

**LAMPIRAN 2**  
**SEMAKAN SEMULA CAJ INSURANS UNTUK <Pelan UDR>**
**Soalan Lazim**

NO	SOALAN	JAWAPAN
1.	<b>Kenapakah anda menyemak semula caj insurans saya?</b>	<p>Semakan semula ini adalah perlu sejajar dengan kenaikan kos perubatan dan peningkatan tuntutan perubatan, yang terutamanya didorong oleh faktor-faktor berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Peningkatan kos perubatan dan rawatan.</li> <li>b) Penggunaan teknologi perubatan, ubat-ubatan dan peralatan baharu.</li> <li>c) Perubahan gaya hidup dengan peningkatan penyakit kronik seperti diabetes, kolesterol tinggi dan obesiti yang menyebabkan risiko kesihatan yang lebih tinggi serta penjagaan jangka panjang.</li> <li>d) Permintaan yang lebih tinggi terhadap penjagaan perubatan yang lebih baik.</li> </ul> <p>Di Zurich Life Insurance Malaysia Berhad, kami komited dalam memastikan anda bukan sahaja dilindungi, tetapi juga mendapat perkhidmatan dan rawatan perubatan setiap kali anda memerlukannya.</p>
2.	<b>Bagaimanakah anda menentukan kuantum untuk semakan semula caj insurans saya?</b>	<p>Dalam menentukan semakan semula, kami mengambil kira pelbagai faktor seperti kos penjagaan kesihatan sebenar, inflasi penjagaan kesihatan semasa serta kemampuan kewangan pelanggan. Tahap peningkatan caj insurans anda bergantung kepada umur, pekerjaan dan jantina anda, serta pelan tertentu yang anda pilih.</p>
3.	<b>Apakah sebab semakan semula caj insurans saya sedangkan saya tidak membuat sebarang tuntutan?</b>	<p>Insurans perubatan beroperasi berdasarkan asas perkongsian risiko, di mana caj insurans yang dikutip digunakan untuk membayar tuntutan. Oleh itu, semua polisi akan terjejas tidak kira sama ada anda pernah membuat sebarang tuntutan sebelum ini.</p>
4.	<b>Bilakah caj insurans saya akan disemak semula?</b>	<p>Caj insurans baharu akan berkuat kuasa pada tarikh ulang tahun polisi anda yang seterusnya pada atau selepas &lt;tarikh penentuan semula harga&gt;.</p>
5.	<b>Apakah perbezaan di antara premium dan caj insurans?</b>	<p><b>Premium</b>  Premium ialah amaun yang anda bayar kepada Zurich untuk perlindungan insurans anda. Untuk polisi insurans berkaitan pelaburan, sebahagian atau semua premium yang dibayar digunakan untuk membeli unit dalam dana berkaitan pelaburan terpilih, manakala amaun yang selebihnya digunakan untuk membayar caj pendahuluan untuk perbelanjaan insurans dan kos pengagihan langsung.</p> <p><b>Caj insurans</b>  Caj insurans ditolak setiap bulan daripada nilai dana polisi berkaitan pelaburan anda untuk membayar perlindungan insurans anda. Caj insurans meningkat selaras dengan umur anda setiap tahun.</p>
6.	<b>Adakah saya perlu membayar amaun premium yang berbeza selepas semakan semula?</b>	<p>Nilai dana polisi berkaitan pelaburan anda mungkin tidak mencukupi untuk membayar caj insurans anda pada tahun-tahun akan datang. Oleh itu, kami amat menggalakkan anda untuk mengkaji semula premium anda dari semasa ke semasa bagi memastikan polisi anda adalah sah sehingga matang.</p>
7.	<b>Apakah faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi nilai dana saya?</b>	<p>Yang berikut mungkin menyebabkan nilai dana anda tidak mencukupi untuk mengekalkan kelangsungan polisi anda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Melaksanakan penghentian seketika premium</li> <li>✓ Semakan semula kos caj insurans dan/atau caj lain</li> <li>✓ Pengalaman pulangan pelaburan yang tidak menguntungkan</li> <li>✓ Penambahan manfaat tambahan (<i>rider</i>)</li> </ul>

		✓ Pengeluaran separa atau awal      ✓ Peningkatan perlindungan insurans
8.	<b>Jika terdapat manfaat tambahan pengecualian premium bersama polisi, adakah jumlah pengecualian untuk manfaat tambahan ini juga akan meningkat?</b>	Premium biasa anda terdiri daripada premium biasa asas dan sebarang tambahan nilai biasa. Jika manfaat tambahan pengecualian semasa mengecualikan tambahan nilai biasa, jumlah manfaat tambahan pengecualian akan meningkat selaras dengan peningkatan tambah nilai. Jika tidak, jumlah manfaat tambahan pengecualian tidak akan meningkat.
