

# 服务指南

本公司通过我们的寿险策划师，银行合作伙伴和其他渠道提供您寿险产品。如果您打算向我们的银行保险销售员购买寿险产品，您可以享受以下的增值服务。

## 银行保险销售人员将提供您什么服务？

### 1 在您购买保单前

#### 协助您选择合适的保险计划

- 通过客户现况表格 (Customer Fact Find form) 以了解您的保险需求、财务目标以及风险承担能力。
- 根据您的客户现况表格提供的资料，评估您的需求后，推荐合适的保险计划给您。

#### 说明产品特点

- 讲解产品特性，利益给付，不受保情形，保费和费用。
- 提供产品披露说明书，让您比较产品和帮助您做出明智的决定。

### 2 当您决定购买保单时

#### 协助您填写保单申请表格

- 在您填写保单申请表格时，向您说明全面和准确回答问题的重要性。
- 在您签署了申请表格后，替您呈交以作出核保。
- 安排与我们核准的诊所进行体检 (如有需要)。
- 提供相关资料于您，以确保在您不幸逝世时，保单的保额是由您的受益人接收。

#### 解释保单条款和细则

- 您的保单文件将在申请批准后的 14 天内寄给您 (通过邮寄或快递)。
- 请仔细阅读保单的条款和细则，以确保这正是您购买的保险计划。

### 3 在保单期限内

#### 持续的保单服务

- 协助保单的更新。
- 提供持续的服务，如修正保单，更改地址和缴付保单方式。如果银行保险销售员已经离开了银行，我们将委任一名新的银行保险销售员为您服务。

#### 协助您提出索偿

- 指导您如何申请保险索赔的标准程序。

## 公司网站

请浏览我们的网站 [aia.com.my](http://aia.com.my) 或 [pbebank.com](http://pbebank.com) 以获取更多详情。

如果您不满意我们银行保险销售员的服务，或者需要获取额外协助，请联系我们的服务专线 **Care Line @ 1800 18 1464** 或拨打大众银行的免付费号码 **1800 22 9999** 以获取更多详情。