

Please choose your preferred language.

Sila pilih bahasa pilihan anda.

English

Bahasa Melayu

Contents

Common questions about Z-Miles	8
1. How does Z-Miles work?	8
2. What if I have unused prepaid mileage at the end of my period of insurance/takaful coverage?.....	8
3. How do we calculate the base premium/contribution and per-kilometre rate?	8
4. Do I need to prepay for mileage?.....	9
5. What's the catch? How come you're so much cheaper than my renewal from my current insurer/takaful operator?	9
6. Is there a limit on how many kilometres I can drive?	9
7. What do you mean by a 'low mileage' driver?.....	9
8. Is my No Claims Discount (NCD) affected if I purchase/ participate in Z-Miles?	9
9. What if I don't drive at all? What if I'm on vacation?	9
10. Can I pause my policy/certificate for a certain period?	10
11. What if I take a long road trip?.....	10
12. Would I need to keep a record of my mileage or journeys?	10
13. What should I do after purchasing/participating in Z-Miles?	10
14. Can I opt out from Z-Miles?	10
15. How do I contact you?	10
Z-Miles Device	12
1. What is a Z-Miles Device?	12
2. What is a 12V socket?	12
3. Do all cars have a 12V socket?.....	12
4. I have a car without 12V or cigarette lighter socket, can Z-Miles insure/cover it?	12
5. Does the Z-Miles Device need to be professionally installed?	12
6. How does Zurich measure the distance travelled by my car?	12
7. Can the device be removed during the policy/certificate coverage period?.....	13
8. When will I receive my Z-Miles Device?	13
9. Can I drive before I receive the Z-Miles Device? Is there a deadline for installation of the device?	13
10. Will Z-Miles Device drain my car's battery power?.....	13
11. Do I need to sync my phone with Z-Miles Device?	13
12. I've just driven but my journey is not showing up on the app. What should I do?	13
13. Will the distance measured by Z-Miles Device be the same as my car's odometer mileage reading?	13
14. What if my data is showing up incorrectly?	14

15. How do I know whether Z-Miles Device is well connected and is tracking my journey?	14
16. Does Z-Miles Device come with a warranty period?	14
17. The Z-Miles Device is damaged. What should I do?	14
18. Can I use an old or different telematics device when renewing/purchasing a new Z-Miles policy/certificate?	14
19. What should I do if I encounter a technical problem with my Z-Miles Device?	14
20. Can I transfer my Z-Miles Device to a different car?	15
Data collected by Z-Miles Device	15
1. What kind of data does Zurich receive from Z-Miles Device?	15
2. How does Zurich use the driving data received from Z-Miles Device?	15
3. Does Zurich share the driving data with other companies?	15
Cover and eligibility for Z-Miles	16
1. What cover is included in a Z-Miles policy/certificate?	16
2. What add-ons can be included in Z-Miles?	16
3. Can I buy e-hailing add-on cover together with Z-Miles?	16
4. Am I eligible for Z-Miles?	17
Billing and Payment	17
1. What payment methods can I use?	17
2. I don't have a debit or credit card. Can I give you my bank information instead?	17
3. How do monthly payments work?	17
4. Why is my monthly payment amount not the same as my previous month usage?	17
5. When is my billing date each month?	17
6. Can I change my billing date?	18
7. Why did I get charged twice?	18
8. What if I need to change my credit card info?	18
Using MyZurich app and MyZurichLife Customer Portal	18
1. Do I need to download the MyZurich app to see my driving data?	18
2. Do I need to use the MyZurich app to have Z-Miles insurance/takaful?	18
3. Where can I view my policy/certificate documents?	18
Making changes to the policy/certificate and cancelling	20
1. How do I change my bank account details?	20
2. Can I cancel my Z-Miles policy/certificate?	20
3. If my Z-Miles policy/certificate is cancelled or has lapsed, can I keep the Z-Miles Device?	20
What to do when making a claim	20

- 1. **What is the number to call when my car breaks down?20**
- 2. **What should I do after I had an accident?20**
- 3. **Do I have to use Zurich’s approved repairer?21**
- 4. **What if I'm not happy with the repairs done by Zurich’s approved repairers?21**
- 5. **How does the excess work?21**

Isi Kandungan

Soalan Lazim tentang Z-Miles.....	22
1. Bagaimana Z-Miles berfungsi?	22
2. Bagaimana jika saya mempunyai jarak prabayar yang tidak digunakan pada akhir tempoh insurans/takaful saya?	22
3. Bagaimana kami mengira premium/sumbangan asas dan kadar per-kilometer?.....	22
4. Adakah saya perlu prabayar untuk jarak?.....	23
5. Apa helahnya? Kenapa tawaran ini jauh lebih murah daripada pembaharuan saya dengan syarikat insurans/pengendali takaful semasa saya?	23
6. Adakah terdapat had berapa kilometer boleh saya boleh pandu?	23
7. Apa yang dimaksudkan dengan pemandu 'jarak rendah'?.....	23
8. Adakah Diskaun Tanpa Tuntutan (NCD) saya terjejas jika saya membeli/menyertai Z-Miles?	23
9. Bagaimana jika saya tidak memandu langsung? Bagaimana jika saya sedang bercuti?	23
10. Bolehkan saya menghentikan polisi/sijil saya bagi tempoh tertentu?	24
11. Bagaimana jika saya melakukan perjalanan jauh?.....	24
12. Adakah saya perlu menyimpan rekod jarak atau perjalanan saya?	24
13. Apa yang perlu saya lakukan selepas membeli/menyertai Z-Miles?.....	24
14. Bolehkah saya menarik diri daripada Z-Miles?.....	24
15. Bagaimana saya boleh menghubungi anda?	24
Peranti Z-Miles.....	26
1. Apa itu Peranti Z-Miles?	26
2. Apa itu soket 12V?.....	26
3. Adakah semua kereta mempunyai soket 12V?	26
4. Kereta saya tidak mempunyai soket 12V atau pemetik api, bolehkah Z-Miles menginsuranskan/melindunginya?	26
5. Adakah Peranti Z-Miles perlu dipasang secara profesional?.....	26
6. Bagaimana Zurich mengukur jarak yang dipandu oleh kereta saya?	26
7. Bolehkah peranti ini dikeluarkan semasa tempoh perlindungan polisi/sijil?	27
8. Bilakah saya akan menerima Peranti Z-Miles saya?	27
9. Bolehkah saya memandu sebelum menerima Peranti Z-Miles? Adakah terdapat tarikh akhir untuk pemasangan peranti ini?	27
10. Adakah Peranti Z-Miles akan menghabiskan kuasa bateri kereta saya?.....	27
11. Adakah saya perlu menyelaraskan telefon saya dengan Peranti Z-Miles?.....	27
12. Saya baru sahaja memandu tetapi perjalanan saya tidak dipaparkan pada aplikasi. Apa yang perlu saya lakukan?	27

13. Adakah jarak yang diukur oleh Peranti Z-Miles sama dengan bacaan jarak odometer kereta saya?	28
14. Apa yang perlu saya lakukan jika paparan data saya tidak tepat?	28
15. Bagaimana saya tahu sama ada Peranti Z-Miles disambungkan dengan baik dan menjejak perjalanan saya?	28
16. Adakah Peranti Z-Miles datang dengan tempoh jaminan?	28
17. Peranti Z-Miles rosak. Apa yang perlu saya lakukan?.....	28
18. Bolehkah saya menggunakan peranti telematik lama atau peranti telematik lain apabila memperbaharui/membeli polisi/sijil Z-Miles baru?	28
19. Apa yang perlu saya lakukan jika saya menghadapi masalah teknikal dengan Peranti Z-Miles?.....	29
20. Bolehkah saya memindahkan Peranti Z-Miles saya ke kereta lain?	29
Maklumat yang Dikumpul oleh Peranti Z-Miles.....	30
1. Apakah jenis data yang diterima oleh Zurich daripada Peranti Z-Miles?	30
2. Bagaimana Zurich menggunakan data pemanduan yang diterima dari Peranti Z-Miles?	30
3. Adakah Zurich berkongsi data pemanduan dengan syarikat lain?	30
4. Bolehkah saya mengawal jenis data yang dikumpulkan oleh Peranti Z-Miles?	30
Perlindungan dan Kelayakan untuk Z-Miles.....	32
1. Apakah perlindungan yang termasuk dalam polisi/sijil Z-Miles?.....	32
2. Apakah pilihan tambahan yang boleh dimasukkan dalam Z-Miles?	32
3. Bolehkah saya membeli perlindungan tambahan e-hailing bersama dengan Z-Miles?	32
4. Adakah saya layak untuk Z-Miles?	32
Pengebilan dan Pembayaran.....	34
1. Apakah kaedah pembayaran yang boleh saya gunakan?.....	34
2. Saya tidak mempunyai kad debit atau kredit. Bolehkah saya memberikan maklumat bank saya sebagai gantinya?	34
3. Bagaimanakah pembayaran bulanan berfungsi?	34
4. Mengapakah jumlah pembayaran bulanan saya tidak sama dengan penggunaan bulan sebelumnya?	34
5. Bilakah tarikh pengebilan saya setiap bulan?	34
6. Bolehkah saya menukar tarikh pengebilan saya?	34
7. Mengapakah saya dicaj dua kali?.....	35
8. Bagaimana jika saya perlu menukar maklumat kad kredit saya?.....	35
Penggunaan aplikasi MyZurich dan Portal Pelanggan MyZurichLife.....	35
1. Adakah saya perlu memuat turun aplikasi MyZurich untuk melihat data pemanduan saya?	35

