

## Service Guide for Life Insurance

What services (where relevant) can you expect from our Bank Representatives?

If you intend to purchase a life insurance product from our Bank Representatives, you can enjoy these value added services:

### 01 Before you buy a policy

#### Assist you in choosing the right insurance plan

- Go through with you the Customer Fact Find Form to understand your insurance needs and financial goals.
- Recommend suitable insurance plan after assessing your needs.

#### Explain product features

- Explain the product features, benefits, exclusions, premiums, fees and charges.
- Provide Product Disclosure Sheet, Sales Illustration or Fund Fact Sheets (if any) to assist you in making informed decision and to facilitate product comparison.

### 02 When you decide to buy a policy

#### Assist you with the policy application

- Explain the importance of answering the questions in the proposal form fully and accurately.
- Submit your application for underwriting after you have signed the proposal form.
- Provide information and assist in making a nomination to ensure policy moneys/benefits are received by your beneficiaries in the event of death.

### Explain the policy terms and conditions

- Go through the policy terms and conditions as stated in the following documents with you to ensure that this is the right plan that you have purchased:
  - Product Disclosure Sheet
  - Sales Illustration
  - Exclusion Acceptance Letter (if any)
  - Conditional Acceptance Letter (if any)
- Your policy document will be posted to you within 14 working days, upon commencement of the policy.

### 03 During the term of the policy

#### Continuous policy servicing

- Assist in submitting your service requests to Prudential Assurance Malaysia Berhad, e.g. policy modifications, changes of address and frequency of premium payments if required

#### Assist you in making a claim

- Guide you through the standard procedure on how to file an insurance claim

**If you have enquiries or require additional information**, please feel free to contact the Bank's 24-hour UOB Call Centre at 03-2612 8121 or Prudential Assurance Malaysia Berhad's Customer Service at 03-2116 0228.

#### Customer portal for your life plan

Please visit Prudential Assurance Malaysia Berhad's customer portal at

<https://pruaccessplus.prudential.com.my> for online access to your policy information.

## Panduan Perkhidmatan untuk Insurans Hayat

Apakah perkhidmatan (yang berkenaan) yang anda harapkan dari Wakil Bank kami?

Jika anda ingin membeli produk insurans hayat yang dipasarkan oleh Wakil Bank kami, anda boleh menikmati perkhidmatan tambahan seperti berikut:

### 01 Sebelum anda membeli polisi

#### Membantu anda dalam memilih pelan insurans yang sesuai

- Menerangkan kepada anda secara terperinci kandungan borang Pencarian Fakta Pelanggan untuk memahami keperluan serta matlamat kewangan anda.
- Mengesyorkan pelan insurans yang sesuai selepas menilai keperluan anda.

#### Menerangkan ciri-ciri produk

- Menerangkan ciri-ciri produk, manfaat-manfaat yang boleh dibayar, pengecualian, sumbangan serta caj-caj yang terlibat.
- Menyediakan Helaian Pendedahan Produk, Ilustrasi Jualan atau Helaian Fakta Dana (jika ada) untuk membantu anda dalam membuat keputusan yang tepat serta memudahkan perbandingan produk.

### 02 Apabila anda membuat keputusan untuk membeli polisi

#### Membantu anda dalam melengkapkan permohonan polisi

- Menerangkan kepentingan untuk anda menjawab soalan-soalan di dalam borang permohonan dengan lengkap dan tepat.
- Menghantar permohonan anda untuk proses pengunderaitan selepas anda menandatangani borang cadangan.
- Memberi maklumat mengenai proses penamaan untuk memastikan manfaat-manfaat yang perlu

dibayar akan diterima oleh penama atau waris anda sekiranya berlaku kematian.

### Menerangkan terma-terma dan syarat-syarat polisi

- Menerangkan kepada anda terma-terma dan syarat-syarat polisi seperti yang dinyatakan dalam senarai dokumen berikut bagi memastikan bahawa anda telah menyertai pelan insurans yang tepat:
  - Lampiran Keterangan Produk
  - Ilustrasi Jualan
  - Surat Penerimaan Pengecualian (jika ada)
  - Surat Penerimaan Bersyarat (jika ada)
- Polisi dokumen anda akan dihantar kepada anda secara pos dalam masa 14 hari bekerja selepas polisi anda bermula.

### 03 Semasa tempoh polisi

#### Perkhidmatan polisi berterusan

- Membantu anda untuk menghantar kepada Prudential Assurance Malaysia Berhad sebarang permintaan perkhidmatan seperti pengubahsuaian polisi, pertukaran alamat dan kekerapan pembayaran premium.

#### Membantu anda dalam membuat tuntutan

- Membantu anda untuk menghantar borang tuntutan serta dokumen-dokumen kepada Prudential Assurance Malaysia Berhad.

**Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan maklumat lanjut**, sila hubungi Pusat Panggilan UOB 24 jam di 03-2612 8121 atau hubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan Prudential Assurance Malaysia Berhad di talian 03-2116 0228.

#### Portal pelanggan untuk polisi hayat anda

Sila layari portal pelanggan Prudential Assurance Malaysia Berhad di

<https://pruaccessplus.prudential.com.my> untuk mengakses maklumat polisi anda secara online.

# 人寿保险服务指南

您能够从我们的银行代表获得什么相关服务？

若您想要通过我们的银行代表签购人寿保险产品，您可享受以下的增值服务：

## 01 购买保单之前

### 协助您选择正确的保险计划

- 通过填写客户资料分析表格，以了解您的理财需求和目标。
- 在分析您的需求后，推荐合适的保险计划。

### 解释产品特点

- 解释产品特点、利益、不受保情形、保费和其他收费。
- 提供产品披露书、销售说明或基金资料文件（如有），以助您做出明智的决定，并进行产品比较。

## 02 当您决定参与保险计划时

### 协助您完成保险计划申请

- 解说建议书表格内的问题必须完整和确实回答之重要性。
- 在签署建议书表格后，提交申请以进行核保。
- 提供资料以协助进行受益人登记，以确保在面不幸死亡事故时，您的受益人能够获得保单赔偿金/利益。

## 解说证书的规则与条件

- 为您说明下列文件中阐述的保单规则与条件，以确保您购买了正确的保单计划：
  - 产品披露书
  - 销售说明
  - 不受保情形接纳信（如有）
  - 附带条件接纳信（如有）
- 一旦保单开始生效，您的保险文件将会在14个工作日内邮寄给您。

## 03 在保单期限内

### 持续保单跟进服务

- 协助您向马来西亚保诚保险有限公司提呈服务要求，包括在有需要时，提出保单修正、地址更改和保费支付频率。

### 协助您进行索偿

- 指导您以标准作业程序进行保险索偿申请。

假如您有任何疑问或需要更详细资料，请联络24小时的UOB联络中心03-26128121，或者拨打03-21160228联络马来西亚保诚保险有限公司的客户服务专员。

### 人寿保险计划客户网站

请浏览马来西亚保诚保险有限公司的客户网站 <https://pruaccessplus.prudential.com.my>，让您能够在线上获取人寿保险保单资料。