

Lampiran 2
Soalan-soalan Lazim (FAQs)

NO	SOALAN	JAWAPAN
1	Bilakah tarikh berkuatkuasa caruman baharu?	Caruman baharu akan berkuatkuasa dari ulang tahun sijil pada atau selepas <ddmmyyy>.
2	Mengapakah caruman saya disemak semula?	<p>Semakan semula ini diperlukan untuk mengikuti peningkatan kos perubatan serta tuntutan manfaat perubatan, didorong oleh faktor-faktor berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Peningkatan kos dalam perubatan dan rawatan. Penggunaan teknologi perubatan, ubat-ubatan dan peralatan baharu. Gaya hidup yang berubah dengan peningkatan penyakit kronik seperti diabetes, kolesterol tinggi dan obesiti yang meningkatkan risiko kesihatan dan penjagaan jangka panjang. Permintaan yang lebih tinggi untuk rawatan perubatan yang lebih baik. <p>Di Zurich Takaful Malaysia Berhad (“Zurich Takaful”), kami beriltizam untuk melindungi anda serta menawarkan akses mudah kepada perkhidmatan perubatan dan rawatan apabila anda memerlukannya.</p>
3	Apakah faktor-faktor yang mengakibatkan semakan semula sijil anda?	<p>Semakan semula sijil dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Populasi warga emas – risiko kesihatan anda akan meningkat seiring dengan umur, yang mungkin mengakibatkan caruman yang lebih tinggi. Inflasi perubatan – peningkatan kos penjagaan perubatan dengan teknologi baharu untuk rawatan penyakit lanjutan. Sikap tuntutan – tuntutan untuk ujian atau rawatan yang tidak perlu di hospital.
4	Mengapakah terdapat semakan semula ke atas caruman saya apabila saya tidak membuat sebarang tuntutan?	Takaful perubatan beroperasi atas konsep Ta’awun (saling membantu) di mana caruman akan dikutip untuk membentuk kumpulan dana yang sama dan peserta akan berkongsi risiko kewangan sama-sama. Dana tersebut akan digunakan untuk membayar semua atau sebahagian kos perubatan bagi ahli-ahli kumpulan.

5	<p>Mengapakah terdapat semakan semula dalam kadar caruman memandangkan Peruntukan Am dalam sijil telah menyatakan bahawa sijil ini tidak boleh dibatalkan oleh Zurich Takaful?</p>	<p>Peruntukan Am dalam sijil menyatakan bahawa walaupun sijil ini tidak boleh dibatalkan oleh kami, caruman yang perlu dibuat adalah tidak terjamin, dan kami berhak untuk menyemak semula kadar caruman pada ulang tahun sijil anda untuk berikutan dengan peningkatan kos perubatan.</p> <p>Peruntukan caruman sijil selanjutnya menyatakan bahawa kami berhak untuk menukar kadar caruman yang akan berkuatkuasa pada ulang tahun sijil, dengan syarat notis harus diberi sekurang-kurangnya sembilan puluh (90) hari sebelum tarikh perlu dibuat caruman tersebut.</p>
6	<p>Mengapakah semakan dibuat dalam 2 fasa dan bagaimanakah jumlah semakan ditentukan untuk caruman saya?</p>	<p>Bagi memastikan pelanggan yang dihormati sentiasa mempunyai perlindungan yang mencukupi, kami sentiasa menyemak semula pelan perubatan terhadap kos penjagaan kesihatan terkini. Pembahagian semakan semula dalam 2 fasa bertujuan untuk memastikan kemampuan anda dengan mengurangkan impak dan membantu setiap pelanggan membuat perancangan kewangan. Pelbagai faktor ekonomi seperti peningkatan caj penghospitalan, yuran doktor, kemajuan dalam rawatan dan ubat-ubat akan diambil kira dalam menentukan jumlah semakan.</p> <p>Pelanggan akan dimaklumkan berkenaan semakan semula fasa kedua 3 bulan sebelum ulang tahun sijil seterusnya. Peratusan peningkatan dalam caruman anda akan berubah mengikut umur, jantina dan jenis pelan perubatan. Sila yakinlah bahawa semakan ini adalah untuk membawa manfaat bagi semua pelanggan yang dihormati untuk mengekalkan kualiti penjagaan kesihatan dalam jangka masa panjang yang mampu milik.</p>
7	<p>Mengapakah hanya sebahagian pelan perubatan dipengaruhi oleh semakan semula ini?</p>	<p>Kami menyemak semula pelan perubatan kami dari semasa ke semasa dan berusaha untuk menguruskan kos penjagaan kesihatan secara aktif. Kami hanya akan menyemak semula kadar pelan perubatan apabila semakan semula diperlukan.</p>
8	<p>Adakah caruman dijamin selepas semakan semula ini?</p>	<p>Peruntukan Am dalam sijil menyatakan bahawa pembaharuan caruman adalah tidak dijamin. Sebarang semakan semula pada masa hadapan tertakluk kepada pengalaman portfolio keseluruhan tuntutan serta jangkaan inflasi kos perubatan masa hadapan.</p>