2. Adakah saya perlu menggunakan aplikasi MyZurich untuk memiliki insurans/takaful Z-Miles?	35
3. Di mana saya boleh melihat dokumen polisi/sijil saya?	35
4. Bolehkah saya mengawal data yang dipaparkan dan menukar tetapan privasi dalam aplikasi MyZurich?.....	35
Membuat Perubahan/Pembatalan pada polisi/sijil	36
1. Bagaimana saya menukar butiran akaun bank saya?.....	36
2. Bolehkah saya membatalkan polisi/sijil Z-Miles saya?	36
3. Jika polisi/sijil Z-Miles saya dibatalkan atau tamat tempoh, bolehkah saya menyimpan Peranti Z-Miles?	36
Apa yang perlu dilakukan semasa membuat tuntutan.....	36
1. Apakah nombor yang perlu dihubungi apabila kereta saya rosak?	36
2. Apa yang perlu saya lakukan selepas saya mengalami kemalangan?	36
3. Adakah saya perlu baiki kereta di bengkel yang diluluskan oleh Zurich?.....	37
4. Apa yang perlu saya lakukan jika saya tidak puas hati dengan pembaikan yang dilakukan oleh bengkel yang diluluskan oleh Zurich?.....	37
5. Bagaimana akses berfungsi?	37

Z-MILES FAQ (EN)

V1.2

Common questions about Z-Miles

1. How does Z-Miles work?

The idea behind Z-Miles is simple.

If your car is not in use, you've a lower risk of getting into an accident and making a claim. So, if you drive less frequently, you might be paying more than you need for your insurance/takaful.

With Z-Miles, you pay upfront:

(1) an annual base premium/contribution to cover your car against third party liabilities and when your car is parked for the insurance/certificate period of coverage, and

(2) prepaid mileage premium/contribution that covers your driving for 2,000 km, based on a per-kilometre rate that is specific to you.

Automatic billing feature:

- After each trip, the distance your car has travelled gets deducted from the prepaid mileage. Your prepaid mileage balance will be automatically topped up monthly, or when it falls below 400 km during the month to ensure your car always has comprehensive coverage.
- Top-up mileage premium/contribution is calculated by multiplying the per-kilometre rate by the mileage needed to bring the prepaid mileage back to 2,000 km.
- To help you control your insurance/takaful cost, we've set limits on the mileage you pay for. You'll never be charged for more than 400 km in a day, this simply means, if you drive more than 400 km in a day – any extra distance you drive is on us! We'll never charge you for more than 15,000 km a year either.

2. What if I have unused prepaid mileage at the end of my period of insurance/takaful coverage?

We'll refund/return any unused prepaid mileage at the end of the period of insurance/takaful coverage. In other words, you only pay for the kilometres your car is driven – similar to a mobile phone bill.

3. How do we calculate the base premium/contribution and per-kilometre rate?

Just like other insurance companies and takaful operators, we consider several factors when determining your unique base premium/contribution and per-kilometre rate. These include your age, the type of car you drive, your claims history and your car's sum insured/covered.

The base premium/contribution and per-kilometre rate are fixed until the expiry of your policy/certificate coverage unless you request a change to your policy/certificate. (e.g. to change your car's sum insured/covered, include new add-ons and/or adding/withdrawing your NCD)

4. Do I need to prepay for mileage?

Yes, a prepaid mileage of 2,000 km is charged upfront based on your unique per-kilometre rate. This ensures compliance with the Cash before Cover (CBC) clause stated in the Insurance Act 1996. CBC stipulates that premium/contribution must be paid first before a motor insurance/takaful cover can take effect.

5. What's the catch? How come you're so much cheaper than my renewal from my current insurer/takaful operator?

There's no catch - as long as your prepaid mileage balance remains positive and your Z-Miles device is always plugged into your vehicle.

By choosing Z-Miles, you are giving written authorisation for the data to be disclosed and used as follows:

- Receive and process information relating to the use and location of your car;
- Receive and analyse data relating to your car in the event of a claim;
- Offer general processing and storage by approved third parties in relation to providing this service to you.

As we offer a mileage-based insurance/takaful, the way you pay is fairer and more flexible. After paying an upfront base premium/contribution (that include a prepaid mileage of 2,000 km), you just pay for the mileage you drive monthly to top-up the prepaid mileage balance so that you continue to enjoy comprehensive coverage. Unused prepaid mileage balance will be refunded/returned to you at the end of your insurance/takaful coverage period.

6. Is there a limit on how many kilometres I can drive?

There's no mileage limit - you can drive as much as you like. We've designed Z-Miles to save lower mileage drivers money, but we don't enforce a limit on how many kilometres you can drive.

However, to help you control your insurance/takaful cost, we've set limits on the mileage you pay for. You'll never be charged for more than 400 km in a day or 15,000 km for the year. This simply means, if you drive more than 400 km in a day or 15,000 km in a year – any extra distance you drive is on us!

7. What do you mean by a 'low mileage' driver?

We've designed Z-Miles to save lower mileage drivers money. We consider motorists that drive less than 15,000 km a year to be low mileage drivers.

8. Is my No Claims Discount (NCD) affected if I purchase/ participate in Z-Miles?

You'll continue to build your No Claims Discount with Z-Miles like you would with any other insurer or takaful operators.

9. What if I don't drive at all? What if I'm on vacation?

If you don't drive in a given month, you won't be charged any premium/contribution at all for that month.

10. Can I pause my policy/certificate for a certain period?

If you don't drive in a given month, you won't be charged any premium/contribution at all for that month. Unfortunately, we're unable to pause or suspend your insurance/takaful policies/certificates.

11. What if I take a long road trip?

Your daily mileage charges are capped at 400 km per day. You will not be charged for the mileage above this amount in a day.

12. Would I need to keep a record of my mileage or journeys?

No. All your journeys and mileage will be recorded by the Z-Miles Device and can be accessed through your MyZurich app.

13. What should I do after purchasing/participating in Z-Miles?

If you purchase/ participate in Z-Miles for the first time:

- a. Upon purchasing/ participating in Z-Miles, we'll send your Z-Miles Device to your shipping address.
- b. After receiving the Z-Miles Device, simply plug it into your insured car's cigarette lighter or 12V socket to activate the device.
- c. Once the Z-Miles Device has been plugged in and activated, you'll get an email and notification through your MyZurich app to confirm that your device is activated.
- d. If you've installed MyZurich mobile app, your car's trip details will automatically appear after each journey. Do note that trip details may take up to 24 hours to appear.
- e. **Remember:** Z-Miles Device needs to be stay plugged into your car. If your policy/certificate is effective and you have received your Z-Miles Device but haven't plugged it in while driving, an additional excess may apply in the event of accident claim, and we may not cover your own damage claims.

14. Can I opt out from Z-Miles?

Yes, you can opt out from Z-Miles by cancelling your Z-Miles policy/certificate.

You may cancel your policy/certificate at any time by giving us a written notice in advance. Upon cancellation, you are entitled to a partial refund/return of base premium/contribution and unused mileage balance, provided you have not made any claim. There is no refund/return of mileage premium/contribution for the mileage that you have driven during the insurance/takaful coverage period.

Prior to cancelling your Z-Miles policy/certificate, you need to ensure your road tax is cancelled first and provide the evidence of road tax cancellation to us when you cancel your policy/certificate.

15. How do I contact you?

For device matter, please contact Z-Miles Technical Support Helpdesk via 03-5888 0009.

For policy/certificate matter, you can either chat with [Zac \(our 24/7 chatbot\)](#), email us at callcentre@zurich.com.my or call us at : 1-300-888-622 (Mondays to Fridays, 8.30 AM to 5.15 PM).

Z-Miles Device

1. What is a Z-Miles Device?

After you purchase/ participate in Z-Miles policy/certificate for the first time, we will send you a device called Z-Miles Device. You can easily plug the device into your car's 12V socket or cigarette lighter socket.

Once Z-Miles Device is installed, it starts recording information on how (e.g. speed, braking and acceleration), when and where your car is driven. This information is transmitted to us securely over cellular networks and is used by us to measure the kilometres your car is driven, manage your policy/certificate and better understand how and when accidents occur.

In addition, the device also provides safety assistance during vehicle breakdowns or emergencies and enables other valuable features of the Z-Miles experience (e.g. trip history). In the event of your vehicle being stolen, you can provide that information to us, the police or other third parties to assist in the recovery of your vehicle.

Please refer to the [Z-Miles Device Quick User Guide](#) for more details on the installation and device features on safety assistance.

2. What is a 12V socket?

A 12V socket, also known as a cigarette lighter socket, is a cylindrical receptacle that provides direct current (DC) at 12 volts to a device plugged into it.

3. Do all cars have a 12V socket?

Most cars will have a 12V socket even if they don't have a cigarette outlet. Sometimes they are in unexpected places, so it is recommended to check your car's manual if it is not easily found.

4. I have a car without 12V or cigarette lighter socket, can Z-Miles insure/cover it?

Unfortunately, we cannot insure/cover your car under Z-Miles as the Z-Miles Device is needed for us to measure the mileage effectively.