9.	<b>Jika polisi saya berada dalam status pengecualian (bayaran premium dikecualikan), adakah saya perlu membayar tambahan nilai premium tunggal?</b>	Caj insurans akan meningkat pada ulang tahun polisi. Namun, untuk polisi dalam status pengecualian, premium yang dikecualikan akan kekal sama. Oleh itu, adalah mungkin bahawa nilai dana dalam polisi tidak mencukupi untuk membayar caj insurans pada tahun-tahun akan datang. Kami amat menggalakkan anda untuk membayar tambahan nilai premium tunggal yang dicadangkan untuk menampung caj insurans yang lebih tinggi.
10.	<b>Mengapa terdapat 2 fasa semakan semula dan bagaimanakah anda menentukan kuantum untuk semakan semula caj insurans saya [FlexMed sahaja]</b>	Bagi memastikan anda mendapat perlindungan yang sewajarnya, pelan perubatan disemak semula secara berkala sejajar dengan kos penjagaan kesihatan semasa. Tujuan membahagikan semakan semula kepada 2 fasa adalah untuk memastikan kemampuan kewangan dengan meminimumkan kesan dan membantu anda dalam perancangan kewangan. Pelbagai faktor ekonomi seperti kenaikan caj hospital, yuran doktor, perkembangan dalam rawatan dan ubat-ubatan akan diambil kira dalam menentukan kuantum setiap semakan semula. Para pelanggan akan dimaklumkan tentang fasa kedua semakan semula 30 hari sebelum ulang tahun polisi yang seterusnya.
11.	<b>Adakah ini bermaksud saya perlu menilai semula kelangsungan pelan berkaitan pelaburan saya dalam masa 1 tahun? [FlexMed sahaja]</b>	Ya, cadangan premium yang disediakan dalam surat hanya berdasarkan semakan semula fasa pertama.
12.	<b>Adakah semakan semula akan berlaku lagi pada masa depan?</b>	Kami secara berterusan mengkaji semula pelan perubatan kami berbanding kos penjagaan kesihatan secara berkala dan berusaha sedaya upaya dalam menguruskan kos penjagaan kesihatan secara aktif bersama rakan kongsi hospital kami. Sekiranya wujud keperluan untuk semakan semula pada masa depan, kami akan memaklumkan anda dengan sewajarnya.

