

FREQUENTLY ASK QUESTION (FAQ)

1. Apakah Pentadbir Tuntutan Perubatan Pihak Ketiga?

Pihak Pentadbir Ketiga (TPA) ialah sebuah syarikat yang Zurich General Takaful Malaysia Berhad (“Zurich”) melantik untuk menguruskan sijil individu dan tuntutan perubatan yang diinsuranskan. Bermula dari 3 Disember 2024, TPA akan menjamin dan membayar perbelanjaan perubatan yang ditanggung oleh individu yang diinsuranskan semasa dimasukkan ke hospital, mengikut terma dan syarat sijil.

Walau bagaimanapun, perkhidmatan tambah nilai ini hanya tersedia selepas TPA mengesahkan status sijil takaful perubatan individu yang dilindungi, mengesahkan kelayakan, dan memastikan bahawa keadaan perubatan untuk dimasukkan ke hospital tidak termasuk dalam sebarang pengecualian.

2. Adakah perlindungan perubatan saya akan berubah?

Tiada sebarang perubatan akan dilakukan kepada perlindungan perubatan Orang Yang Dilindungi.

3. Bilakah tarikh kuat kuasa pelantikan Pentadbir Pihak Ketiga untuk tuntutan perubatan yang baharu ini?

MiCare akan menguruskan sijil perubatan Zurich berkuat kuasa 3 Disember 2024.

4. Adakah ahli akan menerima kad perubatan yang baharu?

Ya, Orang Yang Dilindungi akan menerima kad perubatan yang baharu. Walau bagaimanapun, kad tersebut hanya boleh digunakan mulai 3 Disember 2024.

5. Apakah yang perlu saya lakukan dengan kad perubatan saya sekarang?

Anda boleh terus menggunakan kad perubatan anda yang sedia ada (IHP) sehingga 2 Disember 2024.

Mulai 3 Disember 2024, sila gunakan kad perubatan baharu oleh MiCare yang disertakan.

6. Saya terlupa untuk membawa kad perubatan. Adakah tuntutan perubatan saya masih boleh diproses?

Ya, kad perubatan adalah tidak wajib untuk proses tuntutan perubatan. Kad pengenalan adalah mencukupi untuk mengenal pasti identiti anda semasa proses tuntutan perubatan secara surat jaminan atau pembayaran semula.

7. Siapakah yang boleh saya hubungi jika saya mempunyai sebarang soalan?

Anda boleh menghubungi ejen yang berkhidmat atau Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622. Untuk bantuan penghospitalan, anda boleh menghubungi talian bebas tol MiCare di 1-800-88-2318 atau emel kepada callcenter@micaresvc.com.

FREQUENTLY ASK QUESTION (FAQ)

1. What is a Third Party Administrator (TPA)?

A Third Party Administrator (TPA) is a company that Zurich General Takaful Malaysia Berhad (“Zurich”) engages to manage certificate holder’s individual general certificate and medical claims. Starting from 3 December 2024, the TPA will guarantee and pay for certificate holder’s medical expenses incurred during hospitalisation, according to policy terms and conditions.

However, this value-added service is available only after the TPA verifies the status of the certificate holder’s medical certificate, confirms eligibility, and ensures that the medical condition for hospitalisation does not fall under any exclusions.

2. Will there be any changes to my coverage?

No, there will be no changes to your coverage.

3. When will the new TPA engagement take effect?

MiCare will manage Zurich’s medical and personal accident (PA) certificates starting from 3 December 2024.

4. Will I receive a new medical insurance card?

Yes, you will receive a new medical card, which can be used starting from 3 December 2024.

5. What should I do with my current medical card?

You can continue using your current medical card (IHP) until 2 December 2024. Starting from 3 December 2024, please use the new medical card by MiCare.

6. I forgot to bring my medical card. Can my claim still be processed?

Yes, medical card is not compulsory for processing of a medical claim. Your National Registration Identity Card (NRIC) is a sufficient document for cashless admissions or reimbursement of medical claims.

7. Who can I contact if I have more questions?

For further enquiries, you may reach out to your servicing agent or our customer service at 1300 888 622. For hospitalisation assistance, you may contact MiCare at 1800 88 2318 or email callcenter@micaresvc.com.