9	<p>Adakah semakan semula akan berlaku lagi pada masa hadapan?</p>	<p>Kami akan terus menyemak semula pelan perubatan kami terhadap kos penjagaan kesihatan dari masa ke semasa dan berusaha untuk mengawal kos penjagaan kesihatan dengan panel hospital kami. Memandangkan inflasi perubatan tidak dapat dielakkan dan akan meningkat berikutan kemajuan dalam teknologi dan rawatan, semakan caruman perubatan masa depan adalah dijangka. Kami akan berusaha untuk memastikan peningkatan dalam caruman adalah secara progresif. Jika terdapat keperluan untuk semakan semula pada masa hadapan, kami akan maklumkan anda sewajarnya.</p>
10	<p>Apakah pilihan lain tersedia selain daripada membuat caruman yang disemak semula?</p>	<p>Anda boleh mempertimbangkan untuk menukar perlindungan perubatan semasa anda kepada pelan yang lebih rendah.</p> <p>Walau bagaimanapun, sekiranya sijil semasa anda adalah pelan perubatan yang terendah, anda boleh mempertimbangkan pilihan lain di bawah yang ditawarkan oleh Zurich Takaful:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) MediPro yang merupakan manfaat tambahan perubatan yang menyediakan perlindungan perubatan komprehensif dengan had tahunan yang lebih tinggi. b) Manfaat Tambahan Hospital Income yang menyediakan pendapatan harian untuk menyokong anda apabila dimasukkan ke hospital. c) MediAfya yang merupakan manfaat tambahan perubatan yang menawarkan kemasukan hospital tanpa kerumitan dan menyediakan perlindungan tanpa had seumur hidup. <p>MediPro and Manfaat Tambahan Hospital Income ini boleh dilampirkan dengan Takaful ProEssential manakala Mediafya boleh dilampirkan dengan Takaful Term 80. Semua pelan adalah tertakluk kepada taja jaminan.</p> <p>Sekiranya anda memerlukan bantuan selanjutnya, sila hubungi kami melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. menghubungi Perancang Kewangan anda atau ii. melawat cawangan terdekat Zurich Takaful atau

