

Kemas Kini Tambahan dan Soalan Lazim (FAQ) mengenai Langkah Interim bagi Penetapan Semula Premium



Setakat 20 Januari 2025

Pengemaskinian Penetapan Semula Premium: Meneruskan Komitmen Kami Untuk Perlindungan Anda

Lanjutan daripada komunikasi terdahulu kami mengenai langkah interim penetapan semula premium oleh Bank Negara Malaysia (BNM), kami ingin memberi maklumat yang telah dikemas kini berkaitan dengan polisi anda. Langkah-langkah ini, yang berkuat kuasa dari 15 Januari 2025, dilaksanakan untuk membantu meringankan kesan terhadap kewangan anda dengan membenarkan kenaikan premium ini dilakukan secara berperingkat selama tiga (3) tahun. Ini untuk memastikan anda mampu meneruskan perlindungan anda di samping mendapatkan penjagaan kesihatan yang diperlukan.

Soalan Lazim (FAQ) yang dikemas kini ini bertujuan untuk memberi penjelasan kepada soalan atau kebimbangan yang mungkin berlegar di fikiran anda mengenai perubahan yang telah berlaku. Komitmen kami kekal teguh untuk menyediakan sokongan dan ketelusan semasa kami membantu anda sepanjang proses ini. Kami amat menghargai kesabaran dan kepercayaan anda ketika kami berusaha untuk melaksanakan langkah-langkah tersebut, dan kami akan sentiasa memastikan anda dimaklumkan melalui kemas kini mutakhir yang kami sediakan di <https://www.manulife.com.my/interimmeasures>

Terima kasih kerana memilih kami sebagai rakan perlindungan anda.

Soalan Lazim (FAQ)

1. Produk manakah yang terlibat dengan langkah interim untuk penetapan semula premium?

Langkah interim melibatkan pemegang polisi yang memiliki produk berikut dan mempunyai ulang tahun polisi bermula 1 Ogos 2024:

Produk Berkaitan-Pelaburan	Produk Hayat Biasa
1. Manulife Health Saver Benefit (diterbitkan sebelum 1 Jun 2024)	1. Pelan Perubatan XCA Gold 2. Signature Medicare 3. Signature Major Medicare 4. Signature MediGold 5. Signature Major MediGold

Manfaat polisi anda akan kekal tanpa sebarang perubahan semasa tempoh langkah interim.

Nota: Maklumat yang disediakan dalam dokumen ini adalah sah setakat 20 Januari 2025.

Langkah-langkah ini bertujuan untuk membantu menangani impak kewangan akibat pelarasan premium tanpa mengubah perlindungan atau manfaat anda. Anda akan terus menerima tahap manfaat yang sama sebagaimana dinyatakan dalam terma-terma polisi anda.

2. Jumlah premium dalam surat penetapan semula tidak menunjukkan perubahan premium berperingkat selama tiga tahun. Apakah yang perlu saya lakukan?

Sekiranya anda menerima surat penetapan semula premium yang tidak menyatakan pelan premium berperingkat, anda perlu terus membuat pembayaran premium baharu seperti dinyatakan dalam surat berkenaan untuk mengekalkan perlindungan perubatan anda. Untuk sementara waktu, kami akan mengenakan caj premium atau Kos Insurans baharu seperti yang dinyatakan sehingga sistem kami selesai dikemas kini sepenuhnya pada separuh tahun kedua 2025. Selepas dikemas kini, kami akan melakukan penyelarasan semula dengan membayar balik lebihan Premium ke akaun bank anda bagi produk Hayat Biasa atau Kos Insurans kepada nilai akaun polisi anda bagi produk Berkaitan-Pelaburan.

Senario 1: Untuk Produk Berkaitan-Pelaburan:

Pelan premium berperingkat berfungsi seperti berikut:

- **Surat Penetapan Semula Premium:** Menyatakan kenaikan 18% dalam Kos Insurans.
- **Pelan Premium Berperingkat:** Melaksanakan kenaikan 6% dalam Kos Insurans bagi setiap tahun polisi selama tiga tahun.

Huraian:

- **Tahun Pertama:**
 - Pada awalnya, akan terdapat kenaikan 18% dalam Kos Insurans
 - Bermula 1 Januari 2025, kenaikan ini akan dilakukan secara berperingkat kepada 6% setiap tahun selama 3 tahun.
 - Walaupun surat asal anda mungkin masih memaparkan kenaikan 18%, untuk makluman anda Manulife akan membayar balik perbezaan dalam Kos Insurans, memastikan kenaikan hanya 6% bermula dari 1 Januari 2025, dan seterusnya.

Sebelum penyelarasan sistem diselesaikan, surat anda akan memaparkan kenaikan 18% dalam Kos Insurans. Sebaik sahaja sistem telah dikemas kini, Manulife akan membayar balik perbezaan dalam Kos Insurans tersebut, memastikan kenaikan dikurangkan secara efektif kepada 6% sepanjang tempoh berkenaan.

