



AXA AFFIN GENERAL INSURANCE BERHAD

SmartCare Optimum

Product Re-Pricing (w.e.f. 01-07-2021)

Dear Sir/Madam,

We are writing to inform that we will be revising the premium rate of your **SmartCare Optimum** plan.

As your trusted insurer, we are committed to support you to take control of your own health and ensure that you always have the protection you need. In light of the double-digit medical inflation in recent years, Malaysia has experienced escalating healthcare costs mainly attributable to the rapid advancement in medical technology, longer life expectancy and rise in non-communicable disease due to unhealthy lifestyle and stress.

To keep up with the inflation while providing continuous protection and peace of mind to you and your loved ones in the long run, we have reviewed our medical coverage and made necessary adjustment to your premium rates.

Please find below a summary of the revision in your premium rate and coverage:

1. Percentage Increase in Premiums (Effective from 1st July 2021)

Age	Plan 1		Plan 2		Plan 3		Plan 4	
	Male	Female	Male	Female	Male	Female	Male	Female
10 years	0%	0%	2%	0%	15%	3%	16%	6%
20 years	16%	11%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
30 years	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
40 years	16%	13%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
50 years	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
60 years	9%	10%	16%	16%	16%	16%	16%	16%

2. Enhancement of Benefits

- Waiver of 20% co-payment for Room and Board upgrade
- Coverage for Surgical Implant of Pacemaker and Defibrillator
- Coverage for Psychiatric Treatment Benefit
- Coverage for Intraocular Lens
- Health rewards wellness programme
- Option of Cashless* or Non-Cashless° Admission Plan

Note:

* *Cashless Admission Plan - Medical card to facilitate admission to AXA Affin General Insurance Berhad Panel Hospitals ONLY. The panel hospital listing is available in our website: www.axa.com.my/contact-us.*

° *Non-Cashless Admission Plan - Member to pay upfront and seek reimbursement from AXA Affin General Insurance Berhad.*

For your better understanding, we have enclosed a copy of the Frequently Asked Questions (FAQs). If you have any enquiry or would like to review your existing plan to ensure that it best serves your needs and budget, please reach us at +603 2170 8282 (Monday – Friday: 8:30am – 5:30pm), email customer.service@axa.com.my or contact your AXA Partner.

Rest assured we will remain committed as ever to safeguard your medical needs together with our panel healthcare providers and partners. Should there be any revision to your medical premium in near future, we will inform you accordingly.

Thank you for your continued support and stay safe.

Frequently Asked Questions (FAQs)

1. What is the reason for revising my premium rate and coverage?

In order to ensure your continuous protection and peace of mind over the long term, we regularly review our medical and health insurance plans against the healthcare costs. As you may already know, Malaysia's cost of medical care is among the highest in Southeast Asia, with double-digit medical inflation rate being reported in recent years due to technological advancement in medical treatments, longer life expectancy and rise in non-communicable disease due to unhealthy lifestyle and stress. With the number expecting to increase further and outpace the general inflation rate, we need to respond progressively and make necessary adjustments to your plan to ensure that you are getting the protection that you need.

2. Shouldn't you increase the premium rate of those who make frequent claims? Why is there an increase in premium rate when I am not the one making claim?

Just like all other medical and health insurance plans, **SmartCare Optimum** is a product that runs on the platform of risk pooling. The basic concept of risk pooling is such that each premium contribution from an insured is placed in an insurance pool (together with a large group of customers sharing the same risk profiles). In doing so, the risk and financial impact of any medical claim are spread evenly among those in the pool.

If claims paid from the pool have become higher than expected due to medical inflation, there will be a need to revise the premium rate to ensure continuous coverage for everyone in the pool. As we insure the entire pool rather than individuals, any revision in premium will be applied to everyone in the pool, regardless of the frequency of claims made.

3. How do you determine the revised premium rates?

The premium rates are determined based on the experience of the pool of risk, and further differentiated by age, gender and plan.

However, in order to mitigate the financial impact to you as a result of the higher premium rates, we have only revised the premium rates partially (i.e. capping the premium rate increase at 16%) and we will continue to assess the claims paid from the pool after the implementation of the revised premium rates.

We will continuously review our insurance plans against current medical costs and find alternative solutions to mitigate the financial impact to our customers while ensuring that they have sufficient coverage for quality healthcare.

