

Zurich Malaysia Perkuukuh Pengalaman Pelanggan melalui Gabungan Teknologi Digital dan Sentuhan Empati



KUALA LUMPUR, 30 Jun 2025 – Dalam era pendigitalan yang terus membentuk landskap insurans dan takaful di Malaysia, Zurich Malaysia kekal komited untuk memberikan pengalaman pelanggan yang bukan sahaja cekap dari segi teknologi, tetapi juga dengan empati. Hari ini, insurans dan takaful bukan lagi sekadar perlindungan kewangan, tetapi juga menyediakan bantuan yang tepat pada masanya, terutama ketika pelanggan berdepan detik yang paling sukar dalam hidup mereka.

Sejak sekian lama, Zurich Malaysia telah membantu jutaan pelanggan melalui detik-detik genting, daripada kehilangan mengejut insan tersayang hinggalah kepada tragedi akibat kemalangan atau penyakit. Dalam detik sukar ini, mereka menerima bantuan yang memberi ketenangan jiwa pada waktu yang paling diperlukan, Pengalaman mereka mencerminkan perubahan positif dalam industri, di mana inovasi digital digabungkan dengan nilai empati. Di Zurich Malaysia, pendekatan ini bukan sekadar strategi; ia adalah komitmen untuk bertindak dengan cekap dan penuh keprihatinan, memastikan pelanggan mendapat bantuan yang sepatutnya diterima.

Melalui penambahbaikan proses yang sebelum ini kompleks kepada platform yang lancar dan efisien, pendigitalan sektor insurans dan takaful memperkasakan pelanggan agar mereka boleh mengurus perlindungan mereka dengan lebih baik. Walau bagaimanapun, Zurich Malaysia yakin bahawa kemajuan teknologi semata-mata tidak mencukupi kerana apa yang paling penting ialah bagaimana inovasi ini memberi kesan kepada kehidupan pelanggan. Dengan menggabungkan kekuatan teknologi digital dan bantuan khidmat pelanggan yang menerapkan empati, ia dapat memastikan perkhidmatan yang diterima pelanggan bukan sahaja memenuhi, malah melebihi jangkaan mereka .

“Lindungi Segala Perkara Yang Bermakna’ bukan sekadar slogan yang terpampang di dinding. Ia adalah prinsip yang kami pegang setiap hari,” kata **Ally Robertson, Ketua Pegawai Operasi Negara, Zurich Malaysia**. “Pendigitalan bukan hanya tentang kepantasan atau mengurangkan halangan. Ia memperkasakan kakitangan kami untuk bertindak dengan empati, bermaklumat dan bermatlamat, terutamanya ketika pelanggan kami sedang berdepan dengan detik paling sukar dalam hidup mereka.”

Antara banyak kehidupan yang telah dibantu oleh Zurich Malaysia sepanjang tahun lalu, kisah-kisah berikut mencerminkan beban emosi yang dialami serta bagaimana perlindungan yang tepat pada masanya telah memberi impak yang besar apabila kehidupan mereka tiba-tiba berubah.

Di Johor, Nor Hasimah Ahmad Shukri terpaksa membesarkan anak kecilnya selepas kehilangan suami tercinta akibat kanser. Dalam kesedihan dan ketidakpastian, beliau memerlukan bantuan segera untuk menstabilkan kewangan keluarganya. Sistem pengesahan dan pembayaran digital Zurich Malaysia memastikan tuntutan kematian suaminya diproses dengan pantas, membolehkan beliau menerima bantuan yang diperlukan untuk menjamin masa depan keluarga.

Satu lagi kes yang lebih rumit berlaku di Kota Bharu, di mana Hasnira binti Mat Jusoh mendapati suaminya yang telah meninggal dunia tidak menamakan pewaris dalam polisi insuransnya. Apa yang sepatutnya menjadi proses yang rumit dan memakan masa, diselesaikan dengan bantuan rekod dalaman dan tindakan susulan oleh kakitangan Zurich Malaysia. Beliau dibimbing sepanjang proses tuntutan sehingga pembayaran diselesaikan sepenuhnya, ini merupakan peringatan bahawa sistem itu penting, tetapi tindakan susulan itu lebih bermakna.

Sementara itu, Zainuddin bin Abdul Halim dan anaknya terkesan akibat letupan gas di Putra Heights yang menyebabkan kerugian sepenuhnya terhadap kenderaan mereka. Di sebalik kekalutan tersebut, platform tuntutan digital Zurich Malaysia yang mesra pengguna membantu mereka memfailkan laporan, memuat naik dokumen sokongan dan menjejaki status tuntutan dengan mudah, sekaligus meringankan beban mereka pada saat yang mencabar,

Iris Dang, Ketua Pegawai Operasi, Harta Benda dan Kemalangan, Zurich Malaysia, berkata, “Perkara yang paling penting bagi kami ialah bagaimana kami membantu pelanggan ketika mereka sedang melalui detik paling mencabar dalam kehidupan mereka. Kisah-kisah seperti ini mengingatkan kami bahawa insurans/takaful bukan hanya mengenai polisi/sijil dan bayaran tuntutan, tetapi bagaimana kami mendengar secara empati, memahami keperluan unik pelanggan, dan sentiasa berada di samping mereka dengan bantuan yang jelas dan prihatin di setiap langkah. Pasukan kami dilatih untuk bukan sahaja menguruskan transaksi, tetapi turut membina hubungan bermakna, memastikan setiap interaksi tertumpu kepada apa yang benar-benar diperlukan oleh pelanggan. Sentuhan manusia seperti ini sangat penting ketika kita menghadapi ujian dalam kehidupan.”

Dalam usaha untuk terus berkembang, Zurich Malaysia kekal fokus untuk mencipta penyelesaian berasaskan teknologi digital dan berteraskan nilai empati. **Kami Bukan Sekadar Memahami, Kami Melindungi** sentiasa menjadi prinsip utama kami. Kami sentiasa bersama dengan pelanggan, menawarkan ketenangan, keprihatinan dan bantuan di saat mereka paling memerlukan. Inilah janji dan komitmen kami untuk benar-benar **Lindungi Segala Perkara Yang Bermakna**.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana Zurich Malaysia sentiasa membantu pelanggannya, sila layari zurich.com.my.

###

Nota kepada editor:

Tentang Zurich Malaysia

Zurich Malaysia adalah istilah rujukan kolektif bagi anak-anak syarikat Zurich Insurance Group (Zurich) yang beroperasi di Malaysia: Zurich General Insurance Malaysia Berhad, Zurich Life Insurance Malaysia Berhad, Zurich General Takaful Malaysia Berhad dan Zurich Takaful Malaysia Berhad. Zurich Malaysia menawarkan pelbagai penyelesaian insurans dan takaful yang komprehensif; membantu individu dan juga pemilik perniagaan memahami dan melindungi diri, perniagaan dan juga asset mereka daripada risiko. Zurich Malaysia mempunyai rangkaian cawangan bersepadu di bandar-bandar utama di seluruh negara dan juga agensi dan saluran pengedaran yang berdedikasi di seluruh negara untuk memenuhi keperluan pelanggan. Untuk maklumat lanjut mengenai Zurich Malaysia, layari www.zurich.com.my.