**Soalan lazim untuk polisi yang kekal langsung sehingga tamat tempoh kontrak @ tarikh matang**

13.	<b>Adakah perlindungan polisi saya akan sah sehingga tamat tempoh kontrak selepas penentuan semula harga?</b>	<p>Polisi anda dijangka kekal langsung sehingga tamat tempoh kontrak berdasarkan anggaran nilai dana unjuran kami.</p> <p>Sila ambil perhatian bahawa anggaran nilai dana unjuran untuk polisi berkaitan pelaburan anda adalah berdasarkan maklumat sedia ada pada &lt;Tarikh pengestrakan&gt; dengan andaian berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anda akan terus membayar premium semasa anda mengikut tarikh yang ditetapkan;</li> <li>▪ Anda tidak akan membuat sebarang pengeluaran separa / awal pada masa depan;</li> <li>▪ Tiada perubahan yang dilakukan ke atas polisi anda (contohnya penambahan atau penyingkiran manfaat tambahan dan/atau perubahan ke atas amaun yang diinsuranskan);</li> <li>▪ Tiada perubahan ke atas pilihan dana anda. Peruntukan premium dalam pengiraan adalah berdasarkan pilihan dana sedia ada;</li> <li>▪ Kadar dana anggaran terbaik yang berdasarkan pilihan dana telah digunakan. Kadar ini juga tidak mencerminkan potensi ketidakpastian</li> </ul>
-----	---	---

		<p>dalam jangka pendek yang menyebabkan potensi pergerakan mendadak (sama ada naik atau turun) aset asas dana;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pembayaran premium bukan jaminan kelangsungan sedangkan nilai Dana Unit mungkin jatuh di bawah amaun premium dibayar, bergantung kepada prestasi aset asas.</li> <li>▪ Unjuran adalah berdasarkan anggaran kami terhadap hasil masa depan yang mungkin berbeza setiap tahun, bergantung kepada pengalaman sebenar dan prospek ekonomi. Pengalaman sebenar mungkin berbeza daripada anggaran kami (contohnya disebabkan prestasi pelaburan sebenar yang lebih baik atau lebih buruk), dan nilai dana anda mungkin berkurangan ke sifar lebih awal atau lebih lambat daripada anggaran kami.</li> </ul>
14.	<p><b>Adakah saya mempunyai pilihan lain untuk mengekalkan kelangsungan polisi saya sehingga tamat tempoh kontrak?</b></p>	<p>Ya, anda mempunyai pilihan berikut untuk mengekalkan kelangsungan polisi anda sehingga tamat tempoh kontrak:</p> <p>a) Anda boleh memilih untuk menurunkan taraf kepada pelan perubatan dengan perlindungan lebih rendah, dengan syarat pelan perubatan anda bukan pelan tahap terendah, dengan mengisi dan menghantar 'Borang Permintaan Perubahan' ke cawangan Zurich yang terdekat. Namun, anda harus menilai sama ada pelan perubatan yang bertahap lebih rendah adalah mencukupi untuk keperluan insurans perubatan anda dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Menghubungi Perancang Kekayaan anda; atau</li> <li>ii. Menghubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau menghantar e-mel kepada kami di <a href="mailto:callcentre@zurich.com.my">callcentre@zurich.com.my</a>; atau</li> <li>iii. Melawat cawangan Zurich yang terdekat</li> </ul> <p>b) Anda boleh bertukar ke manfaat tambahan perubatan lain yang ditawarkan oleh Zurich Life Insurance Malaysia Berhad yang menyediakan perlindungan perubatan yang serupa atau lebih komprehensif. Namun, proses pengunderaitan standard serta terma dan syarat dikenakan.</p> <p>c) Untuk meningkatkan nilai akaun polisi anda, anda boleh memilih untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurangkan perlindungan anda (kurangkan jumlah diinsuranskan dan/atau batalkan manfaat tambahan)</li> </ul> <p>Adalah penting agar anda memahami perubahan yang anda ingini terhadap polisi insurans anda kerana amaun perlindungan anda mungkin terjejas.</p> <p>Untuk maklumat lanjut tentang produk sedia ada, sila layari laman web kami di <a href="http://www.zurich.com.my">www.zurich.com.my</a> atau hubungi Perancang Kekayaan anda untuk maklumat dan bantuan lanjut. Sebagai alternatif, anda boleh menghubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau menghantar e-mel kepada kami di <a href="mailto:callcentre@zurich.com.my">callcentre@zurich.com.my</a> jika anda ada sebarang pertanyaan.</p>

