

# PANDUAN PERKHIDMATAN

Syarikat kami menawarkan produk-produk insurans hayat melalui Perancang Hayat, rakan kongsi bank dan lain-lain. Jika anda berniat untuk membeli produk insurans hayat yang dipasarkan oleh kakitangan jualan bankasurans kami, anda boleh menikmati perkhidmatan tambah nilai seperti yang dinyatakan.

## Apakah perkhidmatan yang boleh anda harapkan daripada kakitangan jualan bankasurans kami?

### 1 SEBELUM ANDA MEMBELI INSURANS

#### Membantu anda memilih pelan insurans yang sesuai

- Meneliti kandungan Borang Pencarian Fakta Pelanggan untuk memahami keperluan insurans, matlamat kewangan dan keperluan risiko anda.
- Mengesyorkan pelan insurans yang sesuai berdasarkan fakta-fakta yang diberikan di dalam borang, selepas menilai keperluan anda.

#### Menerangkan ciri-ciri produk

- Menerangkan ciri-ciri produk, faedah yang perlu dibayar, pengecualian, premium dan caj-caj.
- Menyediakan Helaian Penerangan Produk untuk membantu anda dalam membuat keputusan yang tepat dan memudahkan anda membuat perbandingan produk.

### 2 APABILA ANDA MEMBUAT KEPUTUSAN UNTUK MEMBELI POLISI INSURANS

#### 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.
- Mengatur pemeriksaan perubatan dengan salah sebuah daripada klinik panel kami, jika perlu.
- Memaklumkan kepentingan membuat penamaan dan untuk memastikan wang polisi yang diterima oleh penama atau penerima manfaat/benefisiari anda sekiranya berlaku kematian.

#### Menerangkan terma dan syarat polisi

- Dokumen polisi akan dihantar kepada anda (melalui pos atau kurier) dalam masa 14 hari, selepas tarikh permohonan diluluskan.
- Menerangkan terma-terma dan syarat-syarat polisi kepada anda bagi memastikan pelan yang dibeli sesuai dengan keperluan anda.

### 3 SEMASA TEMPOH MEMBELI POLISI INSURANS

#### Perkhidmatan polisi yang berterusan

- Membantu dalam proses pembaharuan polisi.
- Menyediakan perkhidmatan berterusan seperti pengubahsuaian polisi, perubahan alamat dan mod pembayaran premium. Jika kakitangan pihak bankasurans yang sedia ada telah menamatkan perkhidmatannya, kami akan melantik wakil jualan bankasurans baharu untuk anda.

#### Membantu anda dalam membuat tuntutan

- Kami akan membimbing anda melalui prosedur asas untuk membuat tuntutan insurans.

#### LAMAN SESAWANG

Sila layari laman sesawang kami di [aia.com.my](http://aia.com.my) atau [pbepbank.com](http://pbepbank.com) untuk maklumat lanjut.

Jika anda tidak berpuas hati dengan perkhidmatan kakitangan bankasurans kami, atau anda memerlukan bantuan tambahan, anda boleh menghubungi kami di **Care Line** @ **1800 18 1464** atau hubungi Public Bank di **Talian Bebas** @ **1800 22 9999** untuk maklumat lanjut.