

LAMPIRAN 3
PENGGADARAN SEMULA CAJ INSURANS BAGI <UDR Plan>
Soalan-soalan Lazim (FAQ)

NO	SOALAN	JAWAPAN
1	Mengapakah pengkadaran semula caj insurans saya dibuat?	<p>Seperti yang anda sedia maklum, kos perubatan dan penjagaan kesihatan semakin meningkat dengan kadar dua digit¹ 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 caj insurans.</p> <p>¹ Sumber : Laporan Trend Kadar Perubatan Global Aon Hewitt 2019</p>
2	Bagaimanakah jumlah pengkadaran semula bagi caj insurans dibuat?	<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 caj insurans adalah berbeza dan bergantung kepada umur, jantina dan pelan yang anda sertai.</p>
3	Mengapakah terdapat pengkadaran semula kepada caj insurans sedangkan saya tidak pernah membuat sebarang tuntutan?	<p>Insurans perubatan beroperasi berdasarkan perkongsian risiko di mana caj insurans yang dikumpulkan akan digunakan untuk membayar tuntutan. Disebabkan ini, semua polisi akan terkesan walaupun anda tidak pernah membuat tuntutan sebelum ini.</p>
4	Bilakah caj insurans saya akan berubah?	<p>Caj insurans baharu akan berkuatkuasa pada tarikh ulangtahun polisi akan datang pada atau selepas <repricing date>.</p>
5	Apakah perbezaan di antara premium dan caj insurans?	<p>Premium Premium adalah jumlah yang dibayar kepada Zurich bagi perlindungan insurans anda. Bagi polisi berkaitan pelaburan, sebahagian atau semua premium yang dibayar akan digunakan untuk menyertai di dalam dana berkaitan pelaburan tertentu selepas menolak caj pendahuluan bagi perbelanjaan insurans dan kos pengedaran terus.</p> <p>Caj Insurans Caj insurans akan ditolak secara bulanan daripada nilai dana daripada polisi berkaitan pelaburan anda untuk membayar perlindungan insurans. Secara lazim, caj insurans meningkat seiring dengan peningkatan umur.</p>
6	Adakah saya perlu membuat jumlah premium yang berbeza selepas pengkadaran semula?	<p>Nilai dana daripada polisi berkaitan pelaburan anda mungkin tidak mencukupi untuk menampung caj insurans di masa hadapan. Maka, kami menggalakkan anda untuk membayar sekurang-kurangnya cadangan penambahan berkala agar polisi anda mempunyai nilai dana yang mencukupi untuk menampung caj insurans yang lebih tinggi.</p>
7	Apakah faktor yang mungkin memberi kesan kepada nilai dana saya?	<p>Faktor-faktor berikut mungkin memberi kesan kepada nilai dana anda di masa akan datang dan mungkin menyebabkan dana anda tidak mencukupi untuk polisi anda kekal sehingga tempoh matang:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Berhenti sebentar membayar premium (rehat premium) ✓ Semakan semula kos insurans dan/atau lain-lain caj oleh Syarikat (mengikut terma & syarat polisi) tanpa sebarang peningkatan premium ✓ Pengeluaran berseparuh atau awal 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengalami pulangan pelaburan tidak menguntungkan ✓ Penambahan rider mengurangkan unit tanpa meningkatkan premium ✓ Meningkatkan perlindungan insurans tanpa meningkatkan premium
8	Jika polisi saya di bawah taraf pengecualian (pengecualian pembayaran premium), adakah saya perlu membayar peningkatan premium tersebut?	<p>Bagi polisi yang di bawah status pengecualian premium (pengecualian pembayaran premium), caj insurans akan meningkat semasa ulangtahun polisi tetapi jumlah pengecualian premium akan kekal sama. Dengan caj insurans yang lebih tinggi, berkemungkinan nilai dana dalam polisi tidak mencukupi untuk membayar caj insurans di masa hadapan.</p> <p>Maka, kami menggalakkan anda untuk membayar cadangan penambahan berkala (MSVR) untuk menampung caj insurans yang lebih tinggi.</p>	
9	Jika ada pengenehan untuk rider premium disertakan dengan polisi, adakah jumlah dijamin pengenehan untuk rider ini turut meningkat?	<p>Ini bergantung kepada rider pengenehan semasa yang menyertai pelan berkaitan pelaburan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika rider pengenehan semasa hanya mengenehan premium biasa dan peningkatan premium anda dibuat melalui tambah nilai biasa (MSVR), jumlah dijamin pengenehan untuk rider tidak akan meningkat. 2. Jika rider pengenehan semasa hanya mengenehan premium biasa dan peningkatan premium anda dibuat melalui Premium Bertingkat, jumlah dijamin pengenehan untuk rider akan meningkat 3. Jika rider pengenehan semasa mengenehan premium biasa + tambah nilai biasa (MSVR), jumlah dijamin pengenehan untuk rider akan meningkat sewajarnya dengan peningkatan premium, melalui tambah nilai biasa (MSVR). 	
10	Adakah pengkadaran semula baru akan dibuat pada masa hadapan?	<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>	

