

附录 2
 保险费用修订 <UDR Plan>
 常见问题 (FAQ)

序号	问题	解答						
1.	为何要调整我的保险费？	我们了解到马来西亚医疗及保健成本不断上涨是大家日益关注的课题。非传染性疾病病例的激增、私人医疗服务的扩张、医疗通胀的持续上涨等几个重要趋势对医疗及保健领域产生了巨大影响。 因此，索赔频率和成本均有所上升，每千名受保人有 217 起索赔，而三年前每千名受保人仅有 119 起索赔。平均索赔金额从 10,021 令吉增至 11,019 令吉。从 2022 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，MedicaLife 210 的索赔金额平均每年增长 3.2%，不同年龄段的索赔金额增幅各不相同。 此次修订是必要的，以确保您的医疗计划能够持续承担不断上涨的医疗费用，这驱动于以下因素： ● 药物和治疗费用增涨。 ● 医疗技术、药物和设备的进步。 ● 生活方式的改变导致糖尿病、高胆固醇和肥胖症等健康风险和长期护理的增加。 ● 想拥有更好的医疗保健需求不断增长。 在Zurich Life Insurance Malaysia Berhad，我们致力于确保您在需要时能够继续获得优质的医疗服务和治疗。						
2.	你们如何制定我的保险费调整幅度？	在确定调整幅度时，我们会综合考虑各种因素，例如实际医疗费用、当前医疗通胀以及客户的负担能力。您的保费上涨幅度取决于您的年龄、职业、性别以及您所选择的计划。						
3.	我未曾提出任何索赔，为何要调整我的保费？	医疗保单是在风险分担的基础上运作，而所收取的保费是用来缴付索赔。因此，即使您未曾提出任何索赔，所有保单皆会受影响。						
4.	何时调整我的保费？	新的保费将按照您信中所述的日期，于下一个保单周年日生效。						
5.	保费和保险费有什么区别？	保费 保费是您为获得保险而向 Zurich 缴付的金额。对于投资联结保险，部分或全部保费将用于购买所选投资基金，剩余金额将用于支付保险费用的预付费用和直接分销成本。 保险费用 保险费用每月从您的投资联结保单的基金价值中扣除，用于支付您的保险费用。保险费用会随着您年龄的增长而增加。						
6.	保险费调整后，我需要缴付不同的保费金额吗？	您的投资联结保单的基金价值可能不足以支付未来的保险费用。为避免意外的保障缺口，我们强烈建议您定期审查保费，以确保您的保单在到期前能够持续缴付。						
7.	哪些因素可能会影响我的保单的基金价值？	您的保单基金价值可能因以下因素而不足： <table><tr><td>✓ 执行保费暂停</td><td>✓ 不利的投资回报</td></tr><tr><td>✓ 调整保险费 和/或其他费用</td><td>✓ 增加附加保单</td></tr><tr><td>✓ 局部或提前提款</td><td>✓ 增加保障利益</td></tr></table>	✓ 执行保费暂停	✓ 不利的投资回报	✓ 调整保险费 和/或其他费用	✓ 增加附加保单	✓ 局部或提前提款	✓ 增加保障利益
✓ 执行保费暂停	✓ 不利的投资回报							
✓ 调整保险费 和/或其他费用	✓ 增加附加保单							
✓ 局部或提前提款	✓ 增加保障利益							

8.	如果我有保费豁免附加保单，豁免保额会增加吗？	您的保费包括基本按期保费和按期补足金。倘若您的豁免附加利益涵盖按期补足金，则豁免保额将随补足金一起增加。但是，倘若豁免附加利益不涵盖补足金，您的豁免保额将保持不变。
9.	如果我的保单处于豁免状态（免除保费），我是否需要支付单笔保费补足金？	是的。虽然您的保费豁免保持不变，但保险费用将在您的保单周年日增加。这可能会随着时间的推移而降低您的基金价值。 为了确保您的保单保持可持续性，我们强烈建议您支付所建议的单笔保费补足金以支付增加的保险费用。
10.	未来是否还会有其他的调整？	我们将持续对医疗计划与保健费用进行定期的审查，并尽力与医院合作伙伴们积极地管理医疗费用。若日后有必要再进行调整，我们将另外通知。
11.	我刚刚收到了我的年度结算单，现在又收到了这封保险费用修订函，其中建议不同的保费。我应该参考哪一版本？	倘若您于保险收费修订函之前收到年度结算单，您可考虑保险费用修订函所建议的保费（如适用）。我们强烈建议您缴付高于所建议的新按期保费，并进行单笔保费补足（如适用），以便您的保单有足够的基金价值来支付较长时期内更高的保险费用。 我们建议您继续在我们每年与您分享的年度结算单中复审您的保单可持续性，以确保持续的保单保障。
12.	若我需要进一步的协助，应如何处理？	若您需要进一步的协助： a) 请致电我们的客户服务热线 1-300-888-622（有关医疗重新定价的咨询请按#6）；或 b) 发送电子邮件至 callcentre@zurich.com.my ；或 c) 联系您的财富规划师；或 d) 亲临您附近的 Zurich 分行。

