

## Service guide for life insurance

What services are provided by  
our Personal Bankers/ Bank  
Representatives?

Hong Leong Bank Berhad offers a range of Hong Leong Assurance insurance products across 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 below:

### Before you buy a policy

#### Assist you in choosing the right insurance plan

- Go through 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 fee/charges.
- Provide Product Disclosure Sheet to assist you in making informed decision and to facilitate product comparison.

### 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 & conditions with you to ensure that this is the right insurance plan that you have purchased.
- You may cancel your policy within 15 days after your policy has been delivered to you. The premiums that you have paid (less any medical fees incurred and subject to any IL fund(s)' unit price fluctuations) will be refunded to you.
- Your policy document will be delivered to you (by hand, via post or electronically) within 7 days from the policy issue date.

### 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.

#### Contact Information

If you have enquiries or require additional information, please feel free to contact Hong Leong Bank Berhad's Customer Care Centre Hotline at 1-800-38-8888 or 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://hla360.hla.com.my/CMS/HLA360/login/1.aspx> for online access to your policy information.

## Panduan perkhidmatan untuk insurans hayat

Apakah perkhidmatan yang disediakan oleh Wakil/Eksekutif Kewangan Bank kami?

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

### Sebelum anda membeli polisi

#### Membantu anda memilih pelan insurans yang sesuai

- Meneliti kandungan Borang Pencarian Fakta Pelanggan bersama 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 yuran/caj.
- Menyediakan Helaian Pendedahan Produk untuk membantu anda membuat keputusan yang tepat dan untuk memudahkan perbandingan produk.

### 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.
- Serahkan permohonan anda untuk proses pengunderaitan selepas anda menandatangani borang cadangan.
- Mengatur untuk pemeriksaan perubatan dengan salah satu klinik panel kami, jika diperlukan.
- Memberi maklumat tentang membuat pencalonan untuk memastikan wang polisi diterima oleh waris anda sekiranya berlaku kematian.

#### Menerangkan terma dan syarat polisi

- Menerangkan terma dan syarat polisi bersama anda untuk memastikan bahawa pelan insurans yang anda beli adalah sesuai.
- Anda boleh membatalkan polisi insurans hayat anda dalam tempoh 15 hari dari tarikh dokumen tersebut dihantar kepada anda. Premium yang telah anda bayar (tolak sebarang yuran perubatan yang dikenakan dan berdasarkan nilai semasa harga unit dana Berkaitan Pelaburan) akan dipulangkan kepada anda.
- Dokumen polisi anda akan dihantar kepada anda (melalui serahan tangan, pos atau secara elektronik) dalam tempoh 7 hari dari tarikh pengeluaran polisi.

### Semasa tempoh polisi

#### Perkhidmatan polisi yang berterusan

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

#### Membantu anda membuat tuntutan

- Membantu dalam menyerahkan borang tuntutan dan dokumen anda kepada Hong Leong Assurance Berhad.

#### Maklumat Perhubungan

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan maklumat lanjut, sila hubungi Talian Pusat Khidmat Pelanggan Hong Leong Bank Berhad di 1-800-38-8888 atau Hong Leong Assurance Berhad di 03-7650 1288.

#### Portal Pelanggan Untuk Polisi Hayat Anda

Sila layari Portal Pelanggan Hong Leong Assurance Berhad di <https://hla360.hla.com.my/CMS/HLA360/login/1.aspx> untuk mengakses maklumat polisi anda secara dalam talian.

## 人寿保险 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？

豐隆银行有限公司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：

### 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。

### 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

- 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。
- 您可在保单文件送达后的15天审阅期内取消此人寿保险保单。我们将退还您已缴付的保费，扣除我们已支付或已同意支付的体检费用（如有）。
- 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）。

### 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。

#### 联系信息

如果您有任何疑问或需要额外资料，敬请联络豐隆银行有限公司客户服务中心热线：1-800-38-8888，或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://hla360.hla.com.my/CMS/HLA360/login/1.aspx>，以在网上获取您的保单资料。