

FREQUENTLY ASK QUESTION (FAQ) / SOALAN LAZIM

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

A Third Party Administrator (TPA) is a company that Zurich Takaful Malaysia Berhad (“Zurich”) engages to manage the individual certificates and medical claims of the persons covered. Starting from 15 April 2025, the TPA, as the medical claims administrator, will pay for the medical expenses incurred by the persons covered during hospitalisation, according to the terms and conditions of the certificate.

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

Apakah Pentadbir Tuntutan Perubatan Pihak Ketiga?

Pentadbir Pihak Ketiga (TPA) adalah sebuah syarikat yang dilantik oleh Zurich Takaful Malaysia Berhad (“Zurich”) untuk mengurus sijil individu dan tuntutan perubatan individu yang dilindungi. Mulai 15 April 2025, TPA sebagai pentadbir tuntutan perubatan, akan membayar perbelanjaan perubatan yang ditanggung oleh individu yang dilindungi 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. Will there be any changes to my coverage?

No, there will be no changes to your coverage.

Adakah perlindungan perubatan saya akan berubah?

Tiada sebarang perubahan akan berlaku kepada perlindungan perubatan Orang Yang Dilindungi.

3. When will the new TPA engagement take effect?

MiCare will manage Zurich’s medical certificates starting from 15 April 2025.

Bilakah tarikh kuat kuasa pelantikan Pentadbir Pihak Ketiga untuk tuntutan perubatan yang baharu ini? MiCare akan menguruskan sijil perubatan ZTMB berkuat kuasa 15 April 2025.

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

You can continue using your current medical card (IHP) until 14 April 2025. Starting from 15 April 2025, please use the new e-medical card by MiCare.

Apa yang perlu saya lakukan dengan kad perubatan semasa saya?

Anda boleh terus menggunakan kad perubatan semasa anda (IHP) sehingga 14 April 2025. Bermula dari 15 April 2025, sila gunakan e-kad perubatan baharu oleh MiCare.

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

Yes, a 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.

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

Ya, kad perubatan 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.

6. 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.



Zurich Takaful Malaysia Berhad
Registration No. 200601012246 (731996-H)

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 e-mel kepada callcenter@micaresvc.com.

APPENDIX B

Instructions for MiCare Mobile App Users

Arahan untuk Pengguna Aplikasi Mudah Alih MiCare

The MiCare Mobile App is available on both iOS and Android platforms. To get started, simply follow these steps:
Aplikasi Mudah Alih MiCare tersedia di kedua-dua platform iOS dan Android. Untuk memulakan, hanya gikuti langkah-langkah ini:

1. Download and install the app

Search “**Zurich MyMed**” in your mobile app store

Muat turun dan pasang aplikasi

Cari “Zurich MyMed” di galeri aplikasi mudah alih anda

2. Login with the following information:

User ID : **ZTMB followed by your NRIC number (e.g. ZTMB1234567890)**

Password : **Your date of birth in DDMMYYYY format (e.g. 01012024)**

Log masuk dengan menggunakan maklumat berikut.

ID Pengguna : **ZTMB diikuti dengan nombor Kad Pengenalan anda (contoh: ZTMB1234567890)**

Kata Laluan : **Tarikh lahir anda dalam format DDMMYYYY (contoh: 01012024)**

Features of the MiCare Mobile App / Ciri-ciri Aplikasi Mudah Alih MiCare

Panel hospitals information / <i>Maklumat hospital panel:</i>	The app provides details including addresses, contact numbers and operating hours. <i>Aplikasi ini menyediakan butiran termasuk alamat, nombor hubungan dan waktu operasi.</i>
Location services / <i>Perkhidmatan Lokasi:</i>	Use the app to find a clinic near you. <i>Gunakan aplikasi untuk mencari klinik berhampiran anda.</i>
E-card function / <i>Fungsi E-kad:</i>	Generate an electronic medical card via the app, which serves as another mode of identification. Please note that your mobile device must be connected to the internet for validation purposes. <i>Hasilkan kad perubatan elektronik melalui aplikasi, yang berfungsi sebagai mod pengenalan tambahan. Sila ambil perhatian bahawa peranti mudah alih anda mesti disambungkan ke internet untuk tujuan pengesahan.</i>

Should you require any assistance, please contact MiCare at **1800 88 2318**.

*Seandainya anda memerlukan sebarang bantuan, anda boleh menghubungi MiCare di **1800 88 2318**.*