperluan pelanggan yang semakin meningkat. MyZurichLife turut menerima pengiktirafan apabila dianugerahkan dengan **Outstanding Digital CX - Life Insurance (Malaysia)**, membuktikan komitmen Zurich Malaysia dalam usaha mendefinisikan semula penyelesaian insurans dan takaful moden.

### Memacu Kecekapan Operasi Melalui Pendigitalan

**Inisiatif E-Reinstatement**, yang telah memenangi anugerah **Outstanding Digital CX Transformation in Insurance – Malaysia**, berjaya merevolusikan proses pengaktifan semula polisi/sijil takaful yang sebelum ini banyak menggunakan kertas kepada pengalaman digital yang serba lancar dan mesra alam. Inisiatif ini menggabungkan pengisytiharan kesihatan digital, pembayaran dalam talian, pendaftaran automatik, dan notifikasi masa nyata, meningkatkan pengalaman pelanggan, menggalakkan pengekalan polisi/sijil, dan mengoptimalkan kecekapan. Tumpuannya terhadap kemampunan selari dengan komitmen Zurich yang lebih meluas kepada usaha mengurangkan penggunaan kertas di samping memastikan akses yang selamat dan lancar antara pemegang polisi/sijil dan ejen.

Selain itu, **sistem Automasi Tuntutan** inovatif Zurich Malaysia, yang memenangi anugerah **Best Digital CX – Claims**, berjaya menambah baik proses tuntutan dengan ketara. Dengan keupayaannya untuk mengesan dan mendaftar tuntutan yang layak secara automatik, sistem ini berjaya memendekkan tempoh notifikasi tuntutan daripada tiga bulan kepada hanya dua minggu, sekali gus mempercepatkan dan memudahkan lagi urusan pelanggan. Inisiatif ini mencerminkan komitmen Zurich Malaysia untuk mempermudah proses tuntutan sebaik yang mungkin.

# Siaran Media

25 April 2025



Zurich Malaysia turut memperkenalkan **Cyber Fraud Protect** hasil kerjasama dengan GX Bank, yang menetapkan standard baharu dalam insurans digital menerusi reka bentuk yang intuitif dan pengalaman mesra pengguna. Menampilkan proses langganan tiga klik, produk itu menawarkan perlindungan siber peribadi, membolehkan pelanggan menangani risiko digital masa kini dengan lebih berkesan. Pendekatan keselamatan siber yang berinovatif ini bukan sahaja melindungi pelanggan, malah menggalakkan celik kewangan dan membina daya tahan terhadap ancaman dalam talian yang semakin meningkat. Kejayaan Cyber Fraud Protect diserlahkan menerusi penganugerahan **Best Digital Insurance Product for CX**, mempamerkan komitmen Zurich Malaysia dalam usaha mencipta penyelesaian termaju yang mudah diakses oleh pelanggan bijak digital masa kini.

## Rancangan Masa Depan: Meneruskan Komitmen terhadap Inovasi Digital

Sepanjang Zurich Malaysia menggiatkan perjalanan transformasi digitalnya, ia tetap berpegang teguh kepada komitmennya untuk menyediakan penyelesaian yang inovatif, berimpak tinggi dan lancar kepada pelanggan. Kelima-lima anugerah yang diraih pada **Digital CX Awards 2025** itu mencerminkan komitmennya dalam usaha meningkatkan pengalaman pelanggan melalui teknologi canggih dan transformasi digital.

Untuk mendapatkan maklumat lanjut mengenai perjalanan transformasi digital Zurich Malaysia dan pengiktirafan yang diraih pada Digital CX Awards 2025, sila layari [www.zurich.com.my](http://www.zurich.com.my).

###

## Nota kepada editor:

### Tentang Zurich Malaysia

**Zurich Malaysia** adalah istilah rujukan kolektif bagi anak-anak syarikat Zurich Insurance Group (Zurich) yang beroperasi di Malaysia: Zurich General Insurance Malaysia Berhad, Zurich Life Insurance Malaysia Berhad, Zurich General Takaful Malaysia Berhad dan Zurich Takaful Malaysia Berhad. Zurich Malaysia menawarkan pelbagai penyelesaian insurans dan takaful yang komprehensif; membantu individu dan juga pemilik perniagaan memahami dan melindungi diri, perniagaan dan juga asset mereka daripada risiko. Zurich Malaysia mempunyai rangkaian cawangan bersepadu di bandar-bandar utama di seluruh negara dan juga agensi dan saluran pengedaran yang berdedikasi di seluruh negara untuk memenuhi keperluan pelanggan. Untuk maklumat lanjut mengenai Zurich Malaysia, layari [www.zurich.com.my](http://www.zurich.com.my).

## Untuk maklumat lanjut, sila hubungi:

### **Zurich Malaysia**

Aslinda Aminuddin

Email : [aslinda.aminuddin@zurich.com.my](mailto:aslinda.aminuddin@zurich.com.my)

### **VoxEureka**

**Benjamin Lee / Jason Lee / Thanuj Kuhen/ Jafahimi Jasni**

H/P : 017 - 3823 823 / 012 - 9003 300 / 017 - 3049 975/ 010-6581 508

Email : [zurich@voxeureka.com](mailto:zurich@voxeureka.com)