

Lampiran 1
Soalan-soalan Lazim

NO	SOALAN	JAWAPAN
1	Bilakah caj Tabarru' saya akan berubah?	Caj Tabarru' baharu akan berkuatkuasa pada tarikh ulangtahun sijil yang seterusnya, seperti yang dinyatakan dalam surat pemberitahuan anda.
2	Mengapakah caj Tabarru' 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 129 tuntutan dibayar bagi setiap 1,000 peserta takaful, berbanding 100 tuntutan bagi setiap 1,000 peserta takaful dua tahun lalu. Jumlah purata tuntutan juga meningkat daripada RM8,644 kepada RM10,549. Dari 1 Januari 2022 hingga 31 Disember 2024, jumlah tuntutan MEDICA2016 meningkat secara purata sebanyak 10.5% 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	Bagaimanakah jumlah untuk pengkadaran semula caj tabarru saya ditentukan?	Bagi menentukan kadar pengkadaran semula, kami mengambil kira pelbagai faktor seperti kos sebenar penjagaan kesihatan, kadar inflasi penjagaan kesihatan semasa serta kemampuan pelanggan. Jumlah penambahan caj tabarru' anda bergantung kepada umur, pekerjaan, jantina, dan pelan khusus yang anda sertai.
4	Mengapakah terdapat pengkadaran semula ke atas caj Tabarru' saya apabila saya tidak membuat sebarang tuntutan?	Takaful perubatan beroperasi atas konsep Ta'awun (saling membantu) di mana Tabarru' 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	Apakah perbezaan di antara caruman dan caj Tabarru'?	<u>Caruman</u> Caruman adalah jumlah yang dibuat kepada Zurich Takaful bagi perlindungan takaful anda. Bagi sijil takaful berkaitan pelaburan, sebahagian yang dibuat digunakan untuk menyertai di dalam dana berkaitan pelaburan tertentu selepas menolak caj pendahuluan bagi perbelanjaan takaful dan kos pengedaran terus. <u>Caj Tabarru'</u> Caj Tabarru' ditolak secara bulanan daripada Akaun Pelaburan Peserta daripada sijil berkaitan pelaburan untuk membayar perlindungan / tuntutan takaful. Secara lazim, caj Tabarru' meningkat seiring dengan peningkatan usia.
6	Adakah saya perlu membayar jumlah caruman yang berbeza selepas pengkadaran semula?	Nilai dana daripada sijil berkaitan pelaburan anda mungkin tidak mencukupi untuk membayar caj tabarru' di masa hadapan. Maka, kami amat menggalakkan anda untuk menyemak caruman anda dari semasa ke semasa untuk memastikan sijil anda mampu mampan sehingga tempoh matang.

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

7	Apakah faktor-faktor yang boleh memberi kesan kepada nilai dana saya?	Perkara berikut mungkin menyebabkan nilai dana anda tidak mencukupi untuk mengekalkan sijil anda: • Penangguhan pembayaran caruman • Semakan semula caj tabarru' dan/atau caj lain • Pengeluaran separa atau awal • Pulangan pelaburan yang tidak lumayan • Penambahan manfaat tambahan • Peningkatan perlindungan takaful
8	Jika terdapat manfaat tambahan pengecualian yang disertakan dengan sijil, adakah jumlah perlindungan pengecualian turut meningkat?	Caruman anda terdiri daripada caruman asas berkala dan penambahan caruman berkala. Jika manfaat tambahan pengecualian anda meliputi penambahan caruman berkala, jumlah perlindungan pengecualian akan meningkat seiring dengan penambahan caruman. Namun, jika tidak meliputi tambah nilai (top-up), jumlah perlindungan pengecualian akan kekal sama.
9	Jika sijil saya berada dalam status pengecualian (pembayaran caruman dikecualikan), adakah saya perlu membuat penambahan caruman tunggal?	Ya. Walaupun pengecualian caruman anda kekal tidak berubah, caj Tabarru' akan meningkat pada ulang tahun sijil anda. Ini mungkin mengurangkan nilai dana anda dari semasa ke semasa. Bagi memastikan kemampunan sijil anda, kami amat menggalakkan anda untuk membuat tambah nilai caruman tunggal yang dicadangkan untuk menampung caj Tabarru' yang lebih tinggi.
10	Mengapakah terdapat pengkadaran semula dalam kadar caj Tabarru' memandangkan Peruntukan Am dalam sijil tambahan telah menyatakan bahawa sijil tambahan ini tidak boleh dibatalkan oleh Zurich Takaful?	Peruntukan Am dalam sijil tambahan menyatakan bahawa walaupun sijil tambahan ini tidak boleh dibatalkan oleh kami, Tabarru' yang perlu dibuat adalah tidak terjamin, dan kami berhak untuk menyemak semula kadar Tabarru' pada ulang tahun sijil anda berikutan dengan peningkatan kos perubatan. Peruntukan Tabarru' 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 Tabarru' tersebut.
11	Adakah caj Tabarru' dijamin selepas pengkadaran semula ini?	Peruntukan Am dalam sijil menyatakan bahawa Tabarru' adalah tidak dijamin. Sebarang pengkadaran semula pada masa hadapan tertakluk kepada pengalaman portfolio keseluruhan tuntutan serta jangkaan inflasi kos perubatan masa hadapan.
12	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 tabarru' perubatan masa depan adalah dijangka. Kami akan berusaha untuk memastikan peningkatan dalam tabarru' adalah secara progresif. Jika terdapat keperluan untuk pengkadaran semula pada masa hadapan, kami akan maklumkan anda sewajarnya.

