

**LAMPIRAN 3**  
**PENGKADARAN SEMULA PREMIUM BAGI <PPR Plan>**  
**Soalan-soalan Lazim (FAQ)**

NO	SOALAN	JAWAPAN
1	<b>Mengapakah pengkadaran semula premium saya dibuat?</b>	<p>Seperti yang anda sedia maklum, kos perubatan dan penjagaan kesihatan semakin meningkat dengan kadar dua digit<sup>1</sup> dalam tahun kebelakangan ini – diakibatkan oleh inflasi kos perubatan dan kekerapan yang lebih tinggi untuk mendapatkan rawatan.</p> <p>Di Zurich, kami komited untuk memastikan anda bukan sahaja dilindungi tetapi mempunyai akses kepada perkhidmatan dan rawatan perubatan apabila anda memerlukannya. Oleh sebab ini, kami akan kerap melakukan pengkadaran semula terhadap pelan perubatan kami berbanding kos penjagaan kesihatan. Pengkadaran semula perlu dilakukan bukan sahaja agar seiringan dengan kos penjagaan kesihatan yang semakin meningkat dan peningkatan tuntutan manfaat perubatan, tetapi lebih penting, ianya membantu untuk memastikan tiada gangguan kepada perlindungan perubatan anda. Setelah membuat semakan semula, kami telah memutuskan untuk melakukan pengkadaran semula terhadap premium.</p> <p><sup>1</sup> Sumber : Laporan Trend Kadar Perubatan Global Aon Hewitt 2019</p>
2	<b>Bagaimanakah jumlah pengkadaran semula bagi premium dibuat?</b>	<p>Bagi menentukan kadar pengkadaran semula, kami mengambil kira pelbagai faktor seperti kos sebenar penjagaan kesihatan, kadar inflasi penjagaan kesihatan semasa serta kemampuan pelanggan. Peratusan penambahan premium adalah berbeza dan bergantung kepada umur, jantina dan pelan yang anda sertai.</p>
3	<b>Mengapakah terdapat pengkadaran semula kepada premium sedangkan saya tidak pernah membuat sebarang tuntutan?</b>	<p>Insurans perubatan beroperasi berdasarkan perkongsian risiko di mana premium yang dikumpulkan akan digunakan untuk membayar tuntutan. Disebabkan ini, semua polisi akan terkesan walaupun anda tidak pernah membuat tuntutan sebelum ini.</p>
4	<b>Bilakah premium saya akan berubah?</b>	<p>Premium baharu akan berkuatkuasa pada tarikh ulangtahun polisi akan datang pada atau selepas &lt;repricing date&gt;.</p>
5	<b>Bolehkan saya memilih untuk tidak meningkatkan premium saya? Adakah saya mempunyai pilihan lain selain daripada membayar premium yang telah diubah?</b>	<p>Ini adalah wajib untuk membayar premium perubatan baharu seperti yang dinyatakan dalam surat pada ulangtahun polisi seterusnya, untuk memastikan perlindungan anda adalah berterusan. Namun, anda mempunyai opsyen / pilihan lain untuk membuat penilaian mengenai keperluan perubatan semasa anda dengan mempertimbangkan pilihan seperti berikut:</p> <p>a) Jika anda risau mengenai kemampuan, anda boleh pilih untuk menyertai pelan perubatan dengan perlindungan yang lebih rendah, dengan syarat pelan perubatan anda bukan pelan yang terendah dengan melengkapkan and menghantar “Borang Pemohonan untuk Penukaran” kepada cawangan Zurich yang terdekat. Bagaimanapun, anda perlu membuat penilaian jika pelan perubatan yang lebih rendah dapat memenuhi untuk menampung keperluan perubatan insurans anda dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Hubungi Perancang Kewangan anda atau;</li> <li>ii. Hubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau e-mel kepada kami melalui <a href="mailto:callcentre@zurich.com.my">callcentre@zurich.com.my</a>; atau</li> </ul> <p>b) Anda boleh menukar kepada produk perubatan lain yang ditawarkan oleh Zurich yang dapat memberi perlindungan perubatan komprehensif yang sama atau lebih tinggi. Namun, proses pengunderaitan standard akan dikenakan serta tertakluk kepada terma dan syarat.</p> <p>Kini, pelan yang sedia ada adalah seperti berikut:</p> <p>c) Zurich Onmi Health</p>

		<p>d) Zurich SureHealth</p> <p>Untuk sebarang pertanyaan mengenai Zurich Omni Health atau Zurich SureHealth, sila layari laman web kami di <a href="http://www.zurich.com.my">www.zurich.com.my</a> atau hubungi Perancang Kewangan anda untuk maklumat lanjut.</p>