However, you can consider Z-Miles' sister product, called Z-Driver, which also provides comprehensive coverage.

5. Does the Z-Miles Device need to be professionally installed?

No, it is a self-fit device that can be easily installed by users and does not need to be professionally installed, so there's no waiting around for an engineer or having to pay extra for installation. To know more, please refer to [Z-Miles Device Quick User Guide](#).

6. How does Zurich measure the distance travelled by my car?

Z-Miles Device has a GPS unit that can track location-based data which we use to measure the kilometres your car is driven.

7. Can the device be removed during the policy/certificate coverage period?

A condition of Z-Miles policy/certificate is that the Z-Miles Device must remain installed and active for the full duration of the policy/certificate coverage period. If you remove the device or interfere with it in any other way, we may apply an excess of RM1,000 on your claim or refuse to pay out on any claims. Excess is the amount of loss you have to bear in event of a claim.

Of course, when you get your car serviced, it's ok to remove the device so that the mechanic can access the port. Just be sure to plug the device back in afterwards.

8. When will I receive my Z-Miles Device?

Your Z-Miles Device will be delivered within

- a) 7 working days before your policy/certificate effective date, or
- b) 7 working days after you purchase/ participate in Z-Miles;

whichever later. Have questions about delivery? Call us at +603-5888 0009.

9. Can I drive before I receive the Z-Miles Device? Is there a deadline for installation of the device?

When you take up a Z-Miles policy/certificate, you're covered to drive your car as soon as the policy/certificate starts. However, you will need to fit the device as soon as it is delivered. Otherwise, mileage penalty of 400 km per day will be imposed on your policy/certificate after a 14-days grace period until your mileage balance becomes zero.

If you plug in the Z-Miles Device before your Z-Miles policy/certificate coverage starts, you will not be charged for the kilometres you drive before your policy/certificate coverage start date.

10. Will Z-Miles Device drain my car's battery power?

Z-Miles Device only requires a small amount of electrical charge to function (less than a car stereo). It will not drain your battery, provided the car battery is in good working order.

11. Do I need to sync my phone with Z-Miles Device?

No, Z-Miles Device functions separately from your phone and securely transmits data through an in-built modem. All you need to do is plug the device into your car's 12V socket or cigarette lighter socket, and check for a pulsing green light.

12. I've just driven but my journey is not showing up on the app. What should I do?

It will take up to 24 hours after you end your journey for your journey data to appear in your account.

If the journey still has not shown up after 48 hours, please contact Customer Service at 1 300 888 622 (within Malaysia) or +603 2109 7999 (Overseas).

13. Will the distance measured by Z-Miles Device be the same as my car's odometer mileage reading?

Z-Miles Device's distance is derived from GPS satellites and may differ slightly from your car's odometer mileage reading.

14. What if my data is showing up incorrectly?

Parking underground or in an area of low GPS is the most common reason for this, that's because the Z-Miles Device cannot send signal to us. Just wait until the next time your car is above ground or in an area with a better GPS signal and the journey should automatically update in your feed.

If you notice missing trips or ones with missing segments, please unplug your device and then plug it back in. This will reboot the device and improve signal quality. The beginning of some trips may be missing due to the device searching for a satellite to lock on to at the beginning of a trip, but in general, a reboot of the device should improve signal quality overall.

If the journey still has not shown up after 48 hours, please contact Customer Care at 1 300 888 622 (within Malaysia) or +603 2109 7999 (Overseas).

15. How do I know whether Z-Miles Device is well connected and is tracking my journey?

Once the Z-Miles Device is plugged in and powered on, its light indicator will blink green which means it is connected and the device is working correctly.

If the device's light indicator does not blink, this means that the device is not connected to the network. Please unplug your device and then plug it back in. If the problem persists, please contact Z-Miles Technical Support Helpdesk at 03-5888 0009 (24/7 service).

16. Does Z-Miles Device come with a warranty period?

Z-Miles Device comes with a 3-years warranty period that covers manufacturing defects, except in the event of loss or damage due to misuse, tampering, or unauthorised interfering and alteration of the device.

17. The Z-Miles Device is damaged. What should I do?

If you notice your Z-Miles Device is not working as it should be, please contact Z-Miles Technical Support Helpdesk at 03-5888 0009 (24/7 service) as soon as possible and we will send a replacement device to you. We will also notify you if we spot anything wrong with it at our end.

If, after looking at all the facts we find that you are responsible for damaging the Z-Miles Device, you will be charged the Z-Miles Device fee shown in your policy/certificate schedule to replace it. Otherwise, we will replace it free of charge (including the postage).

18. Can I use an old or different telematics device when renewing/purchasing a new Z-Miles policy/certificate?

If Z-Miles is your expiring insurance/takaful, you should continue to use the same Z-Miles Device after you renew your Z-Miles policy/certificate. For the first time purchaser/participant of Z-Miles, you'll need to use the Z-Miles Device that we will send you upon policy /certificate issuance.

19. What should I do if I encounter a technical problem with my Z-Miles Device?

For Z-Miles Device's technical related problems, please contact Z-Miles Technical Support Helpdesk at 03-5888 0009 (24/7 service).

For problems related to your Z-Miles insurance/takaful, please contact Customer Care at 1 300 888 622 (within Malaysia) or +603 2109 7999 (Overseas).

20. Can I transfer my Z-Miles Device to a different car?

No. You cannot transfer the Z-Miles Device to a different car unless we have asked you to do so.

Data collected by Z-Miles Device

1. What kind of data does Zurich receive from Z-Miles Device?

Z-Miles Device collects and processes data in respect of every car journey made. This data is securely transferred from Z-Miles Device to us through the cellular network and is securely stored. The data will be retained for as long as necessary.

The data collected will include a broad range of data relating to your car, e.g. location, speed, braking, acceleration, cornering speed etc. The journey made by your car make will be made available to you through the MyZurich app. It will take up to 24 hours after you end your journey for your journey data to appear in your account.

Please see our Personal Data Protection Notice (<https://www.zurich.com.my/en/customer-hub/show-me-more-info/personal-data-protection-notice>) which explains in detail the information we collect from you and how this is used.

2. How does Zurich use the driving data received from Z-Miles Device?

By purchasing/ participating in Z-Miles, you are giving written authorisation for the data to be disclosed and used as follows:

- Receive and process information relating to the use and location of your car;
- Receive and analyse data relating to your car in the event of a claim;
- Offer general processing and storage by approved third parties in relation to providing this service to you.

Ultimately, Zurich use all these information to manage your policy/certificate, better understand how and when accidents occur, and help us to make our product better and the roads safer.

3. Does Zurich share the driving data with other companies?

Zurich only shares your data with our partners where this is necessary to administer the policy/certificate.

Please see our Personal Data Protection Notice (<https://www.zurich.com.my/en/customer-hub/show-me-more-info/personal-data-protection-notice>) which explains in detail the information Zurich collect from you and how this is used.

4. Can I control the type of data that is collected by the Z-Miles Device?

No. You cannot change the type of data that is collected by the device.

By purchasing/ participating in Z-Miles, you are giving written authorisation for the data to be disclosed and used as follows:

- Receive and process information relating to the use and location of your car;
- Receive and analyse data relating to your car in the event of a claim;
- Offer general processing and storage by approved third parties in relation to providing this service to you.

Ultimately, Zurich use all these information to manage your policy/certificate, better understand how and when accidents occur, and help us to make our product better and the roads safer.

Cover and eligibility for Z-Miles

1. What cover is included in a Z-Miles policy/certificate?

With Z-Miles, you get a full private car comprehensive cover. It covers your car whether it is being driven or parked.

What's included in the standard Z-Miles policy/certificate?

- Coverage against loss or damage to your car due to accident, fire or theft.
- Coverage for injury or death to third party
- Coverage for property loss or damage to third party
- Special Perils – covers loss and damages from natural perils such as flood.
- Breakdown towing service starting from 150km (round-trip)

What optional add-ons are available?

- Unlimited breakdown towing
- Agreed Value – provides a certainty on vehicle value at point of claim.
- All Driver –RM400 compulsory excess is waived for unnamed driver, provided unnamed driver is not a young driver or inexperienced driver.
- Windscreen – covers cost to repair or replace your windscreen without affecting your NCD

2. What add-ons can be included in Z-Miles?

You can opt to include the following add-ons:

- Unlimited breakdown towing
- Agreed Value – provides a certainty on vehicle value at point of claim.
- All Driver –RM400 compulsory excess is waived for unnamed driver, provided unnamed driver is not a young driver or inexperienced driver.
- Windscreen – covers cost to repair or replace your windscreen without affecting your NCD

Do note that we currently do not offer e-hailing private hire car add-on under Z-Miles as Z-Miles is targeted at low mileage drivers.

3. Can I buy e-hailing add-on cover together with Z-Miles?

No. You will not be able to purchase the e-hailing private hire car add-on with Z-Miles as Z-Miles is targeted at low mileage drivers.

4. Am I eligible for Z-Miles?

We have a few restrictions in place and if you don't fulfil the requirements below, you will not be able to get a Z-Miles policy/certificate from us at the moment:

- Z-Miles policy/certificate is only available for individual policy/certificate holders only
- When you first purchase/ participate in Z-Miles, your car's sum insured/covered must be between RM30,000 and RM500,000
- Your car must have a working 12V socket to power the Z-Miles device
- You agree to plug in the Z-Miles Device in your car during the duration of cover

Billing and Payment

1. What payment methods can I use?

You'll need a Visa or Mastercard debit or credit card to pay your insurance/takaful premiums/contributions.