13	Saya baru sahaja menerima penyata tahunan saya sebelum ini dan kini telah menerima semakan surat caj tabarru' ini yang memberi nasihat tentang cadangan caruman yang berbeza. Surat mana yang patut saya rujuk?	Jika anda menerima penyata tahunan lebih awal daripada semakan surat caj Tabarru', anda boleh mempertimbangkan cadangan caruman (jika berkenaan) dalam semakan surat caj Tabarru'. Kami amat menggalakkan anda untuk membayar lebih daripada caruman biasa baharu yang dicadangkan dan melakukan tambah nilai caruman tunggal (jika berkenaan) supaya sijil anda mempunyai nilai dana yang mencukupi untuk menampung caj Tabarru' yang lebih tinggi dalam jangka panjang. Kami mengesyorkan agar anda terus menyemak kemampuan sijil anda dalam penyata tahunan yang kami kongsi dengan anda setiap tahun untuk memastikan perlindungan sijil berterusan.
14	Bagaimanakah jika saya memerlukan bantuan lanjut?	Sekiranya anda memerlukan bantuan selanjutnya, sila: - menghubungi Perancang Kewangan anda atau - melawat cawangan terdekat Zurich Takaful atau - 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

Soalan lazim mengenai kemampuan sijil sekurang-kurangnya 5 tahun		
15	Berapa lama perlindungan sijil saya akan bertahan selepas pelarasan harga?	Sijil anda dijangka untuk bertahan sekurang-kurangnya 5 tahun akan datang berdasarkan nilai dana yang kami anggarkan. Sila maklum bahawa nilai sijil berkaitan pelaburan anda yang dianggarkan adalah berdasarkan maklumat yang tersedia setakat tarikh surat dengan andaian berikut: - Anda akan terus membayar caruman semasa anda sehingga tarikh matang; - Anda tidak akan membuat sebarang pengeluaran separa / awal di masa akan datang; - Tiada perubahan dibuat terhadap sijil anda (contoh. penambahan atau pengurangan manfaat tambahan dan / atau perubahan terhadap jumlah dilindungi); - Tiada perubahan kepada pilihan dana anda. Peruntukan caruman dalam pengiraan adalah berdasarkan pilihan dana semasa; - Kadar dana anggaran terbaik berdasarkan pemilihan dana digunakan. Ia juga tidak menggambarkan ketidakstabilan potensial dalam jangka pendek yang boleh menyebabkan pergerakan mendadak, ke atas atau ke bawah, bagi aset-aset yang mendasari dana-dana tersebut; - Pembayaran caruman bukanlah jaminan kestabilan memandangkan nilai Dana Unit mungkin akan jatuh lebih rendah daripada jumlah caruman dibayar bergantung kepada prestasi aset mendasari; - Unjuran ini adalah berdasarkan anggaran kami terhadap hasil masa akan datang yang mungkin berbeza dari tahun ke tahun, bergantung pada keadaan sebenar dan prospek ekonomi. Keadaan sebenar mungkin berbeza daripada anggaran kami (contoh: disebabkan prestasi pelaburan sebenar yang lebih baik atau lebih teruk), dan nilai dana anda mungkin susut kepada sifar lebih awal atau lewat daripada anggaran kami.

