

附录 1
 医疗保费修订 <Standalone>
 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说的日期，于下一个保单周年日生效。
5.	保险费调整后，我需要缴付不同的保费金额吗？	是的，您必须按照信中所说缴付新的保费，以确保您的保险能够继续有效。
6.	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。
7.	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： • 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 • 发送电子邮件至callcentre@zurich.com.my；或 • 联系您的财富规划师；或 • 亲临您附近的 Zurich 分行。

8. 关于所建议的医疗保费，有哪些程序/文件要遵循？

根据您当前的保费缴付方式，您可能需要与您的银行进一步安排，以便我们收取新的保费。请参阅下表了解更多详情。

当前的付款方式	我应该采取什么行动？
信用卡或转账卡、自动转账（无交易金额限制）	您目前的付款安排没有变化。
自动转账授权书（设有交易金额限制）	请通过以下链接完成直接转账注册： https://mya.zurich.com.my/AdhocPayment/Page/DirectDebitRegistration.aspx. 这将使我们能够从您的银行账户中扣除新的保费金额。 对于已注册的客户，如果您的银行账户自动扣款的最高限额低于新的保费，您可以通过以下方式更改最高限额： 1) 通过 https://myzurichlife.com.my 登录我们的客户门户；或 2) 向银行提交新表格以更改最高限额。
银行常规指示	请与您的银行作出安排以更改现有的常规指示，以便能缴付新的保费金额。

国家银行临时措施常见问题		
序号	问题	解答
9.	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。
10.	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。
11.	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。
12.	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。
13.	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。
14.	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。