

Lampiran 1
Soalan-soalan Lazim

NO	SOALAN	JAWAPAN
1	Bilakah tarikh berkuatkuasa caruman baharu?	Caruman baharu akan berkuatkuasa dari ulang tahun sijil pada atau selepas <ddmmyyy>.
2	Mengapakah caruman saya disemak semula?	Kami memahami bahawa kos perubatan dan penjagaan kesihatan semakin meningkat. Beberapa faktor utama, seperti peningkatan penyakit tidak berjangkit, perkembangan perkhidmatan kesihatan swasta, serta kenaikan berterusan dalam inflasi perubatan, telah memberi impak besar kepada sektor perubatan dan kesihatan. Akibatnya, kekerapan dan jumlah tuntutan semakin meningkat, dengan 200 tuntutan dibayar bagi setiap 1,000 peserta takaful, berbanding 180 tuntutan bagi setiap 1,000 peserta takaful dua tahun lalu. Jumlah purata tuntutan juga meningkat daripada RM10,640 kepada RM11,833. Dari 1 Januari 2023 hingga 31 Disember 2024, jumlah tuntutan Medica2015 meningkat secara purata sebanyak 11.2% setahun, dengan kadar kenaikan berbeza mengikut kumpulan umur. Pelarasan ini diperlukan untuk memastikan pelan perubatan anda kekal mampan dalam menampung kos penjagaan kesihatan yang meningkat, yang disebabkan oleh: • Peningkatan kos ubat-ubatan dan rawatan • Kemajuan dalam teknologi, ubat-ubatan dan peralatan perubatan • Perubahan gaya hidup yang meningkatkan risiko kesihatan dan penjagaan jangka panjang, seperti diabetes, kolesterol tinggi dan obesiti • Permintaan yang semakin meningkat terhadap penjagaan perubatan yang lebih baik Di Zurich Takaful Malaysia Berhad ("Zurich Takaful"), kami komited untuk memastikan anda terus mendapat akses kepada perkhidmatan dan rawatan perubatan berkualiti apabila diperlukan.
3	Apakah faktor-faktor yang mengakibatkan pengkadaran semula sijil anda?	Pengkadaran semula sijil dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: a. Populasi warga emas – risiko kesihatan anda akan meningkat seiring dengan umur, ini mungkin mengakibatkan caruman yang lebih tinggi. b. Inflasi perubatan – peningkatan kos penjagaan perubatan dengan teknologi baharu untuk rawatan penyakit lanjutan. c. Sikap tuntutan – Bayaran untuk ujian atau rawatan yang tidak perlu di hospital.
4	Mengapakah terdapat pengkadaran semula ke atas caruman saya apabila saya tidak membuat sebarang tuntutan?	Takaful perubatan beroperasi atas konsep Ta'awun (saling membantu) di mana caruman akan dikutip untuk membentuk kumpulan dana yang sama dan peserta akan berkongsi risiko kewangan sama-sama. Dana tersebut akan digunakan untuk membayar semua atau sebahagian kos perubatan bagi ahli-ahli kumpulan.
5	Mengapakah terdapat pengkadaran semula dalam kadar caruman memandangkan Peruntukan Am dalam sijil telah menyatakan bahawa sijil ini tidak boleh dibatalkan oleh Zurich Takaful?	Peruntukan Am dalam sijil menyatakan bahawa walaupun sijil ini tidak boleh dibatalkan oleh kami, caruman yang perlu dibuat adalah tidak terjamin, dan kami berhak untuk menyemak semula kadar caruman pada ulang tahun sijil anda berikutan dengan peningkatan kos perubatan. Peruntukan caruman sijil selanjutnya menyatakan bahawa kami berhak untuk menukar kadar caruman yang akan berkuatkuasa pada ulang tahun sijil, dengan syarat notis harus diberi sekurang-kurangnya sembilan puluh (90) hari sebelum tarikh perlu dibuat caruman tersebut.

Pusat Perkhidmatan Pelanggan

Ground Floor, Block B, Plaza Zurich, 12, Jalan Gelenggang, Bukit Damansara, 50490 Kuala Lumpur.

(bagi cawangan lain, sila layari laman web syarikat)

☎ 1300-888-622

✉ callcentre@zurich.com.my



www.zurich.com.my

Customer portal : www.myzurichlife.com.my

**ZURICH®**

Takaful

Zurich Takaful Malaysia Berhad

Registration No. 200601012246 (731996-H)