- **Tahun Kedua dan Ketiga:** Terdapat kenaikan seterusnya sebanyak 6% dalam Kos Insurans setiap tahun bagi Tahun Kedua dan Ketiga.
- **Bayaran Balik dan Nilai Akaun:** Tiada bayaran balik lebihan premium kerana ia akan dimasukkan ke dalam Nilai Akaun anda.

Sila ambil perhatian bahawa kenaikan sebenar Kos Insurans bagi pelan perubatan anda mungkin berbeza daripada ilustrasi di atas.

Senario 2: Untuk Produk Hayat Biasa:

Pelan premium berperingkat berfungsi seperti berikut:

- **Surat Penetapan Semula Premium:** Menunjukkan kenaikan 18% dalam Premium.
- **Pelan Premium Berperingkat:** Melaksanakan kenaikan Premium sebanyak 6% bagi setiap tahun polisi selama tiga tahun.

Huraian:

- **Tahun Pertama:** Walaupun kenaikan sebanyak 18% dicajkan, Manulife akan membayar balik 12% ke dalam Akaun Bank anda, secara efektif menjadikan kenaikan sebanyak 6% bagi Tahun Pertama.
- **Tahun Kedua dan Ketiga:** Kenaikan premium sebanyak 6% akan dikenakan pada setiap tahun.

Sila ambil perhatian bahawa kenaikan sebenar premium bagi pelan perubatan anda mungkin berbeza daripada ilustrasi di atas.

Pelaras premium berperingkat ini tidak dikenakan kepada kenaikan premium atau Kos Insurans yang disebabkan oleh peralihan ke kategori umur lebih tinggi.

Kami amat menghargai pemahaman anda dan kami komited untuk memastikan perlindungan anda tidak terjejas dalam tempoh peralihan ke sistem yang baharu ini.

3. Adakah pelan premium berperingkat selama tiga tahun dikenakan ke atas polisi saya jika saya telah memilih untuk mengekalkan premium asal saya dan bukan jumlah penetapan semula yang disarankan?

Ya, Pelan Premium Berperingkat selama tiga tahun dikenakan kepada semua polisi yang berkaitan. Ia termasuk polisi-polisi di mana pemegang polisi telah memilih untuk mengekalkan premium asal mereka dan tidak melaksanakan premium baharu. Sila ambil perhatian bahawa pilihan untuk mengekalkan premium asal hanya tersedia untuk produk Berkaitan-Insurans yang diterbitkan sebelum 1 Januari 2020.

Di bawah langkah interim ini, anda akan dimaklumkan mengenai premium berperingkat atau Kos Insurans berperingkat untuk polisi anda. Anda mempunyai pilihan untuk membayar premium yang disemak berdasarkan pelan berperingkat tiga tahun. Atau, untuk pertimbangan kewangan, anda boleh memilih untuk terus membayar premium asal dan bukan jumlah premium baharu, namun begitu kelangsungan polisi anda mungkin terjejas.

4. Saya belum menerima surat mengenai penetapan semula premium. Bagaimana untuk saya menyemak sekiranya polisi saya terlibat?

Untuk mengetahui sama ada polisi anda terlibat dengan penetapan semula premium, anda perlu mengetahui bahawa langkah-langkah interim ini dikenakan secara khusus untuk pelan perubatan yang dinyatakan dalam Soalan 1. Manulife akan menghantar surat pemberitahuan mengenai penetapan semula premium tiga bulan sebelum ulang tahun polisi anda. Jika anda tidak menerima pemberitahuan ini, surat anda mungkin masih dalam proses pengeposan. Anda boleh

mengambil langkah-langkah berikut bagi mengesahkan sama ada polisi anda telah diselaraskan:

- **Log masuk ke Manulife Online:** Layari portal atas talian kami di <https://online.manulife.com.my/login> untuk mengakses Surat Penetapan Semula Premium dan semak sebarang kemas kini pada polisi anda. Berikut adalah panduan langkah-demi-langkah untuk mendaftar dan log masuk ke Manulife Online <https://www.manulife.com.my/userguide>
- **Hubungi Khidmat Pelanggan:** Hubungi pasukan khidmat pelanggan kami di talian 03-2719 9112 atau 1- 300-13-2323, atau melalui e-mel ke MYCARE@manulife.com. Wakil kami sentiasa bersedia untuk menyediakan maklumat mengenai polisi anda dan mengesahkan sama penetapan semula telah dilakukan.
- **Hubungi Ejen Perkhidmatan Anda:** Ejen perkhidmatan anda boleh menyediakan bantuan dan menolong anda untuk mengesahkan sama ada polisi anda terlibat dengan penetapan semula premium.
- **Semak E-Mel dan Surat Anda:** Pastikan anda telah menyemak semua komunikasi terkini daripada kami (eLetter@manulife.com), kerana notis penetapan semula premium mungkin telah dihantar secara elektronik atau melalui pos.
- **Kunjungi Cawangan Kami:** Jika anda mahukan bantuan bersemuka, kunjungi mana-mana cawangan kami ([Hubungi Kami | Manulife Malaysia](#)) dan wakil kami akan membantu anda untuk mengakses serta memahami maklumat polisi anda.