6	<p><b>Apakah pilihan untuk saya jika terjejas akibat Pandemik COVID-19?</b></p>	<p>Berikut adalah senarai pilihan disediakan Zurich Life Insurance Malaysia Berhad untuk anda pilih untuk menghadapi situasi mencabar ini. Anda boleh menghubungi Perancang Kewangan anda atau Pusat Panggilan Zurich untuk maklumat lanjut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><u>Struktur Semula Polisi</u></b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tukar mod Pembayaran <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contoh: tukar mod tahunan kepada 6 bulan, 3 bulan atau bulanan</li> </ul> </li> <li>b) Tukar Jumlah Asas Dijamin atau Manfaat Rider <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contoh: Tukar Jumlah Asas Dijamin yang tinggi (RM100,000) kepada Jumlah Asas Dijamin lebih rendah (RM50,000)</li> </ul> </li> <li>c) Turun taraf pelan perubatan rider semasa anda <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anda boleh menguatkuasa semula kepada pelan asal dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh turun taraf tanpa taja jamin.</li> <li>- Penyerahan untuk kembali kepada pelan asal mesti dikemukakan 1 bulan sebelum akhir 12 bulan.</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2. <b><u>Penangguhan Bayaran Selama 3 Bulan</u></b> <p>Anda boleh menghantar permohonan anda melalui cara-cara di bawah dengan menyertakan dokumen sokongan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Hantarkan permohonan dalam talian anda melalui <a href="https://mya.zurich.com.my/EForm.aspx">https://mya.zurich.com.my/EForm.aspx</a></li> <li>b) Email kami <a href="mailto:callcenter@zurich.com.my">callcenter@zurich.com.my</a> dengan tajuk emel: Permohonan Penangguhan Bayaran: Nombor Polisi &lt;XXXXXX&gt;</li> <li>c) Hantarkan ke cawangan terdekat dengan dokumen sokongan.</li> </ol> <p><b><u>Senarai dokumen sokongan:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat kuarantin di rumah daripada pihak berkuasa berkaitan; atau</li> <li>2. Surat pengesahan Doktor tentang jangkitan COVID-19 untuk pemegang polisi/pemegang sijil yang dijangkiti; atau</li> <li>3. Surat Pemberhentian Kerja Daripada Majikan / Surat Potongan Gaji; atau</li> <li>4. Surat Penutupan Perniagaan, atau</li> <li>5. Lain-lain bukti atau dokumen yang berkenaan (jika ada)</li> </ol> </li> </ol>
7	<p><b>Adakah pengkadaran semula baru akan dibuat pada masa hadapan?</b></p>	<p>Kami akan memantau secara berterusan pelan perubatan kami dan berbanding dengan kos penjagaan kesihatan secara berkala dan dengan sedaya upayanya, kami akan menguruskan kos penjagaan kesihatan secara aktif bersama dengan pihak hospital. Sekiranya terdapat pengkadaran semula baru pada masa hadapan, kami akan membuat pemberitahuan sewajarnya.</p>
8	<p><b>Bolehkah saya memilih untuk meningkatkan premium saya kepada jumlah selain daripada disyorkan?</b></p>	<p>Ya, anda boleh memilih untuk meningkatkan premium anda kepada sebarang jumlah selain daripada disyorkan. Walaubagaimanapun, kami sangat menggalakkan anda untuk membayar tambah nilai biasa (MSVR) seperti disyorkan dan menjalankan tambah nilai premium tunggal (jika berkenaan) agar polisi anda akan mempunyai nilai dana secukupnya untuk menampung premium yang lebih tinggi.</p> <p>Lengkapkan 'Borang Permohonan untuk Menukar (RCF) dan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i) Hantarkan ke cawangan Zurich terdekat atau</li> </ol>

		ii) Hubungi Perancang Kewangan anda atau iii) Hubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau emel kami di CallCentre@zurich.com.my										
9	<p><b>Bagaimana cara untuk saya meningkatkan premium semasa melalui cadangan penambahan berkala? Apakah prosedur yang perlu diikuti?</b></p> <p>Anda boleh meningkatkan penambahan berkala (MSVR) seperti yang dicadangkan di dalam surat pemberitahuan dengan melengkapkan “<b>Slip Jawapan</b>” penambahan berkala yang disertakan dan mengembalikan slip tersebut kepada cawangan Zurich Life Insurance yang berdekatan. Sila dimaklumkan bahawa slip yang lengkap mesti dihantar kepada kami selewat-lewatnya &lt;Tarikh Ulangtahun Polisi + 30 hari&gt;.</p> <p>Cadangan jumlah premium baharu akan berkuatkuasa daripada tarikh akhir premium polisi berikutnya.</p> <p>Bergantung kepada cara pembuatan premium semasa anda, anda perlu berurusan dengan bank anda supaya kami boleh membuat pemotongan premium baharu daripada anda. Sila rujuk jadual di bawah untuk keterangan selanjutnya.</p> <table border="1" data-bbox="277 772 1409 1541"> <thead> <tr> <th data-bbox="277 772 721 800">Cara pembayaran semasa</th> <th data-bbox="721 772 1409 800">Apakah tindakan yang perlu saya lakukan?