


Lampiran 2
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?	<p>Pengkadaran semula ini diperlukan untuk mengikuti peningkatan kos perubatan serta tuntutan manfaat perubatan, didorong oleh faktor-faktor berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Peningkatan kos dalam perubatan dan rawatan. b. Penggunaan teknologi perubatan, ubat-ubatan dan peralatan baharu. c. Gaya hidup yang berubah dengan peningkatan penyakit kronik seperti diabetes, kolesterol tinggi dan obesiti yang meningkatkan risiko kesihatan dan penjagaan jangka panjang. d. Permintaan yang lebih tinggi untuk rawatan perubatan yang lebih baik. <p>Di Zurich Takaful Malaysia Berhad (“Zurich Takaful”), kami beriltizam untuk melindungi anda serta menawarkan akses mudah kepada perkhidmatan perubatan dan rawatan apabila anda memerlukannya.</p>
3	Apakah faktor-faktor yang mengakibatkan pengkadaran semula sijil anda?	<p>Pengkadaran semula sijil dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.

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


5	Mengapakah terdapat pengkadaran semula dalam kadar caruman memandangkan Peruntukan Am dalam sijil telah menyatakan bahawa sijil ini tidak boleh dibatalkan oleh Zurich Takaful?	<p>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.</p> <p>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.</p>
6	Mengapakah pengkadaran semula fasa ke-2 masih diperlukan?	<p>Bagi memastikan pelanggan yang dihormati sentiasa mempunyai perlindungan yang mencukupi, kami sentiasa menyemak semula pelan perubatan terhadap kos penjagaan kesihatan terkini. Pembahagian semakan semula dalam 2 fasa bertujuan untuk memastikan kemampuan anda dengan mengurangkan impak dan membantu setiap pelanggan membuat perancangan kewangan. Pelbagai faktor ekonomi seperti peningkatan caj penghospitalan, yuran doktor, kemajuan dalam rawatan dan ubat-ubat akan diambil kira dalam menentukan jumlah semakan.</p> <p>Peratusan peningkatan dalam caruman anda akan berbeza mengikut umur, jantina dan jenis pelan perubatan. Pengkadaran semula ini amat penting bagi memastikan kemampuan di samping mengekalkan kualiti penjagaan kesihatan dalam jangka masa panjang untuk pelanggan yang dihormati.</p> <p>Sebagai tambahan kepada fasa pengkadaran semula yang terdahulu, jumlah tuntutan yang dibayar semakin meningkat kepada 173 tuntutan daripada 1,000 peserta takaful. Ini adalah berbanding dengan 144 tuntutan yang dibayar daripada 1,000 peserta takaful sebelum ini.</p>
7	Adakah caruman dijamin selepas pengkadaran semula ini?	<p>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.</p>
8	Adakah pengkadaran semula akan berlaku lagi pada masa hadapan?	<p>Kami akan terus menyemak semula pelan perubatan kami terhadap kos penjagaan kesihatan dari masa ke semasa dan berusaha untuk mengawal kos</p>

		<p>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.</p>
9	<p>Apakah pilihan lain tersedia selain daripada membuat caruman yang disemak semula?</p>	<p>Anda boleh mempertimbangkan untuk menukar perlindungan perubatan semasa anda kepada pelan yang lebih rendah.</p> <p>Walau bagaimanapun, sekiranya sijil semasa anda adalah pelan perubatan yang terendah, anda boleh mempertimbangkan pilihan lain di bawah yang ditawarkan oleh Zurich Takaful:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) MediPro* yang merupakan manfaat tambahan perubatan yang menyediakan perlindungan perubatan komprehensif dengan had tahunan yang lebih tinggi. b) Manfaat Tambahan Hospital Income* yang menyediakan pendapatan harian untuk menyokong anda apabila dimasukkan ke hospital. c) MediAfya** yang merupakan manfaat tambahan perubatan yang menyediakan penjagaan perubatan dengan penghospitalan mudah tanpa had seumur hidup dengan 10% Ko-Takaful. d) MediAfya+** yang merupakan manfaat tambahan perubatan yang menawarkan penjagaan perubatan dengan penghospitalan mudah tanpa had seumur hidup dengan pilihan Deduktibel RM500 atau RM5,000. <p>MediPro dan manfaat tambahan Hospital Income boleh dilampirkan dengan Takaful ProEssential manakala MediAfya dan MediAfya+ boleh dilampirkan dengan Takaful Term80. Semua pelan adalah tertakluk pada taja jaminan.</p> <p>*Umur kemasukan maksimum: 60 **Umur kemasukan maksimum: 70</p> <p>Sekiranya anda memerlukan bantuan selanjutnya, sila hubungi kami melalui:</p>

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


		<ul style="list-style-type: none"> i. menghubungi Perancang Kewangan anda atau ii. melawat cawangan terdekat Zurich Takaful atau iii. menghubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau emel kami di callcentre@zurich.com.my 								
10	Bolehkah saya memilih untuk tidak menerima caruman yang telah disemak semula?	<p>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.</p>								
11	<p>Bagaimanakah saya boleh membuat caruman baharu? Apakah prosedur yang perlu diikuti?</p> <p>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.</p>									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Kaedah Pembuatan Caruman Semasa</th> <th>Apakah Tindakan yang perlu saya buat?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cek</td> <td> <p>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</p> <p>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.</p> </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> <p>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.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Kaedah Pembuatan Caruman Semasa	Apakah Tindakan yang perlu saya buat?	Cek	<p>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</p> <p>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.</p>	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)	<p>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.</p>	
Kaedah Pembuatan Caruman Semasa	Apakah Tindakan yang perlu saya buat?									
Cek	<p>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</p> <p>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.</p>									
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)	<p>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.</p>									


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

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