保单可持续至少 5 年的常见问题		
序号	问题	解答
13.	重新定价后，我的保单保障可持续多久？	根据我们预计的基金价值，您的保单预期可持续另 5 年。 请注意，您的投资连结保单其预计价值是根据函件日期可用的信息并基于以下假设而得出： ▪ 您将继续在到期日之前支付当前保费； ▪ 您将来不会进行任何部分/提前取款； ▪ 您的保单没有发生任何变化（例如增加或删除附加利益和/或更改保额）； ▪ 您的基金选择没有变化。计算中的保费分配乃基于现有基金选择； ▪ 采用基于基金选择的最佳估计基金利率。这并不反映潜在的短期波动，导致基金基础资产可能大幅上涨或下跌； ▪ 支付保费并不能保证可持续性，因为胥视基础资产的表现而定，单位基金的价值可能会低于所支付的保费金额； ▪ 预测乃基于我们对未来结果的估计，这些估计可能每年都有所不同，具体取决于实际经验和经济前景。实际经验可能与我们的估计不同（例如由于实际投资表现更好或更差），您的基金价值可能比我们的估计更早或更晚耗尽为零。

保单可持续少于 5 年的常见问题		
序号	问题	解答
14.	重新定价后，我的保单保障能维持多久？	根据我们预计的基金价值，您的保单不预期可持续到合同期限结束。 请注意，您的投资连结保单其预计价值是根据函件日期可用的信息并基于以下假设而得出： ▪ 您将继续在到期日之前支付当前保费； ▪ 您将来不会进行任何部分/提前取款； ▪ 您的保单没有发生任何变化（例如增加或删除附加利益和/或更改保额）； ▪ 您的基金选择没有变化。计算中的保费分配乃基于现有基金选择； ▪ 采用基于基金选择的最佳估计基金利率。这并不反映潜在的短期波动，导致基金基础资产可能大幅上涨或下跌； ▪ 支付保费并不能保证可持续性，因为视基础资产的表现而定，单位基金的价值可能会低于所支付的保费金额； ▪ 此项可持续性测试每年进行一次。预测乃基于我们对未来结果的估计，这些估计可能每年都有所不同，具体取决于实际经验和经济前景。实际经验可能与我们的估计不同（例如由于实际投资表现更好或更差），您的基金价值可能比我们的估计更早或更晚耗尽为零。
15.	我可否选择将保费提高到建议金额以外的其他金额？	可以。我们强烈建议您缴付高于所建议的新按期保费，并进行单笔保费补金（如适用），以便您的保单有足够的资金价值来支付较长时期内更高的保险费用。 您可以填写“变更申请表”（RCF）并 i) 提交至最近的 Zurich 分行或 ii) 联系您的财富规划师或 iii) 联系 Zurich 呼叫中心 1-300-888-622（有关医疗重新定价的咨询请按#6）或发送电子邮件至 callcentre@zurich.com.my