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="277 800 721 1050">Tunal/Cek</td> <td data-bbox="721 800 1409 1050">           Tiada sebarang perubahan kepada cara pembayaran semasa.             Untuk kemudahan anda, kami menyarankan anda untuk menukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Auto Debit Visa/MasterCard di <a href="https://bit.ly/ZurichAutoDebit">https://bit.ly/ZurichAutoDebit</a>            Sila serahkan Borang Auto Debit Visa/MasterCard yang lengkap kepada kami.         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1050 721 1129">Kad Kredit atau Debit, Auto-Debit (Tanpa had jumlah transaksi)</td> <td data-bbox="721 1050 1409 1129">Tiada sebarang perubahan kepada cara pembayaran semasa.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1129 721 1436">Auto-Debit (Dengan had jumlah transaksi)</td> <td data-bbox="721 1129 1409 1436">           Anda perlu melengkapkan Borang Pemberikuasaan Debit Terus dan serahkan kepada kami. Ini membolehkan kami membuat pemotongan cadangan jumlah premium baharu daripada akaun bank anda. Sila muat turun Borang Pemberikuasaan Debit Terus di <a href="https://bit.ly/ZurichDirectDebit">https://bit.ly/ZurichDirectDebit</a>             Jika had maksimum di dalam borang auto debit akaun bank anda adalah lebih rendah daripada cadangan jumlah premium baharu, anda perlu menyerahkan borang baharu kepada bank untuk menukar had maksimum.         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1436 721 1541">Arahan Tetap dengan bank</td> <td data-bbox="721 1436 1409 1541">Sila berurusan dengan bank anda untuk menukar Arahan Tetap supaya cadangan jumlah premium baharu yang tepat boleh dikirimkan kepada kami.</td> </tr> </tbody> </table>		Cara pembayaran semasa	Apakah tindakan yang perlu saya lakukan?	Tunal/Cek	Tiada sebarang perubahan kepada cara pembayaran semasa.  Untuk kemudahan anda, kami menyarankan anda untuk menukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Auto Debit Visa/MasterCard di <a href="https://bit.ly/ZurichAutoDebit">https://bit.ly/ZurichAutoDebit</a> Sila serahkan Borang Auto Debit Visa/MasterCard yang lengkap kepada kami.	Kad Kredit atau Debit, Auto-Debit (Tanpa had jumlah transaksi)	Tiada sebarang perubahan kepada cara pembayaran semasa.	Auto-Debit (Dengan had jumlah transaksi)	Anda perlu melengkapkan Borang Pemberikuasaan Debit Terus dan serahkan kepada kami. Ini membolehkan kami membuat pemotongan cadangan jumlah premium baharu daripada akaun bank anda. Sila muat turun Borang Pemberikuasaan Debit Terus di <a href="https://bit.ly/ZurichDirectDebit">https://bit.ly/ZurichDirectDebit</a>  Jika had maksimum di dalam borang auto debit akaun bank anda adalah lebih rendah daripada cadangan jumlah premium baharu, anda perlu menyerahkan borang baharu kepada bank untuk menukar had maksimum.	Arahan Tetap dengan bank	Sila berurusan dengan bank anda untuk menukar Arahan Tetap supaya cadangan jumlah premium baharu yang tepat boleh dikirimkan kepada kami.
Cara pembayaran semasa	Apakah tindakan yang perlu saya lakukan?											
Tunal/Cek	Tiada sebarang perubahan kepada cara pembayaran semasa.  Untuk kemudahan anda, kami menyarankan anda untuk menukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Auto Debit Visa/MasterCard di <a href="https://bit.ly/ZurichAutoDebit">https://bit.ly/ZurichAutoDebit</a> Sila serahkan Borang Auto Debit Visa/MasterCard yang lengkap kepada kami.											
Kad Kredit atau Debit, Auto-Debit (Tanpa had jumlah transaksi)	Tiada sebarang perubahan kepada cara pembayaran semasa.											
Auto-Debit (Dengan had jumlah transaksi)	Anda perlu melengkapkan Borang Pemberikuasaan Debit Terus dan serahkan kepada kami. Ini membolehkan kami membuat pemotongan cadangan jumlah premium baharu daripada akaun bank anda. Sila muat turun Borang Pemberikuasaan Debit Terus di <a href="https://bit.ly/ZurichDirectDebit">https://bit.ly/ZurichDirectDebit</a>  Jika had maksimum di dalam borang auto debit akaun bank anda adalah lebih rendah daripada cadangan jumlah premium baharu, anda perlu menyerahkan borang baharu kepada bank untuk menukar had maksimum.											
Arahan Tetap dengan bank	Sila berurusan dengan bank anda untuk menukar Arahan Tetap supaya cadangan jumlah premium baharu yang tepat boleh dikirimkan kepada kami.											