



## 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 Representatives, you can enjoy these value-added services:

#### 1. 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 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.

#### 2. 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.
- Arrange for medical examination with one of our panel clinics, if required.
- Provide information on making a nomination to ensure policy moneys are received by your beneficiaries in the event of death.

##### Explain the policy terms and conditions

- Go through the policy terms and conditions with you to ensure that this is the right plan that you have purchased.
- Your policy document will be posted to you within 14 working days (or within 3 working days, if you have opted for electronic delivery), upon commencement of the policy.

#### 3. 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.

##### Assist you in making a claim

- Assist in submitting your claims forms and documents to Prudential Assurance Malaysia Berhad.



## Other Information

---

### 1. Contact Information

If you have enquiries or require additional information, please feel free to contact Prudential Assurance Malaysia Berhad's Customer Service at 03-2771 0228 or visit any of their branches at your convenience.

### 2. Customer portal for your life policy

Please visit Prudential Assurance Malaysia Berhad's customer portal at <https://pruaccessplus.prudential.com.my> for on-line access to your policy information.

### 3. Takaful and Insurance Benefits Protection System (TIPS)

Please contact PIDM to obtain further information relating to Takaful and Insurance Benefits Protection System (TIPS) or refer to the TIPS brochure available at all bank branches.





## 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:

#### 1. Sebelum anda membeli polisi

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

- Meneliti kandungan Borang Pencarian Fakta Pelanggan untuk memahami keperluan insurans dan matlamat kewangan anda.
- Mengesyorkan pelan insurans yang sesuai selepas menilai keperluan anda.

##### Menerangkan ciri-ciri produk

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

#### 2. Apabila anda membuat keputusan untuk membeli polisi

##### Membantu anda dalam permohonan polisi

- Menerangkan kepentingan menjawab soalan-soalan di dalam borang permohonan dengan lengkap dan tepat.
- Menghantar permohonan untuk proses pengunderaitan selepas anda menandatangani borang permohonan.
- Mengatur pemeriksaan perubatan dengan salah sebuah daripada klinik panel kami, jika perlu.
- Memaklumkan kepentingan membuat penamaan untuk memastikan wang polisi diterima oleh penama/waris sekiranya berlaku kematian.

##### Menerangkan terma dan syarat polisi

- Menerangkan terma-terma dan syarat-syarat polisi kepada anda bagi memastikan pelan yang dibeli sesuai dengan keperluan anda.
- Polisi dokumen anda akan dihantar kepada anda secara pos dalam masa 14 hari bekerja (atau jika anda pilih penyampaian elektronik, dalam masa 3 hari bekerja) selepas polisi anda bermula.

#### 3. Semasa tempoh polisi

##### Perkhidmatan polisi yang 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.



## Maklumat-Maklumat Lain

---

### 1. Maklumat untuk dihubungi

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan Prudential Assurance Malaysia Berhad di talian 03-2771 0228 atau kunjungi mana-mana cawangan yang berdekatan dengan anda.

### 2. 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 *on-line*.

### 3. Takaful and Insurance Benefits Protection System (TIPS)

Sila hubungi PIDM untuk maklumat lanjut mengenai Sistem Perlindungan Manfaat Takaful dan Insurans (TIPS) atau rujuk kepada risalah TIPS yang disediakan di semua cawangan bank.

