

ENGLISH



Deferment of Premium Payment for Life Insurance due to COVID-19

**Frequently Asked Questions
(FAQs)**

01

What is deferment of premium payment under this Relief Program due to COVID-19?

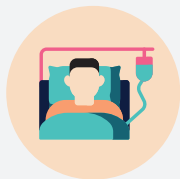
This Relief Program is to give the eligible policy owners a deferment period of 3 months to pay the premium for their insurance policy. During this deferment period, we will continue to provide insurance protection.

This is **NOT** an automatic premium deferment program. Therefore, policy owners must approach us to apply for this Relief.



02

Who are eligible for this deferment of premium payment?



Policy Owners who have been infected by COVID-19



Policy Owners who are home quarantined by the authority



Policy Owners who have suffered a loss of income; and small and medium enterprises (SMEs) which have suffered a loss of income, as a result of the economic impact of the COVID-19 situation.

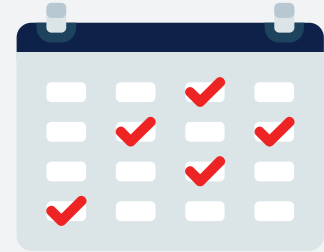
Examples of events that lead to such loss of income include retrenchment, shorter working hours and salary reduction for individuals; and loss of business income for self-employed and SMEs.

Note: The deferment period of 3 months is applicable to Policy Owners who do not have outstanding premiums and the insurance policy has not lapsed at the time of application.

03

When is the effective date for this deferment of premium payment?

This applies to all policies where premium is due now till 30 June 2022. The deferment of premium, if approved by us, will be up to a maximum of 3 months from the date of premium due.

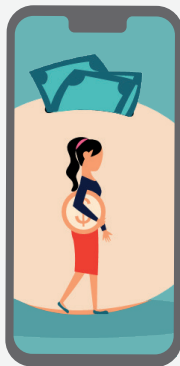


For Example:

- Payment Deferment Application submitted on 24 Jan 2022 and policy premium due date is on 10 Feb 2022
- Payment Deferment Application approved on 26 Jan 2022
- Deferment period ends on 9 May 2022

04

If I am currently using automatic deduction from my salary, via bank direct debit or credit card standing instruction, do I need to cancel them?



The automatic deduction will continue as usual. If you wish to temporary cancel them, you are required to contact us.

05

How do I apply if I am eligible and would like to defer my premium payment for 3 months?

You may submit your application to customerservice@hla.hongleong.com.my together with the following documents, starting from now till 30 June 2022.

Email Subject Title:

Payment Deferment Application: <Your Name> Policy Number <xxxxxxxxxxxxxx>

Supporting Documents:

- i. Doctor's Letter confirming COVID-19 infection (if Policy Owner is infected); or
- ii. Letter of home quarantine from authority; or
- iii. Other relevant proof of documents, if any (e.g. retrenchment letter, company letter or bank statements to show salary reductions, hawker center closure notice etc.)

Should you have any enquiry, please feel free to contact our Head Office **Customer Service Hotline at 03-7650 1288** between 9am to 6pm from Monday to Friday or email us at customerservice@hla.hongleong.com.my.

BAHASA



Penangguhan Bayaran Premium bagi Insurans Hayat disebabkan oleh COVID-19

SOALAN LAZIM (FAQ)

01

Apakah penangguhan bayaran premium di bawah Program Bantuan akibat COVID-19?

Program Bantuan ini bertujuan untuk memberi tempoh penangguhan selama 3 bulan untuk membayar premium polisi insurans mereka kepada pemegang polisi yang layak. Sepanjang tempoh penangguhan ini, kami akan terus menyediakan perlindungan insurans.

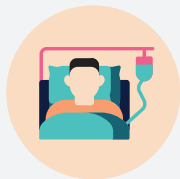
Ia **BUKAN** program penangguhan premium automatik. Oleh itu, pemilik polisi perlu menghubungi kami untuk memohon Bantuan ini.



02

Siapakah yang layak untuk penangguhan bayaran premium ini?

Pemilik polisi yang layak adalah



Pemilik polisi yang telah dijangkiti COVID-19



Pemilik polisi yang dikuarantin di rumah atas arahan pihak berkuasa



Pemilik polisi yang kehilangan pendapatan; dan perusahaan kecil dan sederhana (PKS) yang kehilangan pendapatan, akibat impak ekonomi dari situasi COVID-19.

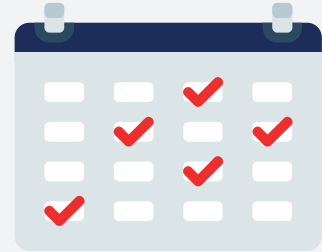
Contoh kejadian yang menyebabkan hilang pendapatan termasuk pembuangan kerja, waktu bekerja yang lebih pendek dan pemotongan gaji bagi individu, hilang pendapatan perniagaan bagi yang bekerja sendiri dan PKS.

Nota: Tempoh penangguhan selama 3 bulan hanya sah untuk Pemilik Polisi yang tidak mempunyai sebarang tunggakan premium dan polisi tidak luput semasa memohon.

03

Bilakah tarikh kuat kuasa untuk penangguhan bayaran premium ini?

ia akan berkuat kuasa ke atas semua polisi dengan premium perlu dibayar dari sekarang hingga 30 Jun 2022
Penangguhan premium, jika diluluskan oleh kami, adalah sehingga 3 bulan dari tarikh premium perlu dibayar.