We'll automatically take payment from the same card to top-up your prepaid mileage balance to 2,000 km every month or when your prepaid mileage balance is low during the month.

You can update your billing details on [MyZurichLife Customer Portal](#) at any time.

Unfortunately, we are not able to take American Express, Diners Club, or pre-paid cards at the moment.

2. I don't have a debit or credit card. Can I give you my bank information instead?

Currently, we only accept Visa or Mastercard debit and credit cards for payment online. We are not able to take American Express, Diners Club, or pre-paid cards at the moment.

3. How do monthly payments work?

Your monthly payments will be charged automatically to your nominated payment card for the top-up of prepaid mileage balance to 2,000 km.

4. Why is my monthly payment amount not the same as my previous month usage?

If you made a mid-term endorsement to your policy/certificate that results in a change to your per-kilometre rate (e.g. addition or withdrawal of NCD), your monthly payment amount will be different to the mileage premium/contribution charged to you based on your previous month usage.

This is because your monthly payment is calculated based on your latest per-kilometre rate.

Do note that any unused prepaid mileage will be refunded/returned to you at the end of your policy/certificate coverage period.

5. When is my billing date each month?

The billing date is the day your bill is sent to you and is usually 1 to 2 days after the end of your billing cycle. Your cycle begins on your coverage start date and ends on the day before that same numerical day each month afterwards.

For example, if your coverage start date is July 5th, then the first billing cycle will cover the distance travelled by your car between July 5th and August 4th. The next cycle will begin on August 5th. The billing date for the first cycle would be approximately August 6th.

6. Can I change my billing date?

Currently, you cannot change your billing dates. Please note that we do not charge any late fees.

However, if payment is not received on time, your mileage balance will not be topped-up. Your coverage will be downgraded to Third-Party Only cover when you don't have any prepaid mileage balance remaining.

You can upgrade your policy/certificate to Comprehensive cover by topping-up your mileage prepaid balance to 2,000 km.

7. Why did I get charged twice?

Please contact our Customer Service at 1 300 888 622 (within Malaysia) or +603 2109 7999 (Overseas).

8. What if I need to change my credit card info?

No problem! You can update your payment information on [MyZurichLife Customer Portal](#) at any time.

Using MyZurich app and MyZurichLife Customer Portal

1. Do I need to download the MyZurich app to see my driving data?

Yes, you need to download the MyZurich app to access your trip data easily and on the go.

2. Do I need to use the MyZurich app to have Z-Miles insurance/takaful?

No. Your policy/certificate documents and trip information are available on the [MyZurichLife Customer Portal](#). However, you are encouraged to download the MyZurich app as a great way to visualize your data and receive notifications and alerts.

3. Where can I view my policy/certificate documents?

Your policy/certificate documents are available on the MyZurich app and [MyZurichLife Customer Portal](#).

4. Can I control the data shown and change the privacy settings in the MyZurich app?

The data collected by Z-Miles Device and data shown in both MyZurich app and MyZurichLife customer portal is fixed. You cannot change the data shown.

However, you can change the privacy settings for the MyZurich app under the general app settings, e.g. app notification, location tracking via the app, etc.

Making changes to the policy/certificate and cancelling

1. How do I change my bank account details?

You can change your bank account details at any time via the [MyZurichLife Customer Portal](#).

2. Can I cancel my Z-Miles policy/certificate?

You may cancel your policy/certificate at any time by giving us a written notice in advance. Upon cancellation, you are entitled to a partial refund/return of base premium/contribution and unused mileage balance, provided you have not made any claim. There is no refund/return of mileage premium/contribution for the mileage that you have driven during the insurance/takaful coverage period.

Prior to cancelling your Z-Miles policy/certificate, you need to ensure your road tax is cancelled first and provide the evidence of road tax cancellation to us when you cancel your policy/certificate.

3. If my Z-Miles policy/certificate is cancelled or has lapsed, can I keep the Z-Miles Device?

Yes. The Z-Miles Device will also stop collecting data on the journey made by your car.

What to do when making a claim

1. What is the number to call when my car breaks down?

Please contact Zurich Roadside Assistance (24-hour hotline) at 1-300-88-5566 or WhatsApp us at [+603-7989 0345](#).

Alternatively, you can request for Zurich Roadside Assistance by performing the steps below:

- a. Press and hold the blue button on Z-Miles device for 2 seconds.
- b. The blue LED light will flash, your location will then be sent to Zurich Roadside Assistance and you'll receive a call from us.
- c. If there's poor or no network signal on the device, the LED will flash red. Don't worry! You can still request for assistance via MyZurich app.

2. What should I do after I had an accident?

- a. Call Zurich Roadside Assistance at 1-300-88-5566 or [+603-7989 0345](#) (for WhatsApp chat and local landline calls only) for immediate road assistance or tow service in the event of a road accident, or to make an enquiry on claims procedure;
- b. You should send your car to any of our approved repairers for accident repairs, windscreen repairs, or windscreen replacements;
- c. Report all accidents to the police within 24 hours as required by law;
- d. Inform us as soon as possible through MyZurich app, [MyZurichLife Customer Portal](#) or email us at callcentre@zurich.com.my. Do submit to us all letters, claims, writs and summons if you have received from third parties as a result of the accident;
- e. If you have a Comprehensive cover and the third party that knocked your car is clearly at fault, you are advised to submit own damage Knock-for-Knock (KfK) claim to us in order to expedite claims processing. Your NCD entitlement will not be affected and you can

claim the excess that you had paid from the insurer/takaful operator of the third party; Otherwise, you will lose your entire NCD entitlement once an own damage or a third-party claim is made against your policy/certificate.

A list of our approved repairers can be obtained from the MyZurich app or our website: www.zurich.com.my.

3. Do I have to use Zurich's approved repairer?

Yes. This is so that we know the repairs will be done well and in good time. And we'll guarantee the repairs for up to 12 months.

4. What if I'm not happy with the repairs done by Zurich's approved repairers?

Please contact our claim handler that is handling your case – we will liaise with the workshop on your behalf.

5. How does the excess work?

Excess is the amount of loss you have to bear in event of a claim. There can be more than one (1) type of excess that may be applicable to your policy/certificate, and these will be printed on your schedule. There are four types of excesses that may apply to your Z-Miles policy/certificate:

- a. All Claims Excess: The amount you have to bear determined by us based on our underwriting considerations.
- b. Voluntary Excess: The amount you choose to bear in return for a lower premium/contribution.
- c. Compulsory Excess: The amount you have to bear if your car is driven by any of the following person:
 - (i) not a named driver under your policy/certificate;
 - (ii) have a learner or provisional licence; or
 - (iii) under 21 years of age.
- d. Inactivated Policy/Certificate Excess: The amount you have to bear if we do not have access to your vehicle data at time of an incident.

[END OF DOCUMENT]

Z-MILES FAQ

V1.2

Soalan Lazim tentang Z-Miles

1. Bagaimana Z-Miles berfungsi?

Idea di sebalik Z-Miles adalah mudah.

Jika kereta anda tidak digunakan, risiko untuk terlibat dalam kemalangan dan membuat tuntutan adalah lebih rendah. Jadi, jika anda memandu kurang kerap, anda mungkin membayar lebih daripada yang diperlukan untuk insurans/takaful anda.

Dengan Z-Miles, anda membayar terlebih dahulu:

(1) premium/sumbangan asas tahunan untuk melindungi kereta anda terhadap liabiliti pihak ketiga dan apabila kereta anda diparkir sepanjang tempoh insurans/takaful, dan

(2) premium/sumbangan prabayar jarak yang melindungi pemanduan anda untuk 2,000 km, berdasarkan kadar per kilometer yang spesifik untuk anda.

Ciri-ciri pengebilan automatik:

- Selepas setiap perjalanan, jarak yang telah ditempuh oleh kereta anda akan ditolak daripada jarak prabayar.

Baki jarak prabayar anda akan ditambah secara automatik setiap bulan, atau apabila ia jatuh di bawah 400 km dalam bulan tersebut untuk memastikan kereta anda sentiasa mempunyai perlindungan Komprehensif.

- Premium/sumbangan untuk tambahan baki jarak dikira dengan mendarabkan kadar per kilometer dengan jarak yang diperlukan untuk kembalikan jarak prabayar kepada 2,000 km.

- Untuk membantu anda mengawal kos insurans/takaful anda, kami telah menetapkan had pada jarak yang anda bayar. Anda tidak akan dikenakan bayaran lebih daripada 400 km dalam sehari. Ini bermakna, jika anda memandu lebih daripada 400 km dalam sehari, sebarang jarak tambahan yang anda pandu adalah atas tanggungan kami! Kami juga tidak akan mengenakan bayaran lebih daripada 15,000 km setahun.

2. Bagaimana jika saya mempunyai jarak prabayar yang tidak digunakan pada akhir tempoh insurans/takaful saya?

Kami akan mengembalikan sebarang jarak prabayar yang tidak digunakan pada akhir tempoh insurans/takaful. Dalam erti kata lain, anda hanya membayar untuk kilometer yang dipandu oleh kereta anda – serupa dengan bil telefon bimbit.