<b>Soalan lazim untuk polisi yang tidak kekal langsung sehingga tamat tempoh kontrak @ tarikh matang</b>		
15.	<p><b>Pada masa ini, polisi saya tidak kekal langsung sehingga tamat tempoh kontrak dan jika saya memilih untuk meningkatkan Premium Biasa dan Tambah Nilai Premium Tunggal saya (jika berkenaan) seperti yang dicadangkan, adakah perlindungan polisi saya</b></p>	<p>Polisi anda dijangka kekal langsung sehingga tamat tempoh kontrak berdasarkan anggaran nilai dana unjuran kami.</p> <p>Sila ambil perhatian bahawa anggaran nilai dana unjuran polisi berkaitan pelaburan anda adalah berdasarkan maklumat sedia ada pada &lt;Tarikh pengestrakan&gt; dengan andaian berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anda akan terus membayar premium semasa anda mengikut tarikh yang ditetapkan;</li> <li>▪ Anda tidak akan membuat sebarang pengeluaran separa / awal pada masa depan;</li> <li>▪ Tiada perubahan yang dilakukan ke atas polisi anda (contohnya penambahan atau penyingkiran manfaat tambahan dan/atau perubahan ke atas amaun yang diinsuranskan);</li> </ul>

	<p><b>akan kekal langsung sehingga tamat tempoh kontrak selepas penentuan semula harga?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiada perubahan ke atas pilihan dana anda. Peruntukan premium dalam pengiraan adalah berdasarkan pilihan dana sedia ada;</li> <li>▪ Kadar dana anggaran terbaik yang berdasarkan pilihan dana telah digunakan. Kadar ini juga tidak mencerminkan potensi ketidakpastian dalam jangka pendek yang menyebabkan potensi pergerakan mendadak (sama ada naik atau turun) aset asas dana;</li> <li>▪ Pembayaran premium bukan jaminan kelangsungan sedangkan nilai Dana Unit mungkin jatuh di bawah amaun premium dibayar, bergantung kepada prestasi aset asas;</li> <li>▪ Ujian kelangsungan ini dijalankan setiap tahun. Unjuran adalah berdasarkan anggaran kami terhadap hasil masa depan yang mungkin berbeza setiap tahun, bergantung kepada pengalaman sebenar dan prospek ekonomi. Pengalaman sebenar mungkin berbeza daripada anggaran kami (contohnya disebabkan prestasi pelaburan sebenar yang lebih baik atau lebih buruk), dan nilai dana anda mungkin berkurangan ke sifar lebih awal atau lebih lambat daripada anggaran kami.</li> </ul>
<p>16.</p>	<p><b>Apakah pilihan lain saya selain membayar premium yang disemak semula?</b></p>	<p>Anda mempunyai pilihan-pilihan berikut:</p> <p>a) Anda boleh memilih untuk mengekalkan perlindungan sedia ada tanpa meningkatkan premium insurans semasa anda. Namun, nilai dana polisi anda mungkin tidak mencukupi untuk menampung caj insurans yang lebih tinggi pada tahun-tahun akan datang dan ini mungkin menyebabkan polisi anda luput. Oleh itu, kami amat menggalakkan anda untuk meningkatkan premium semasa anda seperti yang dicadangkan dalam surat kami; <i>atau</i></p> <p>b) Sekiranya kemampuan kewangan menjadi kebimbangan, anda boleh memilih untuk menurunkan taraf kepada pelan perubatan dengan perlindungan lebih rendah, dengan syarat pelan perubatan anda bukan pelan tahap terendah, dengan mengisi dan menghantar 'Borang Permintaan Perubahan' ke cawangan Zurich yang terdekat. Namun, anda harus menilai sama ada pelan perubatan yang bertahap lebih rendah adalah mencukupi untuk keperluan insurans perubatan anda dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Menghubungi