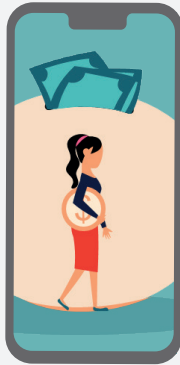


Contoh:

- Permohonan Penangguhan Bayaran diserahkan pada 24 Januari 2022 dan tarikh premium polisi perlu dibayar adalah 10 Februari 2022
- Permohonan Penangguhan Bayaran diluluskan pada 26 Januari 2022
- Tempoh Penangguhan berakhir pada 9 Mei 2022

04

Jika saya menggunakan pemotongan otomatis dari gaji saya, melalui arahan debit langsung bank atau arahan tetap kad kredit, adakah saya perlu membatalkannya?



Pemotongan automatik akan diteruskan seperti biasa. Jika anda ingin membatalkannya buat sementara, anda perlu menghubungi kami.

05

Bagaimana saya boleh memohon jika saya layak dan ingin menanggungkan bayaran premium saya selama 3 bulan?

Anda boleh menyerahkan permohonan anda ke customerservice@hla.hongleong.com.my beserta dokumen berikut, bermula dari sekarang hingga 30 Jun 2022.

Judul Perkara E-Mel:

Permohonan Penanggunghan Bayaran: <Nama Anda> Nombor Polisi <xxxxxxxxxxxxxx>

Dokumen Sokongan:

- i. Surat Doktor yang mengesahkan jangkitan COVID-19 (jika Pemilik Polisi dijangkiti); atau
- ii. Surat kuarantin di rumah oleh pihak berkuasa; atau
- iii. Lain-lain dokumen bukti berkeñaan, jika ada (contohnya surat pembuangan kerja, surat dari syarikat atau penyata bank yang menunjukkan pemotongan gaji, notis penutupan pusat penjaja, dsb.)

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan, sila hubungi Ibu Pejabat Kami di **Talian Khidmat Pelanggan 03-7650 1288** di antara 9pg hingga 6ptg dari hari Isnin hingga Jumaat atau e-mel kami ke customerservice@hla.hongleong.com.my.

中文



因新冠肺炎而暂
缓缴付寿险保费
供款的
常见问题

01

此新冠肺炎救助计划下暂缓缴付 保费供款是什么？

此救助计划的目的是，给予符合资格的保单持有人**3个月**的宽限期，暂缓缴付保单的保费。在这个宽限期间，我们将继续提供保险保障。

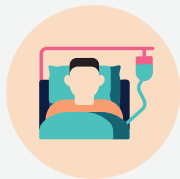
这并非自动暂缓缴付保费供款计划。因此保单持有人**必须**向我们申请此救助计划。



02

谁符合资格申请暂缓缴付保费供款？

符合资格的保单持有人是：



确诊患上新冠肺炎
的保单持有人



被有关单位要求在家
隔离的保单持有人



失去收入的保单持有
人；因新冠肺炎影响
经济导致失去收入的
中小型企业。

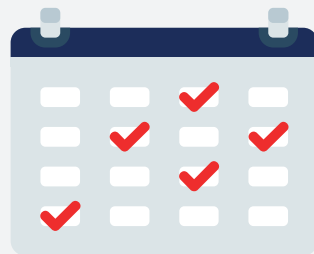
导致失去收入的情况例如，（个人）裁员、工作时间减少和扣薪；自雇人士和中小型企业失去生意收入。

备注：3个月宽限期只限于提交申请的时候没有拖欠保费和保单还未失效的保单持有人。

03

此暂缓缴付保费供款计划何时开始生效？

此计划适用于保费在现在至 **2022年6月30日期**间应付的所有保单。如果暂缓缴付保费供款申请被批准，将从应付保费日起生效，最长3个月。

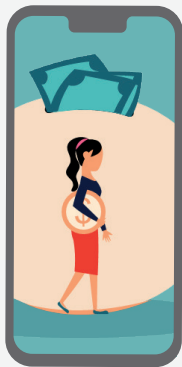


例子:

- 2022年1月24日 提交暂缓缴付保费供款申请，保单保费应付日为2022年2月10日
- 2022年1月26日 批准暂缓缴付保费供款申请
- 宽限期在2022年5月9日 截止

04

如果我目前是通过银行直接付款
或信用卡常行指令，自动从薪水
中扣除，我需要取消这些指示吗？



自动扣除会照常进行。如果您有意暂时取消，请您联络我们。

05

如果我符合资格并想暂缓保费供款3个月，该如何申请？

从现在起至2022年6月30日，您可以提交申请至customerservice@hla.hongleong.com.my并附上以下文件。

电子邮件标题:

Payment Deferment Application: <您的名字> 保单号码 <xxxxxxxxxxxxxx>

证明文件:

- i. 确诊新冠肺炎的医生证明书（如果保单持有人受感染）；或
- ii. 有关单位发出的在家隔离信函；或
- iii. 其他相关证明文件，如有（如裁员信函、显示扣薪的公司信函或银行账单、小贩中心关闭通知等等。）

如果您有任何问题，敬请在周一至周五上午9时至傍晚6时联络我们的总部**客户服务热线03-7650 1288**，或电邮至customerservice@hla.hongleong.com.my。