

Panduan Perkhidmatan untuk Insurans Hayat

Apakah Perkhidmatan yang Anda Harapkan dari Wakil/Eksekutif Kewangan Bank Kami?

Bank of China menawarkan pelbagai produk insurans Hong Leong Assurance melalui cawangannya di seluruh negara. Jika anda ingin membeli produk insurans hayat daripada Wakil/Eksekutif Kewangan Bank kami, anda boleh menikmati perkhidmatan nilai tambah:

1. Sebelum Anda Membeli Polisi

Membantu Anda Memilih Pelan Insurans Yang Sesuai

- Meneliti kandungan Borang Pencarian Fakta Pelanggan dengan anda untuk lebih memahami keperluan insurans dan matlamat kewangan anda.
- Mencadangkan 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 Penerangan Produk, untuk membantu anda membuat keputusan yang tepat dan untuk memudahkan perbandingan produk.

2. Apabila Anda Membuat Keputusan untuk Membeli Polisi

Membantu Anda Dengan Permohonan Polisi

- Menerangkan kepentingan menjawab soalan-soalan di dalam borang cadangan dengan lengkap dan tepat.
- Menghantar permohonan untuk proses pengunderaitan selepas anda menandatangani borang permohonan
- Mengatur untuk pemeriksaan kesihatan di salah satu klinik panel kami, jika diperlukan.
- Memaklumkan kepentingan membuat penamaan untuk memastikan manfaat yang perlu dibayar akan diterima oleh penama atau benefisiari anda sekiranya berlaku kematian.

Menerangkan Terma Dan Syarat Polisi

- Dokumen polisi anda akan dihantar kepada anda (melalui serahan tangan, pos atau secara elektronik) dalam masa 7 hari dari tarikh polisi dikeluarkan.
- Menerangkan terma dan syarat polisi dengan anda untuk memastikan bahawa ini adalah pelan betul yang anda beli.

3. Semasa Tempoh Polisi

Perkhidmatan Polisi Yang Berterusan

- Membantu dalam mengemukakan permintaan perkhidmatan anda kepada Hong Leong Assurance Berhad, cth. pengubahsuaian polisi, pertukaran alamat dan kekerapan pembayaran premium.

Membantu Anda Membuat Tuntutan

- Membantu mengemukakan borang tuntutan dan dokumen kepada Hong Leong Assurance Berhad.

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan maklumat lanjut, sila hubungi Hong Leong Assurance Berhad di 03-7650 1288.

Portal Pelanggan Untuk Polisi Hayat Anda

Sila layari Portal Pelanggan Hong Leong Assurance Berhad di <https://www.hla.com.my/cms> untuk mengakses maklumat polisi anda secara dalam talian.

Service Guide for Life Insurance

What Services Can You Expect From Our Personal Bankers/Bank Representatives?

Bank of China offers a range of Hong Leong Assurance insurance products through its branches nationwide. If you intend to purchase a life insurance product from our Personal Bankers/Bank Representatives, you can enjoy these value added services:

1. Before You Buy A Policy

Assist You In Choosing The Right Insurance Plan

- Go over the Customer Fact Find Form with you to better 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 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 and assist in making a nomination to ensure policy moneys are received by your beneficiaries in the event of death.

Explain The Policy Terms And Conditions

- Your policy document will be delivered to you (by hand, via post or electronically) within 7 days from the policy issue date.
- Go through the policy terms & conditions with you to ensure that this is the right plan that you have purchased.

3. During The Term Of The Policy

Continuous Policy Servicing

- Assist in submitting your service requests to Hong Leong Assurance Berhad, e.g. policy modifications, changes of address and frequency of premium payments.

Assist You In Making A Claim

- Assist in submitting your claim forms and documents to Hong Leong Assurance Berhad.

If you have enquiries or require additional information, please feel free to contact Hong Leong Assurance Berhad's Customer Care Hotline at 03-7650 1288.

Customer Portal for your Life Policy

Please visit Hong Leong Assurance Berhad's Customer Portal at <https://www.hla.com.my/cms> for online access to your policy information.

人寿保险的服务指南

我们的个人银行业务专员/ 银行业务代表可以如何为您服务？

中国银行透过遍布全国的分行献售豐隆保险广泛的保险产品。如果您有意向我们的个人银行服务专员/银行业务代表购买人寿保险产品，您可享受以下的增值服务：

1. 您购买保单之前

协助您选购最合适的保险保单

- 协助您完成“客户需求分析表格”，以更了解您的保险需求与财务目标。
- 评估您的需求后，推荐最适合的保险保单。

讲解产品特点

- 讲解产品特点、可支付利益、不保事项、保费与收费。
- 提供产品信息披露说明书，以助您作出明智决定与产品比较。

2. 当您决定购买一项保单

协助您申请购买保单

- 解释须完整并准确地回答投保表格问题的重要性。
- 您签署投保表格后，呈交您的申请供核保。
- 若有需要，安排您到我们其中一家指定诊所作身体检查。
- 提供资料与协助命名受益人，以确保一旦发生身故事件，保险金由您的受益人接收。

讲解保单的条款与条件

- 您的保单将在保单发出日期的7天内交给您（亲手、透过邮递或电子传送）。
- 与您一起查看保单的条款与条件，以确保这正是您所购买的合适保单。

3. 在保单期限内

持续提供保障服务

- 协助您呈交您向豐隆保险有限公司提出的服务申请，例如调整保单内容、更新地址、保费缴付方式。

协助您办理索赔

- 协助您呈交索赔表格与文件给豐隆保险有限公司。

如果您有任何疑问或需要额外资料，敬请联络豐隆保险有限公司客户服务热线：03-7650 1288。

您的人寿保险客户入门网站：

敬请浏览豐隆保险有限公司客户入门网站：
<https://www.hla.com.my/cms>，以在网上获取您的保单资料。