3. Bagaimana kami mengira premium/sumbangan asas dan kadar per-kilometer?

Seperti syarikat insurans dan pengendali takaful yang lain, beberapa faktor akan dipertimbangkan apabila menetapkan premium/sumbangan asas dan kadar per-kilometer unik anda. Ini termasuk umur anda, jenis kenderaan yang anda miliki, sejarah tuntutan anda dan jumlah diinsuranskan/dilindungi bagi kenderaan anda.

Premium/sumbangan asas dan kadar per-kilometer adalah tetap sehingga tamat tempoh polisi/sijil anda kecuali anda meminta perubahan pada polisi/sijil anda (contohnya, untuk

menukar jumlah diinsuranskan/dilindungi bagi kenderaan anda, menambah manfaat perlindungan lain dan/atau menambah/menarik balik NCD anda).

4. Adakah saya perlu prabayar untuk jarak?

Ya, jarak prabayar sebanyak 2,000 km dikenakan terlebih dahulu. Ini memastikan pematuhan dengan klausa Tunai Sebelum Perlindungan (CBC) yang dinyatakan dalam Akta Insurans 1996. CBC menetapkan bahawa premium/sumbangan mesti dibayar terlebih dahulu sebelum perlindungan insurans/takaful boleh berkuat kuasa.

5. Apa helahnya? Kenapa tawaran ini jauh lebih murah daripada pembaharuan saya dengan syarikat insurans/pengendali takaful semasa saya?

Tiada helah - selagi baki jarak prabayar anda kekal positif dan peranti Z-Miles anda sentiasa dipasang ke soket pemetik api kenderaan anda.

Dengan memilih Z-Miles, anda memberikan kebenaran bertulis untuk data didedahkan dan digunakan seperti berikut:

- Menerima dan memproses maklumat berkaitan penggunaan dan lokasi kereta anda;
- Menerima dan menganalisis data berkaitan kereta anda dalam kes tuntutan;
- Menawarkan pemprosesan dan penyimpanan umum oleh pihak ketiga yang diluluskan berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan ini kepada anda.

Memandangkan kami menawarkan insurans/takaful berasaskan jarak, cara anda membayar adalah lebih adil dan fleksibel. Selepas membayar premium/sumbangan asas (yang termasuk jarak prabayar sebanyak 2,000 km), anda hanya perlu membayar untuk jarak yang anda pandu setiap bulan untuk menambah baki jarak prabayar supaya anda terus menikmati perlindungan komprehensif. Baki jarak prabayar yang tidak digunakan akan dikembalikan kepada anda pada akhir tempoh perlindungan insurans/takaful anda.

6. Adakah terdapat had berapa kilometer boleh saya boleh pandu?

Tiada had jarak - anda boleh memandu sejauh mana yang anda suka. Kami telah merancang Z-Miles untuk menjimatkan wang pemandu dengan jarak perjalanan yang rendah, tetapi kami tidak menetapkan had pada berapa kilometer yang anda boleh pandu.

Walau bagaimanapun, untuk membantu mengawal kos insurans/takaful anda, kami telah menetapkan had pada jarak yang anda bayar. Anda tidak akan dikenakan bayaran lebih daripada 400 km dalam sehari atau 15,000 km dalam setahun. Ini bermakna, jika anda memandu lebih daripada 400 km dalam sehari atau 15,000 km dalam setahun – sebarang jarak tambahan yang anda pandu adalah atas tanggungan kami!

7. Apa yang dimaksudkan dengan pemandu 'jarak rendah'?

Kami telah merancang Z-Miles untuk menjimatkan wang pemandu yang memandu dengan jarak yang lebih rendah. Kami menganggap pemandu yang memandu kurang daripada 15,000 km setahun sebagai pemandu jarak rendah.

8. Adakah Diskaun Tanpa Tuntutan (NCD) saya terjejas jika saya membeli/menyertai Z-Miles?

Anda akan terus membina Diskaun Tanpa Tuntutan (NCD) anda dengan Z-Miles seperti yang berlaku dengan mana-mana syarikat insurans atau pengendali takaful yang lain.

9. Bagaimana jika saya tidak memandu langsung? Bagaimana jika saya sedang bercuti?

Jika anda tidak memandu dalam bulan tertentu, anda tidak akan dikenakan bayaran premium/sumbangan langsung untuk bulan tersebut.

10. Bolehkan saya menghentikan polisi/sijil saya bagi tempoh tertentu?

Jika anda tidak memandu dalam bulan tertentu, anda tidak akan dikenakan sebarang premium/sumbangan untuk bulan tersebut. Malangnya, kami tidak dapat menghentikan seketika atau menggantung polisi/sijil insurans/takaful anda.

11. Bagaimana jika saya melakukan perjalanan jauh?

Caj jarak harian anda dihadkan kepada 400 km sehari. Anda tidak akan dikenakan bayaran untuk jarak yang melebihi jumlah ini dalam sehari.

12. Adakah saya perlu menyimpan rekod jarak atau perjalanan saya?

Tidak. Semua perjalanan dan jarak anda akan direkodkan oleh Peranti Z-Miles dan boleh diakses melalui aplikasi MyZurich anda.

13. Apa yang perlu saya lakukan selepas membeli/menyertai Z-Miles?

Jika anda membeli/menyertai Z-Miles buat kali pertama:

- a. Setelah membeli/menyertai Z-Miles, kami akan menghantar Peranti Z-Miles ke alamat penghantaran anda.
- b. Setelah menerima Peranti Z-Miles, sila pasangkannya ke soket pemetik api atau soket 12V kereta yang diinsuranskan untuk mengaktifkan peranti tersebut.
- c. Setelah Peranti Z-Miles dipasang dan diaktifkan, anda akan menerima e-mel dan notifikasi melalui aplikasi MyZurich anda untuk mengesahkan bahawa peranti anda telah diaktifkan.
- d. Jika anda telah memuat turun aplikasi mudah alih MyZurich, butiran perjalanan kereta anda akan dipaparkan secara automatik selepas setiap perjalanan. Harap maklum bahawa butiran perjalanan mungkin mengambil masa selama 24 jam untuk dipaparkan.
- e. **Peringatan:** Peranti Z-Miles perlu kekal dipasang ke soket pemetik api kereta anda. Jika polisi/sijil anda berkuat kuasa dan anda telah menerima Peranti Z-Miles tetapi tidak memasangnya semasa memandu, eksekutif tambahan mungkin dikenakan sekiranya berlaku tuntutan kemalangan, dan kami mungkin tidak akan menanggung tuntutan kerosakan yang disebabkan anda sendiri.

14. Bolehkah saya menarik diri daripada Z-Miles?

Ya, anda boleh menarik diri daripada Z-Miles dengan membatalkan polisi/sijil Z-Miles anda.

Anda boleh membatalkan polisi/sijil anda pada bila-bila masa dengan memberikan kami notis bertulis terlebih dahulu. Selepas pembatalan, anda berhak mendapat bayaran balik/pengembalian sebahagian premium/sumbangan asas dan baki jarak prabayar yang tidak digunakan, dengan syarat anda tidak membuat sebarang tuntutan. Tiada bayaran balik/pengembalian premium/sumbangan jarak untuk jarak yang telah anda pandu semasa tempoh perlindungan insurans/takaful.

Sebelum membatalkan polisi/sijil Z-Miles anda, anda perlu memastikan cukai jalan anda dibatalkan terlebih dahulu dan memberikan bukti pembatalan cukai jalan kepada kami semasa anda membatalkan polisi/sijil anda.

15. Bagaimana saya boleh menghubungi anda?

Untuk hal berkaitan peranti, sila hubungi Meja Bantuan Sokongan Teknikal Z-Miles di 03-5888 0009. Untuk hal berkaitan polisi/sijil, anda boleh sama ada berbual dengan [Zac \(chatbot 24/7 kami\)](#), e-mel kami di callcentre@zurich.com.my atau hubungi kami di 1-300-888-622 (Isnin hingga Jumaat, 8.30 AM hingga 5.15 PM).

Peranti Z-Miles

1. Apa itu Peranti Z-Miles?

Selepas anda membeli/menyertai polisi/sijil anda, kami akan menghantar peranti yang dipanggil Peranti Z-Miles. Anda boleh memasang peranti dengan mudah ke dalam soket 12V atau soket pemetik api kereta yang diinsuranskan/dilindungi anda.

Setelah Peranti Z-Miles dipasang, ia akan mula merekod maklumat mengenai bagaimana (contohnya kelajuan, brek, dan pecutan), bila dan di mana kereta anda dipandu. Maklumat ini akan dihantar kepada kami dengan selamat melalui rangkaian telefon selular dan digunakan oleh kami untuk mengukur jarak yang dipandu oleh kereta anda, mengurus polisi/sijil anda dan lebih memahami bagaimana dan bila kemalangan berlaku.

Selain itu, peranti ini juga menyediakan bantuan keselamatan semasa kerosakan kenderaan atau kecemasan dan mengaktifkan ciri-ciri berharga lain dalam pengalaman Z-Miles (contohnya sejarah perjalanan).

Sekiranya kenderaan anda dicuri, anda boleh memberikan maklumat tersebut kepada kami, pihak polis, atau pihak ketiga lain untuk membantu dalam pencarian kenderaan anda. Sila rujuk [Panduan Penggunaan Peranti Z-Miles](#) untuk maklumat lanjut mengenai bantuan keselamatan.