Soalan lazim mengenai sijil yang tidak bertahan melebihi 5 tahun		
16	Berapa lama perlindungan sijil saya akan bertahan selepas pengkadaran semula dilaksanakan?	Sijil anda tidak dijangka bertahan sehingga akhir tempoh kontrak berdasarkan anggaran nilai dana kami. Sila maklum bahawa nilai sijil berkaitan pelaburan anda yang dianggarkan adalah berdasarkan maklumat yang tersedia setakat tarikh surat dengan andaian berikut: - Anda akan terus membayar caruman semasa anda sehingga tarikh matang; - Anda tidak akan membuat sebarang pengeluaran separa / awal di masa akan datang; - Tiada perubahan dibuat terhadap sijil anda (contoh. penambahan atau pengurangan manfaat tambahan dan / atau perubahan terhadap jumlah dilindungi); - Tiada perubahan kepada pilihan dana anda. Peruntukan caruman dalam pengiraan adalah berdasarkan pilihan dana semasa; - Kadar dana anggaran terbaik berdasarkan pemilihan dana digunakan. Ia juga tidak menggambarkan ketidakstabilan potensial dalam jangka pendek yang boleh menyebabkan pergerakan mendadak, ke atas atau ke bawah, bagi aset-asas yang mendasari dana-dana tersebut; - Pembayaran caruman bukanlah jaminan kestabilan memandangkan nilai Dana Unit mungkin akan jatuh lebih rendah daripada jumlah caruman dibayar bergantung kepada prestasi aset mendasari; - Unjuran ini adalah berdasarkan anggaran kami terhadap hasil masa akan datang yang mungkin berbeza dari tahun ke tahun, bergantung pada keadaan sebenar dan prospek ekonomi. Keadaan sebenar mungkin berbeza daripada anggaran kami (contoh: disebabkan prestasi pelaburan sebenar yang lebih baik atau lebih teruk), dan nilai dana anda mungkin susut kepada sifar lebih awal atau lewat daripada anggaran kami.
17	Bolehkan saya memilih untuk meningkatkan caruman ke jumlah lain selain daripada jumlah yang dicadangkan?	Boleh. Walau bagaimanapun, kami amat menggalakkan anda untuk membayar caruman berkala baru yang dicadangkan dan melaksanakan tambah nilai caruman tunggal (jika berkenaan) supaya sijil anda mempunyai nilai dana yang mencukupi untuk menampung caj tabarru' yang lebih tinggi. Anda boleh melengkapi 'Borang Pemohonan untuk Penukaran' (RCF) dan - Serahkan kepada cawangan Zurich yang terdekat; atau - Hubungi Perancang Kewangan anda; atau - Hubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 (tekan #6 untuk pertanyaan mengenai pengkadaran semula caruman perubahan) atau e-mel kami melalui callcentre@zurich.com.my
18	Bagaimana saya boleh membayar caruman berkala baharu dan tambah nilai caruman tunggal yang dicadangkan? Apakah prosedurnya?	Anda boleh membayar caruman baharu dengan melengkapi 'Slip Jawapan' yang disertakan dan mengembalikannya kepada kami. Borang yang lengkap mesti dihantar kepada kami selewat-lewatnya pada tarikh seperti yang dinyatakan dalam surat pemberitahuan anda. Jika tidak, anda mungkin perlu merujuk kepada Perancang Kewangan anda untuk mendapatkan jumlah caruman baharu dan tambah nilai caruman tunggal yang dicadangkan (jika berkenaan). Jumlah caruman baharu akan berkuatkuasa daripada tarikh akhir caruman sijil berikutnya. Bergantung kepada kaedah pembayaran caruman semasa anda, anda perlu berurusan dengan bank anda supaya kami boleh mengutip bayaran jumlah caruman baharu. Sila rujuk kepada jadual di bawah untuk keterangan selanjutnya.

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 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.
19	Apakah yang berlaku jika saya menyerahkan Slip Jawapan selepas tarikh akhir yang dinyatakan?	Jika Slip Jawapan dihantar lewat, caruman yang dicadangkan mungkin disemak semula. Selain itu, jika nilai dana anda tidak mencukupi, sijil anda mungkin luput. Untuk mengelakkan perkara ini, sila berunding dengan kami atau Perancang Kewangan anda secepat mungkin untuk pelarasan caruman yang disemak semula.

Soalan Lazim mengenai Langkah-langkah Interim diperkenalkan oleh BNM		
NO	SOALAN	JAWAPAN
20	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 sijil yang layak.

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

		• 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.
21	Bagaimanakah langkah interim ini akan mempengaruhi pelan perubatan saya?	Kami memahami bahawa perubahan dalam caruman boleh membimbangkan. Bagi mengurangkan kesan kewangan, kenaikan ini akan dilaksanakan 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.
22	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.
23	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.
24	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.
25	Sejauh mana caj tabarru' saya akan kekal mampan di bawah langkah interim ini? Bagaimanakah ia akan menjejaskan caruman saya dalam jangka panjang?	Kestabilan kewangan anda adalah keutamaan kami, dan kami berdedikasi untuk membantu anda menghadapi sebarang perubahan. Walaupun kenaikan berperingkat memberikan kelegaan sementara, penyesuaian yang lebih ketara mungkin diperlukan pada masa hadapan melainkan perubahan sistemik dilaksanakan dalam ekosistem penjagaan kesihatan. Oleh itu, bagi memastikan perlindungan anda kekal berterusan, kami menasihatkan anda untuk menyemak kemampunan sijil anda setiap tahun berdasarkan penyata yang disediakan.

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