Sokongan Tambahan untuk Pelanggan Yang Terjejas Akibat Pandemik COVID-19

11	Apakah pilihan untuk saya jika terjejas akibat Pandemik COVID-19?	<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"> 1. Struktur Semula Polisi <ol style="list-style-type: none"> a) Tukar mod Pembayaran <ul style="list-style-type: none"> - Contoh: tukar mod tahunan kepada 6 bulan, 3 bulan atau bulanan b) Tukar Jumlah Asas Dijamin atau Manfaat Rider <ul style="list-style-type: none"> - Contoh: Tukar Jumlah Asas Dijamin yang tinggi (RM100,000) kepada Jumlah Asas Dijamin lebih rendah (RM50,000) 	
----	--	---	--

		<p>c) Turun taraf pelan perubatan rider semasa anda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anda boleh menguatkuasa semula kepada pelan asal dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh turun taraf tanpa taja jamin. - Penyerahan untuk kembali kepada pelan asal mesti dikemukakan 1 bulan sebelum akhir 12 bulan. <p>2. Penangguhan Bayaran Selama 3 Bulan Anda boleh menghantar permohonan anda melalui cara-cara di bawah dengan menyertakan dokumen sokongan.</p> <p>a) Hantarkan permohonan dalam talian anda melalui https://mya.zurich.com.my/EForm.aspx</p> <p>b) Email kami callcenter@zurich.com.my dengan tajuk emel: Permohonan Penangguhan Bayaran: Nombor Polisi <XXXXXX></p> <p>c) Hantarkan ke cawangan terdekat dengan dokumen sokongan.</p> <p>Senarai dokumen sokongan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat kuarantin di rumah daripada pihak berkuasa berkaitan; atau 2. Surat pengesahan Doktor tentang jangkitan COVID-19 untuk pemegang polisi/pemegang sijil yang dijangkiti; atau 3. Surat Pemberhentian Kerja Daripada Majikan / Surat Potongan Gaji; atau 4. Surat Penutupan Perniagaan, atau 5. Lain-lain bukti atau dokumen yang berkenaan (jika ada)
--	--	--

Soalan Lazim untuk polisi berkekal sehingga tamat tempoh kontrak @ Tarikh Matang		
12	<p>Bolehkah perlindungan polisi saya bertahan sehingga tamat tempoh kontrak selepas harganya disemak semula?</p>	<p>Polisi anda dijangka untuk bertahan sehingga tamat tempoh kontrak berdasarkan nilai yang kami jangkakan.</p> <p>Sila maklum yang nilai polisi berkaitan pelaburan anda yang dijangkakan adalah berdasarkan maklumat yang tersedia setakat <tarikh dikeluarkan> dengan andaian berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda akan terus membayar premium semasa anda sehingga tarikh matang; ▪ Anda tidak akan membuat sebarang pengeluaran berseparuh / awal di masa akan datang; ▪ Tiada perubahan dibuat terhadap polisi anda (cth. tambahan atau pengurangan rider dan / atau perubahan terhadap jumlah diinsuranskan); ▪ Tiada perubahan terhadap dana pilihan anda. Peruntukan premium dalam pengiraan adalah berdasarkan pilihan dana semasa; ▪ Pemilihan dana adalah dibuat berdasarkan kadar dana jangkaan terbaik. Ia juga tidak menggambarkan potensi naik-turun dalam jangka masa pendek hasil daripada pergerakan mendadak, naik atau turun aset dasar; ▪ Bayaran premium bukanlah satu janji kestabilan memandangkan nilai Dan Unit mungkin akan turun rendah daripada jumlah premium dibayar bergantung kepada prestasi aset dasar; <p>Unjuran adalah berdasarkan anggaran kami untuk 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</p>