Kami komited untuk memastikan anda sentiasa menerima maklumat terkini dan mendapat semua butiran yang diperlukan mengenai polisi anda. Sila maklumkan kepada kami jika anda memerlukan bantuan selanjutnya.

5. Bagaimanakah saya boleh mengaktifkan semula polisi saya yang telah luput / terbatal / diserahkan disebabkan saya tidak mampu bayar kenaikan premium?

Sekiranya polisi anda telah luput, atau jika anda telah membatalkan atau menyerahkan polisi anda kerana ketidakmampuan yang disebabkan oleh kenaikan premium daripada penetapan semula pada 2024, anda berpeluang untuk memohon bagi mendapatkan pengaktifan semula perlindungan perubatan anda tanpa pengunderaitan tambahan. Butirannya adalah seperti berikut:

- **Kelayakan untuk Pengaktifan Semula:** Pilihan untuk mengaktifkan semula perlindungan perubatan anda tanpa pengunderaitan tambahan tersedia sehingga 31 Ogos 2025 bagi polisi terlibat yang telah luput atau telah dibatalkan atau diserahkan pada atau selepas 1 Ogos 2024.
- **Cara Memohon Pengembalian Semula:** Untuk memulakan proses pengaktifan semula, hantarkan permohonan anda kepada pasukan khidmat pelanggan kami. Anda boleh menghubungi kami di talian 03-2719 9112 atau 1-300-13-2323, atau melalui e-mel ke MYCARE@manulife.com.

Pasukan kami akan membantu anda sepanjang proses dan menyediakan arahan atau borang yang diperlukan untuk melengkapkan pengembalian semula. Kami komited untuk membantu anda mengembalikan semula perlindungan anda dengan pantas dan memastikan anda mendapat perlindungan yang anda perlukan.

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan selanjutnya, sila hubungi kami dengan segera. Kami sentiasa bersedia membantu anda.

6. Saya tidak mampu membayar kenaikan premium walaupun premium berperingkat selama tiga tahun. Apakah yang patut saya lakukan?

Kami memahami kepentingan mengekalkan perlindungan perubatan jangka panjang dan mengakui bahawa keadaan kewangan boleh berubah mengikut masa. Jika premium masih di luar kemampuan walaupun dengan pelan pembayaran berperingkat selama tiga tahun, anda boleh mempertimbangkan pilihan-pilihan berikut:

- **Pilih Pelan dengan Pembayaran Bersama:** Dengan berkongsi sebahagian daripada kos penjagaan kesihatan, anda boleh mengurangkan premium anda sambil mengekalkan perlindungan anda.
- **Tukar kepada Pelan Lebih Rendah:** Pilihan ini boleh mengurangkan premium anda dengan menawarkan pelan yang mempunyai perlindungan yang berkurangan, tetapi mungkin lebih berpatutan mengikut kemampuan dan bajet anda.
- **Selaraskan atau Kurangkan Manfaat Polisi Anda:** Sesuaikan polisi anda agar lebih menepati keadaan kewangan anda melalui pengurangan atau penyelarasan manfaat tertentu.

Kami menyarankan agar anda merujuk kepada ejen perkhidmatan anda atau menghubungi pasukan Khidmat Pelanggan kami. Penting bagi kami untuk memahami keadaan kewangan dan keperluan penjagaan kesihatan anda agar kami dapat menyediakan penyelesaian yang terbaik. Matlamat kami adalah untuk membantu anda mengekalkan perlindungan yang anda perlukan selaras dengan kemampuan jangka panjang anda.

7. Sebagai pemegang polisi berumur 60 tahun, adakah saya perlu mematuhi jumlah premium yang dinyatakan dalam surat penetapan semula premium, atau adakah saya dikecualikan daripada penyelarasan ini?

Sebagai pemegang polisi berumur 60 tahun (dan ke atas), pematuhan atau pengecualian terhadap penyelarasan ini bergantung kepada butiran khusus polisi anda:

Kelayakan untuk Premium Berperingkat dan Penepian Selama Satu Tahun

Premium berperingkat dan penepian ini layak bagi pemegang polisi yang berumur 60 tahun ke atas dan mempunyai pembaharuan polisi tahunan antara 1 Ogos 2024 sehingga 31 Julai 2025. Jika anda dilindungi di bawah pelan minimum bagi pelan perubatan anda sekarang, ini termasuk sebarang pilihan pembayaran bersama, anda layak mendapat penepian selama satu tahun bagi kenaikan premium atau Kos Insurans berperingkat.