2. Apa itu soket 12V?

Soket 12V, juga dikenali sebagai soket pemetik api, adalah penerima silinder yang menyediakan arus terus (DC) pada 12 volt kepada peranti yang dipasang ke dalamnya.

3. Adakah semua kereta mempunyai soket 12V?

Kebanyakan kereta mempunyai soket 12V walaupun mereka tidak mempunyai soket pemetik api. Kadang-kadang ianya berada di tempat yang tersorok, jadi anda disarankan untuk menyemak manual kereta anda jika ia tidak mudah ditemui.

4. Kereta saya tidak mempunyai soket 12V atau pemetik api, bolehkah Z-Miles menginsuranskan/melindunginya?

Malangnya, kami tidak dapat menginsuranskan/melindungi kereta anda di bawah Z-Miles kerana Peranti Z-Miles diperlukan untuk kami mengukur jarak dengan tepat.

Walau bagaimanapun, anda boleh mempertimbangkan produk lain yang dipanggil Z-Driver, yang juga menyediakan perlindungan Komprehensif.

5. Adakah Peranti Z-Miles perlu dipasang secara profesional?

Tidak, ia adalah peranti yang boleh dipasang sendiri oleh pengguna dengan mudah dan tidak memerlukan pemasangan profesional. Oleh itu, anda tidak perlu mengupah jurutera atau membayar tambahan untuk pemasangan. Untuk maklumat lanjut, sila rujuk [Panduan Penggunaan Peranti Z-Miles](#).

6. Bagaimana Zurich mengukur jarak yang dipandu oleh kereta saya?

Peranti Z-Miles mempunyai unit GPS yang dapat mengesan data berdasarkan lokasi yang kami gunakan untuk mengukur kilometer yang dipandu oleh kereta anda.

7. Bolehkah peranti ini dikeluarkan semasa tempoh perlindungan polisi/sijil?

Salah satu syarat polisi/sijil Z-Miles ialah Peranti Z-Miles mesti kekal dipasang dan aktif sepanjang tempoh polisi/sijil. Jika anda mengeluarkan peranti atau mengganggu peranti dengan cara lain, kami mungkin mengenakan ekses sebanyak RM1,000 pada tuntutan anda atau menolak untuk membayar sebarang tuntutan. Ekses ini adalah jumlah kerugian yang perlu anda tanggung sekiranya berlaku tuntutan.

Walaupun bagaimanapun, apabila anda menghantar kereta anda untuk diservis, anda adalah dibenarkan untuk mengeluarkan peranti supaya mekanik boleh mengakses port. Pastikan anda memasang semula peranti selepas itu.

8. Bilakah saya akan menerima Peranti Z-Miles saya?

Peranti Z-Miles anda akan dihantar dalam masa

a. 7 hari bekerja sebelum tarikh berkuatkuasa polisi/sijil anda, atau

b. 7 hari bekerja selepas anda membeli/menyertai Z-Miles;

mana-mana yang lebih lewat. Ada soalan mengenai penghantaran? Hubungi kami di +603-5888 0009.

9. Bolehkah saya memandu sebelum menerima Peranti Z-Miles? Adakah terdapat tarikh akhir untuk pemasangan peranti ini?

Apabila anda membeli/menyertai polisi/sijil Z-Miles, anda dilindungi untuk memandu kereta anda sebaik sahaja polisi/sijil bermula. Walau bagaimanapun, anda perlu memasang peranti ini sebaik sahaja ia tiba melalui pos. Jika tidak, penalti jarak sebanyak 400 km sehari akan dikenakan ke atas polisi/sijil anda selepas tempoh tangguh 14 hari sehingga baki jarak anda menjadi sifar(0).

Jika anda memasang Peranti Z-Miles sebelum polisi/sijil Z-Miles anda berkuat kuasa, anda tidak akan dikenakan bayaran untuk kilometer yang dipandu sebelum tarikh berkuat kuasa polisi/sijil anda.

10. Adakah Peranti Z-Miles akan menghabiskan kuasa bateri kereta saya?

Peranti Z-Miles hanya memerlukan sedikit caj elektrik untuk berfungsi (kurang daripada stereo kereta). Ia tidak akan menghabiskan bateri anda, dengan syarat bateri kereta dalam keadaan baik.

11. Adakah saya perlu menyelaraskan telefon saya dengan Peranti Z-Miles?

Tidak, Peranti Z-Miles berfungsi secara berasingan daripada telefon anda dan menghantar data dengan selamat melalui modem terbina dalam. Apa yang perlu anda lakukan ialah memasang peranti ke dalam soket 12V atau soket pemetik api kereta anda, dan periksa lampu hijau yang berkelip.

12. Saya baru sahaja memandu tetapi perjalanan saya tidak dipaparkan pada aplikasi. Apa yang perlu saya lakukan?

Ia akan mengambil masa sehingga 24 jam selepas anda menamatkan perjalanan anda untuk data perjalanan anda dipaparkan dalam akaun anda.

Jika perjalanan masih tidak dipaparkan selepas 48 jam, sila hubungi Khidmat Pelanggan kami di 1 300 888 622 (dalam Malaysia) atau +603 2109 7999 (Luar Negara).

13. Adakah jarak yang diukur oleh Peranti Z-Miles sama dengan bacaan jarak odometer kereta saya?

Jarak Peranti Z-Miles diperoleh daripada satelit GPS. Oleh itu, bacaan peranti mungkin berbeza sedikit daripada bacaan jarak odometer kereta anda.

14. Apa yang perlu saya lakukan jika paparan data saya tidak tepat?

Meletakkan kereta di tempat parkir bawah tanah atau di kawasan dengan isyarat GPS yang rendah adalah sebab yang paling biasa untuk isu ini, kerana Peranti Z-Miles tidak dapat menghantar isyarat kepada kami. Tunggu sehingga kereta anda berada di atas tanah atau di kawasan dengan isyarat GPS yang lebih baik dan perjalanan tersebut akan dikemas kini secara automatik dalam aplikasi anda. Jika anda mendapati rekod perjalanan atau segmen yang hilang, sila cabut peranti anda dan kemudian pasangkannya semula. Ini akan memulakan semula peranti dan meningkatkan kualiti isyarat. Kadang-kala data permulaan perjalanan mungkin hilang kerana peranti sedang mencari satelit pada permulaan perjalanan, tetapi secara amnya, memulakan semula peranti akan meningkatkan kualiti isyarat secara keseluruhan. Jika data perjalanan masih tidak dipaparkan selepas 48 jam, sila hubungi Khidmat Pelanggan di 1 300 888 622 (dalam Malaysia) atau +603 2109 7999 (Luar Negara).

15. Bagaimana saya tahu sama ada Peranti Z-Miles disambungkan dengan baik dan menjejak perjalanan saya?

Sebaik sahaja Peranti Z-Miles dipasang dan dihidupkan, lampu penunjuk cahayanya akan berkelip hijau yang bermaksud ia disambungkan dan peranti berfungsi dengan betul. Jika lampu penunjuk cahaya peranti tidak berkelip, ini bermakna peranti tidak disambungkan ke rangkaian. Sila cabut peranti anda dan kemudian pasangkannya semula. Jika masalah berterusan, sila hubungi Meja Bantuan Sokongan Teknikal Z-Miles di 03-5888 0009 (perkhidmatan 24/7).

16. Adakah Peranti Z-Miles datang dengan tempoh jaminan?

Peranti Z-Miles datang dengan tempoh jaminan selama 3 tahun termasuk kecacatan pembuatan, kecuali dalam kes kehilangan atau kerosakan akibat salah guna, gangguan, atau perubahan yang tidak dibenarkan pada peranti.

17. Peranti Z-Miles rosak. Apa yang perlu saya lakukan?

Jika anda mendapati Peranti Z-Miles anda tidak berfungsi seperti yang sepatutnya, sila hubungi Meja Bantuan Sokongan Teknikal Z-Miles di 03-5888 0009 (perkhidmatan 24/7) secepat mungkin dan kami akan menghantar peranti gantian kepada anda. Kami juga akan memberitahu anda jika kami mengesan sebarang masalah daripada pihak kami. Jika, selepas meneliti semua fakta kami mendapati anda bertanggungjawab atas kerosakan Peranti Z-Miles, anda akan dikenakan bayaran peranti Z-Miles yang dinyatakan dalam jadual polisi/sijil anda untuk menggantikannya. Jika tidak, kami akan menggantikannya secara percuma (termasuk kos penghantaran).

18. Bolehkah saya menggunakan peranti telematik lama atau peranti telematik lain apabila memperbaharui/membeli polisi/sijil Z-Miles baru?

Jika insurans/takaful Z-Miles tamat tempoh, anda perlu terus menggunakan Peranti Z-Miles yang sama setelah memperbaharui polisi/sijil Z-Miles anda. Bagi pembeli kali pertama Z-Miles, anda perlu menggunakan Peranti Z-Miles yang akan kami hantar kepada anda selepas pengeluaran polisi/sijil.

19. Apa yang perlu saya lakukan jika saya menghadapi masalah teknikal dengan Peranti Z-Miles?

Untuk masalah berkaitan teknikal Peranti Z-Miles, sila hubungi Meja Bantuan Sokongan Teknikal Z-Miles di 03-5888 0009 (perkhidmatan 24/7).