		(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.
13	Adakah saya mempunyai pilihan lain untuk mengekalkan polisi saya sehingga tamat tempoh kontrak?	<p>Ya, anda mempunyai pilihan berikut untuk mengekalkan polisi anda sehingga tamat tempoh kontrak:</p> <p>a) Anda boleh memilih untuk menurun taraf kepada pelan perubatan dengan perlindungan lebih rendah, selagi pelan perubatan anda bukan pelan yang terendah, dengan melengkap dan menghantar 'Permohonan Borang Pertukaran' di cawangan Zurich terdekat. Walaubagaimanapun, anda perlu menilai jika pelan perubatan yang lebih rendah berupaya untuk memenuhi keperluan insurans perubatan anda dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Menghubungi Perancang Kewangan anda atau ii. Menghubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau emel kami di callcentre@zurich.com.my; atau <p>b) Anda boleh bertukar kepada rider perubatan lain yang ditawarkan Zurich yang memberi perlindungan perubatan yang serupa atau lebih menyeluruh. Walaubagaimanapun, proses tajajaminan dan terma dan syarat standard dikenakan.</p> <p>Rider perubatan yang terdapat buat masa ini adalah berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Zurich MaxMedic 2) Zurich ValueCare <p>c) Untuk meningkatkan nilai akaun polisi, anda bolehlah memilih untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengurangkan perlindungan (mengurangkan jumlah diinsuranskan dan/atau mengeluarkan rider yang mengurangkan unit) <p>Walaubagaimanapun, yang lebih penting adalah anda memahami perubahan yang ingin dibuat terhadap polisi insurans memandangkan jumlah perlindungan anda mungkin akan terkesan.</p> <p>Untuk maklumat lanjut Zurich MaxMedic or Zurich ValueCare, sila layari laman web kami di www.zurich.com.my atau hubungi Perancang Kewangan anda untuk maklumat dan bantuan lanjut. Anda juga boleh menghubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau emel kami di callcentre@zurich.com.my jika mempunyai sebarang soalan.</p>

Soalan Lazim untuk polisi tidak berkekal sehingga tamat tempoh kontrak @ Tarikh Matang		
14	Adakah perlindungan polisi saya mampu kekal sehingga tamat tempoh kontrak selepas harga disemak semula jika saya memilih untuk	<p>Polisi anda dijangkakan untuk kekal sehingga tamat tempoh kontrak berdasarkan nilai dianggarkan oleh kami.</p> <p>Sila maklum yang nilai dianggarkan untuk polisi berkaitan pelaburan anda adalah berdasarkan maklumat yang terdapat setakat <tarikh dikeluarkan> dengan jangkaan berikut:</p>

	<p>mmeningkatkan Tambah Nilai Biasa & Tambah Nilai Tunggal (jika berkenaan) seperti dicadangkan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda akan terus membayar premium semasa anda sehingga tarikh matang; ▪ Anda tidak akan membuat sebarang pengeluaran berseparuh / awal di masa akan datang; ▪ Tiada perubahan dibuat terhadap polisi anda (cth. tambahan atau pengurangan rider dan / atau perubahan terhadap jumlah diinsuranskan); ▪ Tiada perubahan terhadap dana pilihan anda. Peruntukan premium dalam pengiraan adalah berdasarkan pilihan dana semasa; ▪ Pemilihan dana adalah dibuat berdasarkan kadar dana jangkaan terbaik. Ia juga tidak menggambarkan potensi naik-turun dalam jangka masa pendek hasil daripada pergerakan mendadak, naik atau turun aset dasar; ▪ Bayaran premium bukanlah satu janji kestabilan memandangkan nilai Dan Unit mungkin akan turun rendah daripada jumlah premium dibayar bergantung kepada prestasi aset dasar; <p>Ujian kelestarian dijalankan secara tahunan. Unjuran adalah berdasarkan anggaran kami untuk 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.</p>
15	<p>Apakah pilihan lain untuk saya selain membayar caj insurans yang disemak semula?</p>	<p>Anda mempunyai pilihan berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Anda boleh memilih untuk kekal dengan perlindungan semasa anda tanpa menaikkan premium insurans semasa. Walaubagaimanapun, nilai dana polisi anda mungkin akan tidak mencukupi untuk menampung caj insurans yang semakin meningkat di tahun-tahun akan datang dan menyebabkan polisi anda luput. Oleh itu, kami sangat mengesyorkan anda untuk meningkatkan premium semasa anda melalui tambah nilai biasa (MSVR) dan menjalankan tambah nilai premium tunggal (jika berkenaan) seperti dicadangkan dalam surat kami. Dengan tambah nilai biasa (MSVR) dan tambah nilai premium tunggal seperti dicadangkan, ia akan membantu menampung caj insurans yang meningkat; atau b) Anda boleh memilih untuk menurun taraf kepada pelan perubatan dengan perlindungan lebih rendah, selagi pelan perubatan anda bukan pelan yang terendah, dengan melengkap dan menghantar 'Permohonan Borang Pertukaran' di cawangan Zurich terdekat. Walaubagaimanapun, anda perlu menilai jika pelan perubatan yang lebih rendah berupaya untuk memenuhi keperluan insurans perubatan anda dengan: c) <ul style="list-style-type: none"> iii. Menghubungi Perancang Kewangan anda atau iv. Menghubungi Pusat Panggilan Zurich 1-300-888-622 atau emel kami di callcentre@zurich.com.my; atau d) Anda boleh bertukar kepada rider perubatan lain yang ditawarkan Zurich yang memberi perlindungan perubatan yang serupa atau lebih menyeluruh. Walaubagaimanapun, proses tajajaminan dan terma dan syarat standard dikenakan. <p>Rider perubatan yang terdapat pada masa kini adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Zurich MaxMedic 2) Zurich ValueCare