Perancang Kekayaan anda; atau</li> <li>ii. Menghubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau menghantar e-mel kepada kami di <a href="mailto:callcentre@zurich.com.my">callcentre@zurich.com.my</a>; atau</li> <li>iii. Melawat cawangan Zurich yang terdekat</li> </ul> <p>c) Anda boleh bertukar ke manfaat tambahan perubatan lain yang ditawarkan oleh Zurich Life Insurance Malaysia Berhad yang menyediakan perlindungan perubatan yang serupa atau lebih komprehensif. Namun, proses pengunderaitan standard serta terma dan syarat dikenakan.</p> <p>d) Untuk meningkatkan nilai akaun polisi anda, anda boleh memilih untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengurangkan perlindungan anda (kurangkan jumlah diinsuranskan dan/atau batalkan manfaat tambahan)</li> </ul> <p>Adalah penting agar anda memahami perubahan yang anda ingini terhadap polisi insurans anda kerana amaun perlindungan anda mungkin terjejas.</p> <p>Untuk maklumat lanjut tentang produk sedia ada, sila layari laman web kami di <a href="http://www.zurich.com.my">www.zurich.com.my</a> atau hubungi Perancang Kekayaan anda untuk maklumat dan bantuan lanjut. Sebagai alternatif, anda boleh menghubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau menghantar e-mel kepada kami di <a href="mailto:callcentre@zurich.com.my">callcentre@zurich.com.my</a> jika anda ada sebarang pertanyaan.</p>
<p>17.</p>	<p><b>Bolehkah saya memilih untuk meningkatkan premium saya kepada</b></p>	<p>Ya. Namun, kami amat menggalakkan anda untuk membayar premium biasa baharu yang dicadangkan dan melakukan tambah nilai premium tunggal (jika</p>

	<p><b>amaun selain daripada yang dicadangkan?</b></p>	<p>berkenaan) agar polisi anda dilengkapi nilai dana yang mencukupi untuk menampung caj insurans yang lebih tinggi.</p> <p>Anda boleh melengkapkan 'Borang Permintaan Perubahan' dan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Hantar ke cawangan Zurich terdekat atau</li> <li>ii) Hubungi Perancang Kekayaan anda atau</li> <li>iii) Hubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau hantar e-mel kepada kami di <a href="mailto:callcentre@zurich.com.my">callcentre@zurich.com.my</a></li> </ul>								
<p>18.</p>	<p><b>Bagaimanakah saya membayar premium biasa baharu dan tambah nilai premium tunggal? Apakah prosedurnya?</b></p> <p>Anda boleh membayar premium baharu dengan melengkapkan 'Slip Balas' yang disertakan dan kembalikannya kepada kami. Borang yang lengkap harus dikembalikan kepada kami selewat-lewatnya pada &lt;Tarikh Ulang Tahun Polisi + 30 hari&gt;. Jika tidak, anda mungkin perlu merujuk kepada perancang kekayaan anda untuk mendapatkan cadangan premium baharu dan tambah nilai premium tunggal yang disemak semula (jika berkenaan).</p> <p>Premium baharu akan berkuat kuasa dari tarikh pembayaran premium polisi anda yang seterusnya.</p> <p>Bergantung kepada kaedah pembayaran premium semasa anda, anda mungkin perlu membuat pengaturan lanjut dengan bank anda agar kami boleh mengutip amaun baharu. Sila rujuk kepada jadual di bawah untuk maklumat lanjut.</p> <table border="1" data-bbox="280 931 1468 1570"> <thead> <tr> <th data-bbox="280 931 568 994"><b>Kaedah Pembayaran Semasa</b></th> <th data-bbox="568 931 1468 994"><b>Apakah tindakan yang harus saya ambil?</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="280 994 568 1120">Kad Kredit atau Debit, Auto-Debit (Tanpa had amaun transaksi)</td> <td data-bbox="568 994 1468 1120">Tiada perubahan ke atas pengaturan pembayaran semasa anda.