16.	我如何支付所建议的新按期保费和单笔保费补足金？流程是怎样的？ 您可以通过填写随附的“回复单”并将其寄回给我们以支付新保费。填妥的表格必须按照回复单上的日期寄到我们手中。否则，您可能需要咨询您的财富规划师以获取修订后的建议新保费和单笔保费补足金（如适用）。 新的保费将从您的<u>保单的下一个保费到期日</u>起生效。 胥视您目前的保费支付方式而定，您可能需要与银行进一步安排，以便我们收取新的金额。请参阅下表了解更多详情。 <table border="1" data-bbox="280 546 1463 1245"> <thead> <tr> <th>当前付款方式</th><th>我应该采取什么步骤？</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>现金/支票</td><td> 您当前的付款安排没有更改。 为了您的方便，我们邀请您改用信用卡/借记卡。请下载 Visa/MasterCard 自动扣款表格 https://bit.ly/ZurichAutoDebit 并将填妥的表格发送给我们。 </td></tr> <tr> <td>信用卡或借记卡，自动扣款（无交易金额限制）</td><td>您当前的付款安排没有更改。</td></tr> <tr> <td>直接借记电子授权书（有交易金额限制）</td><td> 请通过此链接完成直接扣款注册。这将使我们能够从您的银行账户中扣除所建议的新保费金额。 对于现有注册人，倘若您的银行账户自动扣款表格中的最高限额低于所建议的新保费，您可以通过以下方式更改最高限额： 1) 登录我们的客户门户 https://myzurichlife.com.my 或 2) 向银行提交新表格以更改最高限额。 </td></tr> <tr> <td>银行常设指示</td><td>请与您的银行作出必要的安排，更新现有的常设指示，以便我们能够将所建议的新保费金额汇给我们。</td></tr> </tbody> </table>	当前付款方式	我应该采取什么步骤？	现金/支票	您当前的付款安排没有更改。 为了您的方便，我们邀请您改用信用卡/借记卡。请下载 Visa/MasterCard 自动扣款表格 https://bit.ly/ZurichAutoDebit 并将填妥的表格发送给我们。	信用卡或借记卡，自动扣款（无交易金额限制）	您当前的付款安排没有更改。	直接借记电子授权书（有交易金额限制）	请通过此链接完成直接扣款注册。这将使我们能够从您的银行账户中扣除所建议的新保费金额。 对于现有注册人，倘若您的银行账户自动扣款表格中的最高限额低于所建议的新保费，您可以通过以下方式更改最高限额： 1) 登录我们的客户门户 https://myzurichlife.com.my 或 2) 向银行提交新表格以更改最高限额。	银行常设指示	请与您的银行作出必要的安排，更新现有的常设指示，以便我们能够将所建议的新保费金额汇给我们。
当前付款方式	我应该采取什么步骤？										
现金/支票	您当前的付款安排没有更改。 为了您的方便，我们邀请您改用信用卡/借记卡。请下载 Visa/MasterCard 自动扣款表格 https://bit.ly/ZurichAutoDebit 并将填妥的表格发送给我们。										
信用卡或借记卡，自动扣款（无交易金额限制）	您当前的付款安排没有更改。										
直接借记电子授权书（有交易金额限制）	请通过此链接完成直接扣款注册。这将使我们能够从您的银行账户中扣除所建议的新保费金额。 对于现有注册人，倘若您的银行账户自动扣款表格中的最高限额低于所建议的新保费，您可以通过以下方式更改最高限额： 1) 登录我们的客户门户 https://myzurichlife.com.my 或 2) 向银行提交新表格以更改最高限额。										
银行常设指示	请与您的银行作出必要的安排，更新现有的常设指示，以便我们能够将所建议的新保费金额汇给我们。										
17.	如果我在规定的截止日期之后提交回复单，会发生什么情况？ 如逾期提交回复单，所建议保费可能会再次调整。此外，如您的基金价值不足，您的保单可能会失效。 为避免这种情况，请尽快咨询我们或您的财富规划师，以修订保费。										

国家银行临时措施常见问题		
序号	问题	解答
18.	马来西亚国家银行（BNM）针对医保计划推出哪些临时措施？	国家银行所宣布的医保计划临时措施旨在减轻您的保单所受到的直接财务影响，并协助您保留医保计划的保障。 这些措施包括： • 将保险费用/保费的调高分摊到至少三年。 • 为符合条件的保单持有人提供从保单周年日起一年的延期期限（期间由于医保索赔通胀而暂时停止调整保险费用和保费）。 • 允许因 2024 年之前的医保重新定价而退保或失效的保单持有人恢复保障。 • 提供替代性质的医疗健康保险和清真保险 (MHIT) 产品。 • 设立专门的支持热线以协助保单持有人。 这些临时措施自 2025 年 1 月 1 日起生效。
19.	临时措施将如何影响我的医保计划？	我们理解保费的更换可能会让您感到担忧。为了减轻您的负担，保费的调高将在未来五年内分摊进行。 倘若您年满 60 岁以上并参与了最低计划，您将有权在任何调高生效之前享受一年的延期，从而拥有更多的时间进行调整。
20.	我是否有资格享受一年的延期？	为符合自 2025 年 1 月 1 日起生效的一年延期待遇，您必须年满 60 岁并参与最低医保计划。 这项措施专门用于保护最易受影响的客户，确保最需要保障的客户得到优先关照。 倘若您没有参与最低医保计划，您可以考虑降级您的计划以获得延期资格。
21.	重新定价调整是否有保证且固定？	您的财务安全非常重要，虽然我们努力保持一致性，但未来的审查可能仍然有其必要。 从第四年起，重新定价调整将根据即将实施的各项临时措施的有效性进行审查和修订。
22.	分阶段/分摊措施是否适用于所有类型的保险费用或保费上涨？	不，国家银行推出的临时措施仅适用于与医保重新定价相关的措施，而不适用于导致保险费用或保费调高的其他原因，例如转向更高的年龄段，基金表现不佳，部分退保和保费假期，这些都会影响保单的可持续性。
23.	这项临时措施的保险费用是否拥有可持续性？从长远来看，这将如何影响我的保费？	稳定的财务未来很重要，我们随时为您提供帮助以应对任何变化。虽然保险费用的分阶段调高带来了直接的救济，但现实情况是，除非在整个医疗保健生态系统中实施系统性变革，否则保险费率将需要在不久的将来进行重大调整。 因此，我们建议您继续在我们每年与您分享的年度结算单中审查您的保单可持续性，以确保保单持续获得保障。