



Bancassurance Service Guide

Panduan Perkhidmatan Bankasurans

銀行保險服務指南

WHAT SERVICES CAN YOU EXPECT FROM OUR PERSONAL BANKERS/ BANK REPRESENTATIVES?

If you intend to purchase a life insurance product from our Personal Banker/ Bank Representative, 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 by completing the Confirmation of Advice Form.

Explain Product Features

- Explain the product features, benefits payable, exclusions, premiums and charges.
- Provide Product Disclosure Sheet (PDS) 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

- You may collect your policy document within 14 days; after you received a notification from our **Panel Insurance Company** (please refer to the listing in Appendix 1).
- Go through the policy terms and 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 our **Panel Insurance Company**, e.g. policy modifications, change of address and frequency of premium payments.

Assist You In Making A Claim

Assist in submitting your claim forms and documents to our **Panel Insurance Company**.

If you have enquiries or require additional information, please feel free to contact **Bank of China (Malaysia) Berhad Customer Service Hotline** at 6(03) 2059 5566 or **Panel Insurance Company**.

APAKAH PERKHIDMATAN YANG ANDA AKAN DAPAT HARAPKAN DARIPADA BANKER PERIBADI/ WAKIL BANK KAMI?

Jika anda ingin membeli produk insurans hayat daripada Banker Peribadi/ Wakil Bank, anda boleh menikmati perkhidmatan nilai tambah:

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 dengan melengkapkan Borang Pegesahan Nasihat.

Menerangkan Ciri-Ciri Produk

Menerangkan ciri-ciri produk, manfaat yang dibayar, pengecualian, premium dan caj-caj.

Menyediakan Helaian Penerangan Produk (PDS), untuk membantu anda dalam membuat keputusan yang tepat dan memudahkan anda membuat perdandingan 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.
- Menghadiri pemeriksaan kesihatan di salah satu klinik panel kami, jika diperlukan.
- Memaklumkan kepentingan membuat penamaan untuk memastikan wang polisi diterima oleh penama/ waris sekiranya berlaku kematian.

Menerangkan Terma dan Syarat Polisi

- Anda boleh mengutip dokumen polisi anda dalam tempoh **14** hari, selepas anda menerima notifikasi daripada **Syarikat Insurans Panel** kami (sila rujuk kepada senarai dalam Lampiran 1).
- Menerangkan terma-terma dan syarat-syarat polisi kepada anda bagi memastikan pelan yang dibeli sesuai dengan keperluan anda.

3. SEMASA TEMPOH POLISI

Perkhidmatan Polisi Yang Berterusan

Membantu dalam mengemukakan permintaan perkhidmatan anda kepada **Syarikat Insurans Panel**, cth. Pengubahsuaian polisi, pertukaran alamat dan kekerapan pembayaran premium.

Membantu Anda Dalam Membuat Tuntutan

Membantu dalam mengemukakan borang tuntutan dan dokumen kepada **Syarikat Insurans Panel**.

Untuk pertanyaan atau maklumat lanjut, sila hubungi talian hangat **Pusat Perkhidmatan Pelanggan Bank of China (Malaysia) Berhad** 6(03) 2059 5566 atau **Syarikat Insurans Panel**.

Untuk maklumat lanjut, sila layari www.bankofchina.com/my/

到底我们的个人银行业务专员/ 银行代表可以如何为您服务？

若您向银行业务专员/ 银行代表购买寿险产品，您将可享有额外的增值服务。

1. 购买保单前

协助您选择合适的保险计划

- 协助您填写客户资料调查表，以便了解您投保的需求和财务目标。
- 依您的需求推荐合适的保险计划并填写确认咨询表。

产品特征讲解

- 介绍产品特征、应得利益、不保项目、保费和收费。
- 提供产品披露说明（PDS），以协助您做出准确的决定和产品校对。

2. 决定投保时

协助您完成保单申请

- 讲解诚实及准确回答所有表格内的重要性
- 当您签名后，申请表格将会被提交给保险公司以作审核。
- 若需要，安排前往我们其中一家指定诊所进行体检。
- 提供委托保单收益人的信息，以确保一旦投保人死亡之后，受益人能获得保险赔偿金。

解释保单规则与条款

- 您将可以在收到有关保险公司（请参考附件一内的列表），14 天内领取您的保单。
- 向您讲解保单条款，以确保您签购适合的保险计划。

3. 在投保期间

持续提供保障服务

向有关保险公司提交您的服务变更申请，例如调整保单内容、更新地址、保费交付方式。

协助办理索赔手续

向有关保险公司提交您的索赔申请表和文件。

更多详情和资料，请拨打 Bank of China (Malaysia) Berhad 客户服务热线 6(03) 2059 5566 或者有关保险公司热线。

欲知更多详情，请浏览 www.bankofchina.com/my/

Appendix 1 / Lampiran 1 / 附件一

No. Bil. 编号	Name of Insurance Company <i>Nama Syarikat Insurans</i> 保险公司	Customer Care Hotline <i>Talian Hangat Pelanggan</i> 客户服务热线	Website <i>Laman Web</i> 网站
1	Great Eastern Life Assurance (Malaysia) Berhad	03-48133888	https://www.greateasternlife.com/my
2	Manulife Insurance Berhad	1300 13 2323	www.manulife.com.my
3	Hong Leong Assurance Berhad	03 - 7650 1288	https://www.hla.com.my/cms