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 1120 568 1444">E-Mandat Debit Terus (Dengan had amaun transaksi)</td> <td data-bbox="568 1120 1468 1444"> <p>Sila lengkapkan Pendaftaran Debit Terus melalui pautan: <a href="https://mya.zurich.com.my/AdhocPayment/Page/DirectDebitRegistration.aspx">https://mya.zurich.com.my/AdhocPayment/Page/DirectDebitRegistration.aspx</a>. Ini agar kami boleh menolak amaun premium baharu daripada akaun bank anda.</p> <p>Untuk pendaftar sedia ada, jika had maksimum dalam borang auto-debit akaun bank anda kurang daripada premium baharu, anda boleh menukar had maksimum dengan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) log masuk ke portal pelanggan kami melalui <a href="https://myzurichlife.com.my">https://myzurichlife.com.my</a> atau</li> <li>2) serahkan borang baharu kepada bank untuk menukar had maksimum.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 1444 568 1570">Arahan Tetap dengan bank</td> <td data-bbox="568 1444 1468 1570">Sila buat pengaturan sewajarnya dengan bank anda untuk mengemaskini Arahan Tetap sedia ada agar amaun premium baharu boleh dibayar kepada kami.</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Kaedah Pembayaran Semasa</b>	<b>Apakah tindakan yang harus saya ambil?</b>	Kad Kredit atau Debit, Auto-Debit (Tanpa had amaun transaksi)	Tiada perubahan ke atas pengaturan pembayaran semasa anda.	E-Mandat Debit Terus (Dengan had amaun transaksi)	<p>Sila lengkapkan Pendaftaran Debit Terus melalui pautan: <a href="https://mya.zurich.com.my/AdhocPayment/Page/DirectDebitRegistration.aspx">https://mya.zurich.com.my/AdhocPayment/Page/DirectDebitRegistration.aspx</a>. Ini agar kami boleh menolak amaun premium baharu daripada akaun bank anda.</p> <p>Untuk pendaftar sedia ada, jika had maksimum dalam borang auto-debit akaun bank anda kurang daripada premium baharu, anda boleh menukar had maksimum dengan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) log masuk ke portal pelanggan kami melalui <a href="https://myzurichlife.com.my">https://myzurichlife.com.my</a> atau</li> <li>2) serahkan borang baharu kepada bank untuk menukar had maksimum.</li> </ul>	Arahan Tetap dengan bank	Sila buat pengaturan sewajarnya dengan bank anda untuk mengemaskini Arahan Tetap sedia ada agar amaun premium baharu boleh dibayar kepada kami.	
<b>Kaedah Pembayaran Semasa</b>	<b>Apakah tindakan yang harus saya ambil?</b>									
Kad Kredit atau Debit, Auto-Debit (Tanpa had amaun transaksi)	Tiada perubahan ke atas pengaturan pembayaran semasa anda.									
E-Mandat Debit Terus (Dengan had amaun transaksi)	<p>Sila lengkapkan Pendaftaran Debit Terus melalui pautan: <a href="https://mya.zurich.com.my/AdhocPayment/Page/DirectDebitRegistration.aspx">https://mya.zurich.com.my/AdhocPayment/Page/DirectDebitRegistration.aspx</a>. Ini agar kami boleh menolak amaun premium baharu daripada akaun bank anda.</p> <p>Untuk pendaftar sedia ada, jika had maksimum dalam borang auto-debit akaun bank anda kurang daripada premium baharu, anda boleh menukar had maksimum dengan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) log masuk ke portal pelanggan kami melalui <a href="https://myzurichlife.com.my">https://myzurichlife.com.my</a> atau</li> <li>2) serahkan borang baharu kepada bank untuk menukar had maksimum.</li> </ul>									
Arahan Tetap dengan bank	Sila buat pengaturan sewajarnya dengan bank anda untuk mengemaskini Arahan Tetap sedia ada agar amaun premium baharu boleh dibayar kepada kami.									
<p>19.</p>	<p><b>Apa akan berlaku jika saya menyerahkan Slip Balas (Cadangan Premium Biasa/Tunggal) selepas tarikh yang dinyatakan?</b></p>	<p>Cadangan premium mungkin disemak semula. Polisi anda mungkin luput disebabkan nilai akaun yang tidak mencukupi. Sila merujuk kepada Perancang Kekayaan anda untuk premium yang disemak semula.</p>								