

# 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.