		<p>e) Untuk meningkatkan nilai akaun polisi, anda bolehlah memilih untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengurangkan perlindungan (mengurangkan jumlah diinsuranskan dan/atau mengeluarkan rider yang mengurangkan unit) <p>Walaupun bagaimanapun, yang lebih penting adalah anda memahami perubahan yang ingin dibuat terhadap polisi insurans memandangkan jumlah perlindungan anda mungkin akan terkesan.</p> <p>1. Untuk maklumat lanjut Zurich MaxMedic or Zurich ValueCare, sila layari laman web kami di www.zurich.com.my atau hubungi Perancang Kewangan anda untuk maklumat dan bantuan lanjut. Anda juga boleh menghubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau emel kami di callcentre@zurich.com.my jika mempunyai sebarang soalan.</p>								
16	<p>Bolehkah saya memilih untuk meningkatkan premium saya kepada jumlah selain daripada disyorkan?</p>	<p>Ya, anda boleh memilih untuk meningkatkan premium anda kepada sebarang jumlah selain daripada disyorkan. Walaupun bagaimanapun, 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 caj insurans yang lebih tinggi.</p> <p>Lengkapkan 'Borang Permohonan untuk Menukar (RCF) dan</p> <ol style="list-style-type: none"> Hantarkan ke cawangan Zurich terdekat atau Hubungi Perancang Kewangan anda atau Hubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau emel kami di CallCentre@zurich.com.my 								
17	<p>Bagaimana cara untuk saya meningkatkan premium semasa melalui cadangan penambahan berkala? Apakah prosedur yang perlu diikuti?</p>	<p>Anda boleh meningkatkan penambahan berkala (MSVR) seperti yang dicadangkan di dalam surat pemberitahuan dengan melengkapkan “Slip Jawapan” 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 <Tarikh Ulangtahun Polisi + 30 hari>.</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 1486 1409 1925"> <thead> <tr> <th data-bbox="277 1486 721 1518">Cara pembayaran semasa</th> <th data-bbox="721 1486 1409 1518">Apakah tindakan yang perlu saya lakukan?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="277 1518 721 1766">Tunai/Cek</td> <td data-bbox="721 1518 1409 1766"> <p>Tiada sebarang perubahan kepada cara pembayaran semasa.</p> <p>Untuk kemudahan anda, kami menyarankan anda untuk menukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Auto Debit Visa/MasterCard di https://bit.ly/ZurichAutoDebit Sila serahkan Borang Auto Debit Visa/MasterCard yang lengkap kepada kami.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1766 721 1845">Kad Kredit atau Debit, Auto-Debit (Tanpa had jumlah transaksi)</td> <td data-bbox="721 1766 1409 1845">Tiada sebarang perubahan kepada cara pembayaran semasa.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="277 1845 721 1925">Auto-Debit (Dengan had jumlah transaksi)</td> <td data-bbox="721 1845 1409 1925">Anda perlu melengkapkan Borang Pemberikuasaan Debit Terus dan serahkan kepada kami. Ini membolehkan kami membuat pemotongan cadangan jumlah premium baharu</td> </tr> </tbody> </table>	Cara pembayaran semasa	Apakah tindakan yang perlu saya lakukan?	Tunai/Cek	<p>Tiada sebarang perubahan kepada cara pembayaran semasa.</p> <p>Untuk kemudahan anda, kami menyarankan anda untuk menukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Auto Debit Visa/MasterCard di https://bit.ly/ZurichAutoDebit Sila serahkan Borang Auto Debit Visa/MasterCard yang lengkap kepada kami.</p>	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
Cara pembayaran semasa	Apakah tindakan yang perlu saya lakukan?									
Tunai/Cek	<p>Tiada sebarang perubahan kepada cara pembayaran semasa.</p> <p>Untuk kemudahan anda, kami menyarankan anda untuk menukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Auto Debit Visa/MasterCard di https://bit.ly/ZurichAutoDebit Sila serahkan Borang Auto Debit Visa/MasterCard yang lengkap kepada kami.</p>									
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									

		<p>daripada akaun bank anda. Sila muat turun Borang Pemberikuasaan Debit Terus di https://bit.ly/ZurichDirectDebit</p> <p>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.</p>
	Arahan Tetap dengan bank	Sila berurusan dengan bank anda untuk menukar Arahan Tetap supaya cadangan jumlah premium baharu yang tepat boleh dikirimkan kepada kami.