4. What are the available options to help me manage the revision in my premium?

There are many options available to ensure that your existing coverage and plan is in line with your protection and financial needs. You may:

- a. opt for monthly interest free credit cards instalment facilities for better cash flow. Kindly contact our Customer Service or your AXA partner for a list of participating banks.
- b. explore Non-Cashless Admission Plan, which comes with premium discount.
- c. go for cost-sharing in the form of deductible plan under **SmartCare Optimum**, which comes with a premium discount of up to 50% from the gross premium.
- d. review your needs and consider **SmartCare Executive** (e.g. lower annual limit and limit per disability) which has more affordable premium.

Should you require further assistance, feel free to contact us at +603 2170 8282 (Monday – Friday: 8:30am – 5:30pm), email customer.service@axa.com.my or contact your AXA Partner.



AXA AFFIN GENERAL INSURANCE BERHAD

SmartCare Optimum

Pelarasan Harga Produk (berkuatkuasa 01-07-2021)

Tuan/Puan,

Kami ingin memaklumkan bahawa kami akan menyelaras kadar premium bagi pelan **SmartCare Optimum** anda.

Sebagai syarikat insurans yang anda percayai, kami komited dalam menyokong anda menjaga kesihatan anda dan memastikan anda sentiasa mendapat perlindungan yang diperlukan. Memandangkan inflasi perubatan dua digit sejak beberapa tahun kebelakangan ini, Malaysia mengalami kenaikan kos penjagaan kesihatan yang terutamanya disebabkan oleh kemajuan teknologi perubatan yang pesat, jangka hayat yang lebih lama dan peningkatan penyakit tidak berjangkit akibat gaya hidup yang tidak sihat dan tekanan.

Untuk mengikuti inflasi di samping memberikan perlindungan dan ketenangan fikiran yang berterusan kepada anda dan orang yang anda sayangi dalam jangka masa yang panjang, kami telah menyemak semula perlindungan perubatan kami dan membuat penyesuaian yang diperlukan pada kadar premium anda.

Ringkasan semakan mengenai kadar premium dan perlindungan adalah seperti di bawah:

1. Kenaikan Peratusan dalam Premium (berkuatkuasa 1 Julai 2021)

Umur	Pelan 1		Pelan 2		Pelan 3		Pelan 4	
	Lelaki	Perempuan	Lelaki	Perempuan	Lelaki	Perempuan	Lelaki	Perempuan
10 tahun	0%	0%	2%	0%	15%	3%	16%	6%
20 tahun	16%	11%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
30 tahun	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
40 tahun	16%	13%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
50 tahun	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
60 tahun	9%	10%	16%	16%	16%	16%	16%	16%

2. Peningkatan Manfaat-Manfaat

- Tiada 20% bayaran bersama untuk penaikan taraf Bilik dan Makanan
- Perlindungan untuk Pembedahan Implan Perentak Jantung dan Defibrillator
- Perlindungan untuk Manfaat Rawatan Psikiatri
- Perlindungan untuk Kanta Intraokular
- Ganjaran kesihatan untuk program kesihatan
- Pilihan untuk Pelan Kemasukan Tanpa Tunai* atau Pelan Kemasukan Tunai°

Nota:

* Pelan Kemasukan Tanpa Tunai – Kad perubatan untuk memudahkan kemasukan ke panel hospital AXA Affin General Insurance Berhad SAHAJA. Senarai panel hospital boleh didapati di laman web kami:

www.axa.com.my/contact-us.

° Pelan Kemasukan Tunai – orang yang diinsurankan perlu membayar dahulu dan membuat tuntutan daripada AXA Affin General Insurance Berhad kemudian.

Untuk keterangan lanjut, kami telah menyertakan salinan Soalan-Soalan Lazim. Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau ingin menyemak pelan anda yang sedia ada bagi memastikan ia memenuhi keperluan dan belanjawan anda dengan sebaiknya, sila hubungi kami di talian +603 2170 8282

(Isnin – Jumaat: 8:30 pagi – 5:30 petang), emel customer.service@axa.com.my atau hubungi AXA Partner anda.

Kami akan sentiasa komited untuk melindungi keperluan perubatan anda bersama dengan penyedia dan rakan penjagaan kesihatan panel kami. Sekiranya terdapat penyesuaian premium anda pada masa hadapan, kami akan memaklumkan pada anda dengan sewajarnya.

Terima kasih atas sokongan berterusan dan kekal selamat.