Untuk masalah berkaitan insurans/takaful Z-Miles anda, sila hubungi Khidmat Pelanggan di 1 300 888 622 (dalam Malaysia) atau +603 2109 7999 (Luar Negara).

20. Bolehkah saya memindahkan Peranti Z-Miles saya ke kereta lain?

Tidak. Anda tidak boleh memindahkan Peranti Z-Miles ke kereta lain kecuali jika kami meminta anda untuk berbuat demikian.

Maklumat yang Dikumpul oleh Peranti Z-Miles

1. Apakah jenis data yang diterima oleh Zurich daripada Peranti Z-Miles?

Peranti Z-Miles mengumpul dan memproses data bagi setiap perjalanan kenderaan yang dibuat. Data ini dipindahkan dengan selamat dari Peranti Z-Miles kepada kami melalui rangkaian selular dan disimpan dengan selamat. Data akan disimpan selama yang diperlukan.

Data yang dikumpul akan merangkumi pelbagai maklumat berkaitan kenderaan anda, contohnya lokasi, kelajuan, brek, pecutan, kelajuan membelok, dan lain-lain. Data berkaitan perjalanan kenderaan anda akan tersedia kepada anda melalui aplikasi MyZurich. Ia akan mengambil masa sehingga 24 jam selepas anda menamatkan perjalanan untuk data perjalanan anda dipaparkan dalam akaun anda. Sila lihat Notis Perlindungan Data Peribadi kami (<https://www.zurich.com.my/en/customer-hub/show-me-more-info/personal-data-protection-notice>) yang menjelaskan secara terperinci maklumat yang kami kumpul daripada anda dan bagaimana ia digunakan.

2. Bagaimana Zurich menggunakan data pemanduan yang diterima dari Peranti Z-Miles?

Dengan memilih Z-Miles, anda memberikan kebenaran bertulis untuk data didedahkan dan digunakan seperti berikut:

- Menerima dan memproses maklumat berkaitan penggunaan dan lokasi kereta anda;
- Menerima dan menganalisis data berkaitan kereta anda dalam kes tuntutan;
- Menawarkan pemprosesan dan penyimpanan umum oleh pihak ketiga yang diluluskan berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan ini kepada anda.

Akhirnya, Zurich menggunakan semua maklumat ini untuk mengurus polisi/sijil anda, lebih memahami bagaimana dan bila kemalangan berlaku, dan membantu kami untuk meningkatkan produk kami dan menjadikan jalan raya lebih selamat.

3. Adakah Zurich berkongsi data pemanduan dengan syarikat lain?

Zurich hanya berkongsi data anda dengan rakan kongsi kami di mana perlu untuk mengurus polisi/sijil anda. Sila lihat Notis Perlindungan Data Peribadi kami (<https://www.zurich.com.my/en/customer-hub/show-me-more-info/personal-data-protection-notice>) yang menjelaskan secara terperinci maklumat yang dikumpulkan oleh Zurich daripada anda dan bagaimana ia digunakan.

4. Bolehkah saya mengawal jenis data yang dikumpulkan oleh Peranti Z-Miles?

Tidak. Anda tidak boleh menukar jenis data yang dikumpulkan oleh peranti.

Dengan membeli/menyertai Z-Miles, anda memberikan kebenaran bertulis untuk data didedahkan dan digunakan seperti berikut:

- Menerima dan memproses maklumat berkaitan penggunaan dan lokasi kereta anda;
- Menerima dan menganalisis data berkaitan kereta anda dalam kes tuntutan;
- Menawarkan pemprosesan dan penyimpanan umum oleh pihak ketiga yang diluluskan berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan ini kepada anda.

Akhirnya, Zurich menggunakan semua maklumat ini untuk menguruskan polisi/sijil anda, lebih memahami bagaimana dan bila kemalangan berlaku, dan membantu kami untuk meningkatkan produk kami dan menjadikan jalan raya lebih selamat.

Perlindungan dan Kelayakan untuk Z-Miles

1. Apakah perlindungan yang termasuk dalam polisi/sijil Z-Miles?

Dengan Z-Miles, anda mendapat perlindungan komprehensif penuh untuk kereta persendirian anda. Ia melindungi kereta anda sama ada semasa dipandu atau diparkir.

Apakah yang termasuk dalam polisi/sijil Z-Miles standard?

- Perlindungan terhadap kehilangan atau kerosakan pada kereta anda akibat kemalangan, kebakaran atau kecurian.
- Perlindungan untuk kecederaan atau kematian pihak ketiga
- Perlindungan untuk kehilangan atau kerosakan harta pihak ketiga
- Risiko Khas – melindungi kehilangan dan kerosakan akibat bencana alam seperti banjir.
- Perkhidmatan tunda kerosakan bermula dari 150km (perjalanan pergi balik)

Apakah tambahan pilihan yang tersedia?

- Tunda kerosakan tanpa had
- Nilai Dipersetujui – memberikan kepastian mengenai nilai kenderaan pada masa tuntutan.
- Semua Pemandu – akses wajib RM400 dikecualikan untuk pemandu yang tidak dinamakan, dengan syarat pemandu yang tidak dinamakan bukan pemandu muda atau pemandu yang tidak berpengalaman.
- Cermin Depan – melindungi kos membaiki atau menggantikan cermin depan tanpa menjejaskan NCD anda.

2. Apakah pilihan tambahan yang boleh dimasukkan dalam Z-Miles?

Anda boleh memilih untuk memasukkan pilihan tambahan berikut:

- Tunda kerosakan tanpa had
- Nilai Dipersetujui – memberikan kepastian mengenai nilai kenderaan pada masa tuntutan.
- Semua Pemandu – akses wajib RM400 dikecualikan untuk pemandu yang tidak dinamakan, dengan syarat pemandu yang tidak dinamakan bukan pemandu muda atau pemandu yang tidak berpengalaman.
- Cermin Depan – melindungi kos membaiki atau menggantikan cermin depan tanpa menjejaskan NCD anda

Harap maklum bahawa pada masa ini kami tidak menawarkan pilihan tambahan kereta sewa e-hailing di bawah Z-Miles kerana Z-Miles disasarkan kepada pemandu dengan jarak perjalanan rendah.

3. Bolehkah saya membeli perlindungan tambahan e-hailing bersama dengan Z-Miles?

Tidak. Anda tidak dibenarkan membeli pilihan tambahan kereta sewa e-hailing dengan Z-Miles kerana Z-Miles disasarkan kepada pemandu dengan jarak perjalanan rendah.

4. Adakah saya layak untuk Z-Miles?

Kami mempunyai beberapa batasan dan jika anda tidak memenuhi syarat di bawah, anda tidak akan dapat mendapatkan polisi/sijil Z-Miles daripada kami pada masa ini:

- Polisi/sijil Z-Miles hanya tersedia untuk pemegang polisi/sijil individu sahaja
- Apabila anda pertama kali membeli/menyertai Z-Miles, jumlah diinsuranskan/dilindungi kereta anda mesti antara RM30,000 dan RM500,000
- Kereta anda mesti mempunyai soket 12V yang berfungsi untuk menghidupkan peranti Z-Miles.
- Anda bersetuju untuk memasang peranti Z-Miles di dalam kereta anda sepanjang tempoh perlindungan.

Pengebilan dan Pembayaran

1. Apakah kaedah pembayaran yang boleh saya gunakan?

Anda perlu menggunakan kad debit atau kredit Visa atau Mastercard untuk membayar premium/sumbangan insurans/takaful anda.

Kami akan mengambil pembayaran secara automatik dari kad yang sama untuk menambah baki jarak prabayar anda kepada 2,000 km setiap bulan atau apabila baki jarak prabayar anda rendah dalam bulan tersebut.

Anda boleh mengemas kini butiran pengebilan anda di [Portal Pelanggan MyZurichLife](#) pada bila-bila masa.

Dukacita dimaklumkan bahawa kami tidak menerima kad American Express, Diners Club, atau kad prabayar buat masa ini.

2. Saya tidak mempunyai kad debit atau kredit. Bolehkah saya memberikan maklumat bank saya sebagai gantinya?

Buat masa ini, kami hanya menerima kad debit dan kredit Visa atau Mastercard untuk pembayaran dalam talian. Kami tidak dapat menerima kad American Express, Diners Club, atau kad prabayar buat masa ini.

3. Bagaimanakah pembayaran bulanan berfungsi?

Pembayaran bulanan anda akan dicaj secara automatik kepada kad pembayaran yang anda pilih untuk menambah baki jarak prabayar kepada 2,000 km.

4. Mengapakah jumlah pembayaran bulanan saya tidak sama dengan penggunaan bulan sebelumnya?

Jika anda membuat endorsmen pada pertengahan tempoh polisi/sijil anda yang mengakibatkan perubahan pada kadar per-kilometer (contohnya, penambahan atau penarikan balik NCD), jumlah pembayaran bulanan anda akan berbeza dengan premium/sumbangan jarak yang dikenakan berdasarkan penggunaan bulan sebelumnya. Ini kerana pembayaran bulanan anda dikira berdasarkan kadar per-kilometer terkini anda.

Harap maklum bahawa sebarang jarak prabayar yang tidak digunakan akan dikembalikan kepada anda pada akhir tempoh perlindungan polisi/sijil anda.