6	Adakah caruman dijamin selepas pengkadaran semula ini?	Peruntukan Am dalam sijil menyatakan bahawa pembaharuan caruman adalah tidak dijamin. Sebarang pengkadaran semula pada masa hadapan tertakluk kepada pengalaman portfolio keseluruhan tuntutan serta jangkaan inflasi kos perubatan masa hadapan.								
7	Adakah pengkadaran semula akan berlaku lagi pada masa hadapan?	Kami akan terus menyemak semula pelan perubatan kami terhadap kos penjagaan kesihatan dari masa ke semasa dan berusaha untuk mengawal kos penjagaan kesihatan dengan panel hospital kami. Memandangkan inflasi perubatan tidak dapat dielakkan dan akan meningkat berikutan kemajuan dalam teknologi dan rawatan, pengkadaran semula caruman perubatan masa depan adalah dijangka. Kami akan berusaha untuk memastikan peningkatan dalam caruman adalah secara progresif. Jika terdapat keperluan untuk pengkadaran semula pada masa hadapan, kami akan maklumkan anda sewajarnya.								
8	Bagaimanakah jika saya memerlukan bantuan lanjut?	Sekiranya anda memerlukan bantuan selanjutnya, sila: i. menghubungi Perancang Kewangan anda atau ii. melawat cawangan terdekat Zurich Takaful atau iii. menghubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 (Tekan #6 untuk pertanyaan mengenai penetapan semula harga perubatan) atau emel kami di callcentre@zurich.com.my								
9	Bolehkah saya memilih untuk tidak menerima caruman yang telah disemak semula?	Caruman yang disemak semula dikenakan ke atas semua peserta Medica2015. Amat penting bahawa anda mempertimbangkan caruman yang disemak semula untuk perlindungan berterusan supaya sijil tidak akan luput atau ditamatkan. Sekiranya anda memilih untuk tidak menerima caruman yang disemak semula, sijil anda akan luput secara automatik dan perlindungan anda akan ditamatkan sebelum tempoh sijil anda. Sekiranya anda mempertimbangkan pilihan perlindungan lain, sila ambil perhatian bahawa kadar caruman mungkin berbeza mengikut umur dan tempoh perlindungan baharu, disebabkan oleh taja jaminan.								
10	Bagaimanakah saya boleh membuat caruman baharu? Apakah prosedur yang perlu diikuti? Bergantung kepada kaedah pembuatan caruman semasa anda, anda mungkin perlu merancang lebih lanjut dengan bank anda untuk kami mengutip jumlah baharu daripada anda. Sila rujuk jadual di bawah untuk maklumat lanjut.									
<table><tr><th>Kaedah Pembuatan Caruman Semasa</th><th>Apakah Tindakan yang perlu saya buat?</th></tr><tr><td>Cek</td><td>Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda. Untuk memudahkan anda, kami menjemput anda untuk bertukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Debit Auto Visa/Mastercard di https://zurich.my/T-autodebit Sila hantarkan Borang Debit Auto Visa/Mastercard yang dilengkapkan kepada kami melalui e-mel di mya.auto.debit.finance@zurich.com.my atau menghantar ke cawangan terdekat kami.</td></tr><tr><td>Kad Kredit atau Debit, Debit Auto (Tanpa had jumlah urusniaga)</td><td>Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda.</td></tr><tr><td>Direct Debit e-Mandate (Dengan had jumlah urusniaga)</td><td>Untuk pendaftaran baru, sila lengkapkan Borang Pendaftaran Debit Terus melalui https://zurich.my/autodebit Ini akan membolehkan kami membuat potongan jumlah caruman baharu yang dicadangkan daripada akaun bank anda. Untuk pelanggan berdaftar, jika had maksimum akaun bank dinyatakan dalam borang debit auto anda kurang daripada</td></tr></table>			Kaedah Pembuatan Caruman Semasa	Apakah Tindakan yang perlu saya buat?	Cek	Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda. Untuk memudahkan anda, kami menjemput anda untuk bertukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Debit Auto Visa/Mastercard di https://zurich.my/T-autodebit Sila hantarkan Borang Debit Auto Visa/Mastercard yang dilengkapkan kepada kami melalui e-mel di mya.auto.debit.finance@zurich.com.my atau menghantar ke cawangan terdekat kami.	Kad Kredit atau Debit, Debit Auto (Tanpa had jumlah urusniaga)	Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda.	Direct Debit e-Mandate (Dengan had jumlah urusniaga)	Untuk pendaftaran baru, sila lengkapkan Borang Pendaftaran Debit Terus melalui https://zurich.my/autodebit Ini akan membolehkan kami membuat potongan jumlah caruman baharu yang dicadangkan daripada akaun bank anda. Untuk pelanggan berdaftar, jika had maksimum akaun bank dinyatakan dalam borang debit auto anda kurang daripada
Kaedah Pembuatan Caruman Semasa	Apakah Tindakan yang perlu saya buat?									
Cek	Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda. Untuk memudahkan anda, kami menjemput anda untuk bertukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Debit Auto Visa/Mastercard di https://zurich.my/T-autodebit Sila hantarkan Borang Debit Auto Visa/Mastercard yang dilengkapkan kepada kami melalui e-mel di mya.auto.debit.finance@zurich.com.my atau menghantar ke cawangan terdekat kami.									
Kad Kredit atau Debit, Debit Auto (Tanpa had jumlah urusniaga)	Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda.									
Direct Debit e-Mandate (Dengan had jumlah urusniaga)	Untuk pendaftaran baru, sila lengkapkan Borang Pendaftaran Debit Terus melalui https://zurich.my/autodebit Ini akan membolehkan kami membuat potongan jumlah caruman baharu yang dicadangkan daripada akaun bank anda. Untuk pelanggan berdaftar, jika had maksimum akaun bank dinyatakan dalam borang debit auto anda kurang daripada									

Pusat Perkhidmatan Pelanggan

Ground Floor, Block B, Plaza Zurich, 12, Jalan Gelenggang, Bukit Damansara, 50490 Kuala Lumpur.