Bayaran Premium

Jika anda menerima surat penetapan semula premium, anda perlu terus membuat pembayaran premium baharu seperti yang dinyatakan dalam surat tersebut untuk mengekalkan perlindungan perubatan anda. Untuk sementara waktu, kami akan mengenakan caj premium atau Kos Insurans baharu seperti yang dinyatakan sehingga sistem kami telah dikemas kini sepenuhnya pada separuh tahun kedua 2025. Di dalam tempoh ini, kami akan melakukan penyelarasan semula

dengan membayar balik lebih premium ke akaun bank anda bagi produk Hayat Biasa atau Kos Insurans kepada nilai akaun polisi anda bagi produk Berkaitan-Pelaburan.

Senario 1: Produk Berkaitan-Pelaburan

- **Surat Penetapan Semula Premium:** Menyatakan kenaikan 18% dalam Kos Insurans.
- **Premium Berperingkat dan Penepian Tahun Pertama:** Tiada kenaikan Kos Insurans di dalam polisi tahunan pada Tahun Pertama. Melaksanakan kenaikan 6% secara berperingkat dalam Kos Insurans bagi setiap tahun polisi dalam tempoh tiga tahun.

Huraian:

- **Tahun Pertama:** Tiada kenaikan Kos Insurans pada Tahun Pertama. Walaupun surat asal anda mungkin memaparkan kenaikan 18%, sebaik sahaja pelarasan sistem dilakukan surat baharu akan menunjukkan Kos Insurans berperingkat untuk 3 tahun seterusnya. Jangan khuatir, Manulife akan membayar balik perbezaan dalam Kos Insurans bagi tahun pertama tersebut ke dalam nilai akaun polisi anda.
- **Tahun Kedua:** Kenaikan secara berperingkat kepada 6% dalam Kos Insurans.
- **Tahun Ketiga:** Kenaikan terkumpul sebanyak 12% dalam Kos Insurans akan dikenakan (6% daripada Tahun Kedua, dengan tambahan 6% bagi Tahun Ketiga).
- **Tahun Keempat:** Kenaikan terkumpul sebanyak 18% dalam Kos Insurans akan dikenakan (6% daripada Tahun Kedua, dengan tambahan 6% bagi Tahun Ketiga dan 6% bagi Tahun Keempat).

Senario 2: Produk Hayat Biasa

- **Surat Penetapan Semula Premium:** Menyatakan kenaikan 18% ke atas Premium.
- **Premium Berperingkat dan Penepian Tahun Pertama:** Tiada kenaikan Premium di dalam polisi tahunan pada Tahun Pertama. Melaksanakan kenaikan 6% secara berperingkat ke atas Premium bagi setiap tahun polisi dalam tempoh tiga tahun.

Huraian:

- **Tahun Pertama:** Tiada kenaikan premium di dalam polisi tahunan anda. Walaupun surat asal anda mungkin memaparkan kenaikan 18%, sebaik sahaja pelarasan sistem dilakukan surat baharu akan menunjukkan Premium berperingkat untuk 3 tahun seterusnya. Jangan khuatir, Manulife akan membayar balik perbezaan dalam Premium bagi tahun pertama ke dalam akaun bank anda.
- **Tahun Kedua:** Kenaikan 6% dalam Premium akan dikenakan.
- **Tahun Ketiga:** Kenaikan terkumpul sebanyak 12% dalam Premium akan dikenakan (6% daripada Tahun Kedua, tambahan 6% bagi Tahun Ketiga).
- **Tahun Keempat:** Kenaikan terkumpul sebanyak 18% dalam Premium akan dikenakan (6% daripada Tahun Kedua, tambahan 6% daripada Tahun Ketiga dan 6% lagi bagi Tahun Keempat).

Pendekatan secara berperingkat ini dirancangkan untuk membolehkan kenaikan premium dapat dilaksanakan secara beransur-ansur, sekaligus menyediakan kelegaan kewangan pada

Nota: Maklumat yang disediakan dalam dokumen ini adalah sah setakat 20 Januari 2025.

permulaan tahun di samping memanjangkan tempoh pelarasan.

Sila ambil perhatian bahawa penepian satu tahun ini tidak boleh digunakan untuk kenaikan premium insurans yang disebabkan oleh peralihan ke kategori umur lebih tinggi.

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan selanjutnya, sila hubungi ejen perkhidmatan anda atau pasukan khidmat pelanggan kami. Kami amat menghargai pemahaman anda dan kami komited untuk memastikan perlindungan anda tidak terjejas dalam tempoh peralihan ke sistem yang baharu ini.