		iii. menghubungi Pusat Panggilan Zurich di 1-300-888-622 atau emel kami di callcentre@zurich.com.my								
11	Bolehkah saya memilih untuk tidak menerima caruman yang telah disemak semula?	Caruman yang disemak semula dikenakan ke atas semua peserta Medica2015. Amat penting bahawa anda mempertimbangkan caruman yang disemak semula untuk perlindungan berterusan supaya sijil tidak akan luput atau ditamatkan. Sekiranya anda memilih untuk tidak menerima caruman yang disemak semula, sijil anda akan luput secara automatik dan perlindungan anda akan ditamatkan sebelum tempoh sijil anda. Sekiranya anda mempertimbangkan pilihan perlindungan lain, sila ambil perhatian bahawa kadar caruman mungkin berbeza disebabkan umur, tempoh perlindungan baharu dan syarat taja jaminan.								
12	Bagaimanakah saya boleh meningkatkan caruman semasa saya? Apakah prosedur yang perlu diikuti?	<p>Bergantung kepada kaedah membuat caruman semasa anda, anda mungkin perlu merancang lebih lanjut dengan bank anda untuk kami mengutip jumlah baharu daripada anda. Sila rujuk jadual di bawah untuk maklumat lanjut.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kaedah Pembayaran Semasa</th> <th>Apakah tindakan perlu saya buat?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cek</td> <td> <p>Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda.</p> <p>Untuk memudahkan anda, kami menjemput anda untuk bertukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Debit Auto Visa/Mastercard di https://zurich.my/T-autodebit</p> <p>Sila hantarkan Borang Debit Auto Visa/Mastercard yang dilengkapkan kepada kami melalui e-mel di mya.auto.debit.finance@zurich.com.my atau menghantar ke cawangan terdekat kami.</p> </td> </tr> <tr> <td>Debit Auto, Kad Kredit atau Debit (Tanpa had jumlah urusaniaga)</td> <td>Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda.</td> </tr> <tr> <td>Debit Auto (Dengan had jumlah urusaniaga)</td> <td> <p>Untuk pendaftaran baru, sila lengkapkan Borang Pendaftaran Debit Terus melalui https://zurich.my/autodebit</p> <p>. Ini akan membolehkan kami membuat potongan jumlah caruman baharu yang dicadangkan daripada akaun bank anda.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Kaedah Pembayaran Semasa	Apakah tindakan perlu saya buat?	Cek	<p>Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda.</p> <p>Untuk memudahkan anda, kami menjemput anda untuk bertukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Debit Auto Visa/Mastercard di https://zurich.my/T-autodebit</p> <p>Sila hantarkan Borang Debit Auto Visa/Mastercard yang dilengkapkan kepada kami melalui e-mel di mya.auto.debit.finance@zurich.com.my atau menghantar ke cawangan terdekat kami.</p>	Debit Auto, Kad Kredit atau Debit (Tanpa had jumlah urusaniaga)	Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda.	Debit Auto (Dengan had jumlah urusaniaga)	<p>Untuk pendaftaran baru, sila lengkapkan Borang Pendaftaran Debit Terus melalui https://zurich.my/autodebit</p> <p>. Ini akan membolehkan kami membuat potongan jumlah caruman baharu yang dicadangkan daripada akaun bank anda.</p>
Kaedah Pembayaran Semasa	Apakah tindakan perlu saya buat?									
Cek	<p>Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda.</p> <p>Untuk memudahkan anda, kami menjemput anda untuk bertukar kepada kad kredit/debit. Sila muat turun Borang Debit Auto Visa/Mastercard di https://zurich.my/T-autodebit</p> <p>Sila hantarkan Borang Debit Auto Visa/Mastercard yang dilengkapkan kepada kami melalui e-mel di mya.auto.debit.finance@zurich.com.my atau menghantar ke cawangan terdekat kami.</p>									
Debit Auto, Kad Kredit atau Debit (Tanpa had jumlah urusaniaga)	Tiada perubahan kepada perancangan pembayaran semasa anda.									
Debit Auto (Dengan had jumlah urusaniaga)	<p>Untuk pendaftaran baru, sila lengkapkan Borang Pendaftaran Debit Terus melalui https://zurich.my/autodebit</p> <p>. Ini akan membolehkan kami membuat potongan jumlah caruman baharu yang dicadangkan daripada akaun bank anda.</p>									

	<p>Untuk pelanggan berdaftar, jika had maksimum akaun bank dinyatakan dalam borang debit auto anda kurang daripada jumlah caruman baharu dicadangkan, anda boleh menukar had maksimum melalui:</p> <p>1) log masuk ke portal pelanggan kami di https://myzurichlife.com.my atau</p> <p>2) menghantar borang baharu kepada bank untuk menukar had maksimum.</p>
<p>Arahan tetap kepada bank</p>	<p>Sila rancang dengan bank anda untuk mengubah Arahan Tetap sedia ada agar jumlah caruman baharu yang dicadangkan dapat dihantar kepada kami.</p>
<p>13 Apakah pilihan untuk saya jika terjejas akibat Pandemik COVID-19?</p>	<p>Berikut adalah senarai pilihan disediakan oleh Zurich Takaful Malaysia Berhad untuk anda pilih untuk menghadapi situasi mencabar ini. Anda boleh menghubungi Perancang Kewangan anda atau Pusat Panggilan Zurich untuk maklumat lanjut.</p> <p>1. <u>Struktur Semula Sijil</u></p> <p>a) Tukar mod Pembayaran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contoh: tukar mod tahunan kepada setengah tahunan, suku tahunan atau bulanan <p>b) 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 pengisytiharan kesihatan. Sebarang penghantaran terkemudian adalah tertakluk kepada pengisytiharan kesihatan. - Penyerahan untuk kembali kepada pelan asal mesti dikemukakan 1 bulan sebelum akhir 12 bulan. <p><u>Senarai dokumen sokongan:</u></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 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).



Zurich Takaful Malaysia Berhad

Registration No. 200601012246 (731996-H)

Level 23A, Mercu 3, No. 3, Jalan Bangsar, KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia

Tel: 03-2109 6000 Fax: 03-2109 6888 Call Centre: 1-300-888-622

14	Bagaimana untuk mendapatkan maklumat lanjut?	Sila layari laman web kami https://www.zurich.com.my/en/medical-repricing untuk maklumat lanjut.