(bagi cawangan lain, sila layari laman web syarikat)

☎ 1300-888-622

✉ callcentre@zurich.com.mywww.zurich.com.myCustomer portal : www.myzurichlife.com.my

		jumlah caruman baharu dicadangkan, anda boleh menukar had maksimum melalui: 1) Log masuk ke portal pelanggan kami di https://myzurichlife.com.my atau 2) menghantar borang baharu kepada bank untuk menukar had maksimum.
	Arahan tetap kepada bank	Sila rancang dengan bank anda untuk mengubah Arahan Tetap sedia ada agar jumlah caruman baharu yang dicadangkan dapat dihantar kepada kami.
11	Bagaimana untuk mendapatkan maklumat lanjut?	Sila layari laman web kami https://www.zurich.com.my/en/medical-repricing untuk maklumat lanjut.

Pusat Perkhidmatan Pelanggan

Ground Floor, Block B, Plaza Zurich, 12, Jalan Gelenggang, Bukit Damansara, 50490 Kuala Lumpur.

(bagi cawangan lain, sila layari laman web syarikat)

☎ 1300-888-622

 ✉ callcentre@zurich.com.my

www.zurich.com.my

 Customer portal : www.myzurichlife.com.my



Soalan Lazim mengenai Langkah-langkah Interim diperkenalkan oleh BNM

NO	SOALAN	JAWAPAN
12	Apakah langkah interim yang diperkenalkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM) bagi pelan perubatan?	Langkah interim bagi pelan perubatan yang diumumkan oleh BNM bertujuan untuk mengurangkan impak kewangan serta membantu mengekalkan perlindungan pelan perubatan anda. Langkah-langkah ini termasuk: • Kenaikan tabarru'/caruman yang diagihkan sekurang-kurangnya tiga tahun. • Tempoh penangguhan selama satu tahun dari tarikh ulang tahun sijil (penangguhan sementara bagi pelarasan tabarru' dan caruman akibat inflasi kos perubatan) untuk pemegang polisi yang layak. • Pemulihan perlindungan bagi pemegang sijil yang telah menyerahkan atau membiarkan sijil mereka luput akibat penetapan semula harga perubatan pada tahun 2024. • Menyediakan produk Insurans/Takaful Perubatan dan Kesihatan (MHIT) sebagai alternatif. • Menubuhkan talian sokongan khas untuk membantu pemegang sijil. Langkah-langkah interim ini telah berkuat kuasa mulai 1 Januari 2025.
13	Bagaimanakah langkah interim ini akan mempengaruhi pelan perubatan saya?	Kami memahami bahawa perubahan dalam caruman boleh membimbangkan. Bagi mengurangkan kesan kewangan, kenaikan ini akan disebarkan secara berperingkat dalam tempoh lima tahun. Sekiranya anda berumur 60 tahun ke atas dan berdaftar dalam pelan perubatan paling rendah, anda layak mendapat tempoh penangguhan selama satu tahun sebelum kenaikan berkuat kuasa bagi memberi anda lebih masa untuk membuat penyesuaian.
14	Adakah saya layak untuk tempoh penangguhan selama satu tahun?	Untuk layak mendapat tempoh penangguhan ini, berkuat kuasa 1 Januari 2025, anda mesti berumur sekurang-kurangnya 60 tahun dan berdaftar dalam pelan perubatan paling rendah. Langkah ini bertujuan untuk melindungi golongan rentan dan memastikan keutamaan diberi kepada golongan yang memerlukan perlindungan. Jika anda tidak berada dalam pelan perubatan paling rendah, anda boleh mempertimbangkan untuk menurunkan pelan bagi memenuhi kelayakan tempoh penangguhan ini.
15	Adakah pelarasan semula harga ini dijamin dan tetap?	Keselamatan kewangan anda adalah keutamaan kami. Walaupun kami berusaha mengekalkan kestabilan, kajian semula mungkin diperlukan pada masa depan. Mulai tahun keempat, pelarasan harga akan tertakluk kepada semakan dan penyemakan semula, bergantung kepada keberkesanan langkah kawalan kos yang akan dilaksanakan.
16	Adakah kenaikan secara berperingkat ini terpakai kepada semua jenis pelarasan tabarru' atau caruman?	Tidak. Langkah interim BNM hanya terpakai kepada pelarasan harga semula perubatan. Ia tidak meliputi kenaikan yang berpunca daripada perubahan ke kumpulan umur lebih tinggi.