5. Bilakah tarikh pengebilan saya setiap bulan?

Tarikh pengebilan adalah hari bil anda dihantar kepada anda dan biasanya 1 hingga 2 hari selepas akhir kitaran pengebilan anda. Kitaran anda bermula pada tarikh mula perlindungan anda dan berakhir pada hari sebelum tarikh yang sama setiap bulan berikutnya.

Sebagai contoh, jika tarikh mula perlindungan anda adalah 5 Julai, maka kitaran pengebilan pertama akan melindungi jarak yang dipandu oleh kereta anda antara 5 Julai dan 4 Ogos. Kitaran seterusnya akan bermula pada 5 Ogos. Tarikh pengebilan untuk kitaran pertama adalah kira-kira 6 Ogos.

6. Bolehkah saya menukar tarikh pengebilan saya?

Buat masa ini, anda tidak boleh menukar tarikh pengebilan anda. Harap maklum bahawa kami tidak mengenakan sebarang yuran lewat bayar.

Walau bagaimanapun, jika pembayaran tidak diterima tepat pada masanya, baki jarak prabayar anda tidak akan ditambah. Perlindungan anda akan diturunkan kepada perlindungan Pihak Ketiga Sahaja apabila anda tidak mempunyai baki jarak prabayar yang mencukupi. Anda boleh menaik taraf polisi/sijil anda kepada perlindungan Komprehensif dengan menambah baki jarak prabayar anda kepada 2,000 km.

7. Mengapakah saya dicaj dua kali?

Sila hubungi Khidmat Pelanggan kami di 1 300 888 622 (dalam Malaysia) atau +603 2109 7999 (Luar Negara).

8. Bagaimana jika saya perlu menukar maklumat kad kredit saya?

Tiada masalah! Anda boleh mengemas kini maklumat pembayaran anda di [Portal Pelanggan MyZurichLife](#) pada bila-bila masa.

Penggunaan aplikasi MyZurich dan Portal Pelanggan MyZurichLife

1. Adakah saya perlu memuat turun aplikasi MyZurich untuk melihat data pemanduan saya?

Ya, anda perlu memuat turun aplikasi MyZurich untuk mengakses data perjalanan anda dengan mudah dan semasa dalam perjalanan.

2. Adakah saya perlu menggunakan aplikasi MyZurich untuk memiliki insurans/takaful Z-Miles?

Tidak. Dokumen polisi/sijil anda dan maklumat perjalanan tersedia di [Portal Pelanggan MyZurichLife](#). Walau bagaimanapun, anda digalakkan untuk memuat turun aplikasi MyZurich sebagai cara yang baik untuk memvisualisasikan data anda dan menerima notifikasi serta amaran.

3. Di mana saya boleh melihat dokumen polisi/sijil saya?

Dokumen polisi/sijil anda tersedia di aplikasi MyZurich dan [Portal Pelanggan MyZurichLife](#).

4. Bolehkah saya mengawal data yang dipaparkan dan menukar tetapan privasi dalam aplikasi MyZurich?

Data yang dikumpulkan oleh Peranti Z-Miles dan data yang dipaparkan dalam aplikasi MyZurich dan portal pelanggan MyZurichLife adalah tetap. Anda tidak boleh menukar data yang dipaparkan. Walau bagaimanapun, anda boleh menukar tetapan privasi untuk aplikasi MyZurich di bawah tetapan umum aplikasi, contohnya notifikasi aplikasi, penjejakan lokasi melalui aplikasi, dan lain-lain.

Membuat Perubahan/Pembatalan pada polisi/sijil

1. Bagaimana saya menukar butiran akaun bank saya?

Anda boleh menukar butiran akaun bank anda pada bila-bila masa melalui [Portal Pelanggan MyZurichLife](#).

2. Bolehkah saya membatalkan polisi/sijil Z-Miles saya?

Anda boleh membatalkan polisi/sijil anda pada bila-bila masa dengan memberikan kami notis bertulis terlebih dahulu. Setelah dibatalkan, anda berhak mendapat bayaran balik/pengembalian sebahagian daripada premium/sumbangan asas dan baki jarak prabayar yang tidak digunakan, dengan syarat anda tidak membuat sebarang tuntutan. Tiada bayaran balik/pengembalian premium/sumbangan jarak untuk jarak yang telah anda pandu semasa tempoh perlindungan insurans/takaful.

Sebelum membatalkan polisi/sijil Z-Miles anda, anda perlu memastikan cukai jalan anda dibatalkan terlebih dahulu dan memberikan bukti pembatalan cukai jalan kepada kami semasa anda membatalkan polisi/sijil anda.

3. Jika polisi/sijil Z-Miles saya dibatalkan atau tamat tempoh, bolehkah saya menyimpan Peranti Z-Miles?

Ya. Peranti Z-Miles juga akan berhenti mengumpul data mengenai perjalanan yang dibuat oleh kereta anda.

Apa yang perlu dilakukan semasa membuat tuntutan

1. Apakah nombor yang perlu dihubungi apabila kereta saya rosak?

Sila hubungi Bantuan Tepi Jalan Zurich (talian hotline 24 jam) di 1-300-88-5566 atau WhatsApp kami di [+603-7989 0345](#). Sebagai alternatif, anda boleh meminta Bantuan Tepi Jalan Zurich dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

- Tekan dan tahan butang biru pada peranti Z-Miles selama 2 saat.
- Lampu LED biru akan berkelip, lokasi anda akan dihantar kepada Bantuan Tepi Jalan Zurich dan anda akan menerima panggilan daripada kami.
- Jika terdapat isyarat rangkaian yang lemah atau tiada pada peranti, LED akan berkelip merah. Jangan risau! Anda masih boleh meminta bantuan melalui aplikasi MyZurich.

2. Apa yang perlu saya lakukan selepas saya mengalami kemalangan?

- Hubungi Bantuan Tepi Jalan Zurich di 1-300-88-5566 atau [+603-7989 0345](#) (untuk chat WhatsApp dan panggilan talian tetap tempatan sahaja) untuk bantuan jalan atau perkhidmatan tunda segera sekiranya berlaku kemalangan jalan raya, atau untuk membuat pertanyaan mengenai prosedur tuntutan;
- Anda harus menghantar kereta anda ke mana-mana bengkel yang diluluskan oleh kami untuk pembaikan kemalangan, pembaikan cermin depan, atau penggantian cermin depan;
- Laporkan semua kemalangan kepada polis dalam masa 24 jam seperti yang dikehendaki oleh undang-undang;
- Maklumkan kepada kami secepat mungkin melalui aplikasi MyZurich, [Portal Pelanggan MyZurichLife](#) atau e-mel kami di callcentre@zurich.com.my. Sila serahkan kepada kami

semua surat, tuntutan, writ dan saman jika anda menerimanya daripada pihak ketiga akibat kemalangan tersebut;

- e. Jika anda mempunyai perlindungan Komprehensif dan pihak ketiga yang melanggar kereta anda jelas bersalah, anda disarankan untuk mengemukakan tuntutan kerosakan sendiri Knock-for-Knock (KfK) kepada kami untuk mempercepatkan proses tuntutan. Kelayakan NCD anda tidak akan terjejas dan anda boleh menuntut ekses yang telah anda bayar daripada syarikat insurans/pengendali takaful pihak ketiga tersebut;

Jika tidak, anda akan kehilangan keseluruhan kelayakan NCD anda setelah tuntutan kerosakan sendiri atau tuntutan pihak ketiga dibuat terhadap polisi/sijil anda. Senarai bengkel yang diluluskan oleh kami boleh didapati dari aplikasi MyZurich atau laman web kami: www.zurich.com.my.

3. Adakah saya perlu baiki kereta di bengkel yang diluluskan oleh Zurich?

Ya. Ini adalah supaya kami tahu bahawa pembaikan akan dilakukan dengan baik dan dalam masa yang sesuai. Kami juga akan menjamin pembaikan tersebut sehingga 12 bulan.

4. Apa yang perlu saya lakukan jika saya tidak puas hati dengan pembaikan yang dilakukan oleh bengkel yang diluluskan oleh Zurich?

Sila hubungi pengendali tuntutan kami yang mengendalikan kes anda – kami akan berurusan dengan bengkel bagi pihak anda.

5. Bagaimana ekses berfungsi?

Ekses merujuk kepada amaun yang anda terpaksa tanggung terlebih dahulu bagi setiap tuntutan. Akan terdapat lebih daripada satu (1) jenis ekses yang boleh dikenakan ke atas polisi/sijil anda, dan semua ekses akan dicetakkan di dalam jadual polisi/sijil anda. Contoh-contoh ekses adalah seperti berikut:

- a. Ekses Semua Tuntutan: Amaun yang anda perlu tanggung yang ditentukan berdasarkan garis panduan kami.
- b. Ekses Sukarela: Amaun yang anda pilih untuk menanggung sebagai balasan bagi premium/sumbangan yang lebih rendah.
- c. Ekses Wajib: Amaun yang anda perlu tanggung jika pemandu kereta anda:
 - i. tidak dinamakan di dalam jadual polisi/sijil anda;
 - ii. memegang lesen memandu pelajar atau percubaan; atau
 - iii. berumur di bawah 21 tahun.
- d. Ekses Polisi/Sijil Tidak Aktif: Amaun yang anda perlu tanggung jika kami tidak dapat mengakses ke data kenderaan anda pada masa kejadian.

[Dokumen Tamat di Sini]