Soalan-Soalan Lazim

1. Apakah faktor untuk penyelarasan kadar premium dan perlindungan?

Bagi memastikan perlindungan dan ketenangan fikiran anda yang berterusan dalam jangka masa yang panjang, kami sentiasa menyemak perlindungan insurans perubatan dan kesihatan kami terhadap kos penjagaan kesihatan. Seperti yang anda sudah ketahui, kos rawatan perubatan Malaysia adalah antara yang tertinggi di Asia Tenggara, dengan kadar inflasi perubatan dua digit dilaporkan sejak beberapa tahun kebelakangan ini kerana kemajuan teknologi dalam rawatan perubatan, jangka hayat yang lebih panjang dan peningkatan penyakit tidak berjangkit kerana gaya hidup yang tidak sihat dan tekanan. Dengan jumlah yang dijangkakan semakin meningkat dan melebihi kadar inflasi umum, kami perlu mengambil langkah secara progresif dan membuat penyesuaian yang diperlukan untuk pelan anda bagi memastikan bahawa anda mendapat perlindungan yang anda perlukan.

2. Bukankah anda harus menaikkan kadar premium terhadap mereka yang sering membuat tuntutan? Mengapa terdapat kenaikan kadar premium apabila bukan saya yang membuat tuntutan?

Sama seperti semua pelan insurans perubatan dan kesihatan lain, **SmartCare Optimum** adalah produk yang berdasarkan pada pengumpulan risiko. Konsep asas pengumpulan risiko adalah sedemikian rupa sehingga setiap sumbangan premium dari seseorang yang diinsuranskan dimasukkan ke dalam kumpulan insurans (bersama dengan sekumpulan besar pelanggan yang mempunyai profil risiko yang sama). Dengan berbuat demikian, risiko dan kesan kewangan dari sebarang tuntutan perubatan disebarkan secara sekata di antara mereka yang berada di dalam kumpulan.

Sekiranya tuntutan yang dibayar dari kumpulan telah meningkat lebih tinggi daripada yang dijangkakan kerana inflasi perubatan, maka akan ada keperluan untuk menyelaraskan semula kadar premium untuk memastikan perlindungan berterusan untuk setiap individu di dalam kumpulan. Oleh sebab kami menginsuranskan keseluruhan kumpulan dan bukannya individu, maka, setiap penyelarasan premium akan terpakai untuk semua individu yang berada di dalam kumpulan tanpa mengira kekerapan tuntutan dibuat.

3. Bagaimana anda menentukan penyelarasan kadar premium?

Kadar premium ditentukan berdasarkan pengalaman kumpulan risiko, dan dibezakan lebih lanjut berdasarkan umur, jantina dan pelan.

Namun, untuk mengurangkan kesan kewangan kepada anda akibat daripada kadar premium yang lebih tinggi, kami hanya menyelaraskan sebahagian kadar premium (iaitu kenaikan kadar premium terhadap 16%) dan kami akan terus menilai tuntutan yang dibayar dari kumpulan setelah pelaksanaan penyelarasan kadar premium.

Kami akan terus mengkaji pelan insurans kami terhadap kos perubatan semasa dan mencari penyelesaian alternatif untuk mengurangkan kesan kewangan kepada pelanggan di samping memastikan bahawa mereka mempunyai perlindungan yang mencukupi untuk penjagaan kesihatan yang berkualiti.

4. Apakah pilihan yang ada bagi membantu saya menguruskan penyelarasan premium saya?

Terdapat pelbagai pilihan bagi memastikan bahawa perlindungan dan pelan anda yang sedia ada sesuai dengan keperluan perlindungan dan kewangan anda. Anda boleh:

- memilih kemudahan bayaran secara ansuran melalui kad kredit tanpa faedah bulanan, bagi komitmen aliran tunai yang lebih baik. Sila hubungi Pusat Khidmat Pelanggan kami atau AXA partner anda untuk senarai bank yang mempunyai kemudahan ini.
- terokai Pelan Kemasukan Tunai yang disertakan dengan diskaun premium.
- memilih pembahagian kos dalam bentuk pelan deduktibel di bawah **SmartCare Optimum**, yang disertakan dengan diskaun premium sehingga 50% daripada premium kasar.
- memilih rangkaian produk yang lebih rendah di bawah **SmartCare Executive** yang mempunyai manfaat yang lebih rendah (contoh: had tahunan dan had bagi setiap hilang upaya yang rendah), dan dengan itu premium juga adalah lebih rendah.

Sekiranya anda memerlukan bantuan lebih lanjut, sila hubungi kami di talian +603 2170 8282 (Isnin - Jumaat: 8:30 pagi - 5:30 petang), hantarkan e-mel kepada customer.service@axa.com.my atau hubungi AXA Partner anda.