

Service Guide for Life Insurance (v.02/2020)

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:

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 payable, exclusions, premiums and charges.
- Provide Product Disclosure Sheet, Sales/Product 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.
- Explain the importance of 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 as stated in the following documents with you to ensure that this is the right plan that you have purchased:
 - Product Disclosure Sheet
 - Sales/Product Illustration
 - Exclusion Acceptance Letter (if any)
 - Conditional Acceptance Letter (if any)
- Explain the free-look period (where you may review your policy within 15 calendar days after you have received your policy document) and if you find the insurance plan unsuitable, you may discontinue and we will refund you the premium paid (for Traditional Life Insurance) or value of units (at the next pricing date) plus the premiums that are not invested (for Investment Linked Products) in accordance with the terms and conditions as stated in the policy.
- Your policy document will be delivered 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 if required. If our Bank Representative has left the Bank, we shall appoint a new Bank Representative to service you.

Assist you in making a claim

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

If you have any enquiries, please contact United Overseas Bank 24-hour Contact Centre at:

Kuala Lumpur	+6 03-26128 121
Pulau Pinang	+6 04-2401 121
Johor Bahru	+6 07-2881 121
Kuching	+6 082-287 121
Kota Kinabalu	+6 088-477 121

or Prudential Assurance Malaysia Berhad's Customer Service at 03-2771 2499.

Customer portal for your life policy

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 (v.02/2020)

Apakah perkhidmatan (yang berkenaan) yang akan anda terima daripada Wakil Bank kami?

Sekiranya anda ingin membeli produk insurans hayat daripada Wakil Bank kami, anda boleh menikmati perkhidmatan seperti berikut:

1. Sebelum anda membeli polisi

Membantu anda membuat pemilihan pelan insurans yang sesuai

- Meneliti Borang Pencarian Fakta Pelanggan bersama anda untuk memahami keperluan insurans serta matlamat kewangan anda.
- Mencadangkan pelan insurans yang bersesuaian selepas menilai keperluan anda.

Menerangkan ciri – ciri produk

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

2. Apabila anda membuat keputusan untuk membeli polisi

Membantu anda dalam permohonan polisi

- Menerangkan kepentingan menjawab soalan-soalan di dalam borang cadangan dengan lengkap dan tepat.
- Mengemukakan permohonan anda untuk proses pengunderaitan selepas anda menandatangani borang permohonan.
- Mengaturkan pemeriksaan kesihatan dengan salah sebuah klinik panel kami, jika perlu.
- Menerangkan kepentingan membuat penamaan untuk memastikan manfaat yang perlu dibayar diterima oleh penama atau benefisiari 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 pelan insurans yang dibeli sesuai untuk anda:
 - Lampiran Keterangan Produk
 - Ilustrasi Jualan/Produk
 - Surat Penerimaan Pengecualian (jika ada)
 - Surat Penerimaan Bersyarat (jika ada)
- Menerangkan berkenaan tempoh rujukan percuma (di mana anda boleh meneliti polisi tersebut dalam tempoh 15 hari selepas menerima dokumen polisi anda) dan sekiranya anda mendapati pelan insurans tersebut tidak bersesuaian, anda boleh menamatkannya dan kami akan mengembalikan premium anda (untuk pelan Insurans Hayat Tradisional) atau nilai unit pelaburan (bergantung kepada tarikh penetapan harga unit yang berikutnya) termasuk premium yang belum dilaburkan (untuk Produk Berkaitan Pelaburan) menurut terma-terma dan syarat-syarat yang dinyatakan dalam polisi.
- Dokumen polisi anda akan dihantar kepada anda dalam tempoh 14 hari bekerja (atau dalam masa 3 hari bekerja, jika anda memilih secara penghantaran elektronik), selepas polisi anda berkuatkuasa.

3. Semasa tempoh polisi

Perkhidmatan polisi berterusan

- Membantu dalam mengemukakan permintaan perkhidmatan anda kepada Prudential Assurance Malaysia Berhad seperti pengubahsuaian polisi, pertukaran alamat dan kekerapan pembayaran premium jika perlu. Jika Wakil Bank telah meninggalkan Bank, pihak kami akan melantik Wakil Bank baharu untuk berkhidmat kepada anda.

Membantu anda dalam membuat tuntutan

- Membimbing anda melalui prosedur standard mengenai tatacara untuk membuat tuntutan insurans.

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Hubungan UOB 24 jam di:

Kuala Lumpur	+6 03-26128 121
Pulau Pinang	+6 04-2401 121
Johor Bahru	+6 07-2881 121
Kuching	+6 082-287 121
Kota Kinabalu	+6 088-477 121

atau Pusat Perkhidmatan Pelanggan Prudential Assurance Malaysia Berhad di talian 03-2771 2499.

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 dalam talian.

人寿保险服务指南 (v.02/2020)

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：

1. 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。
- 提供产品揭露书、销售/产品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。

2. 当您决定购买保险计划时

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。
- 如有需要，安排与我们一家专科诊所进行身体检查。
- 解说登记收益人之重要性，以确保在面对不幸死亡事故时，您的受益人能够获得保单赔偿金。

解说保单的规则与条件

- 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/产品说明
 - 不受保情形接纳信（如有）
 - 附带条件接纳信（如有）
- 解说审阅期（您能在收到保单的15天内审查保单）如您觉得这产品不适合您，您能终止这份保单，您的保费（传统保险计划）或已分配投资单位（以下个定价日的价值）及未获分配的保费（投资联结保险计划）将会按照保单内的规则和条件退还给您。
- 一旦保单开始生效，您的保险文件将会在14个工作日内（或3个工作日内，如您选择电邮方式）邮寄给您。

3. 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。如该银行代表已离职，我们将会委任新的银行代表继续为您服务。

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多详细资料，请拨打银行24小时的UOB联络中心：

吉隆坡	+6 03-26128 121
檳城	+6 04-2401 121
新山	+6 07-2881 121
古晋	+6 082-287 121
亚庇	+6 088-477 121

或者联络马来西亚保诚保险有限公司的客户服务专员03-2771 2499。

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。