



Bancassurance Service Guide



WHAT SERVICES CAN YOU EXPECT FROM OUR BANK REPRESENTATIVES?

If you intend to purchase a life insurance product from our bank representative, you can enjoy these **value added services**:



1

BEFORE YOU BUY AN INSURANCE PLAN

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.
- Conduct a policy review and offer solutions based on your protection needs and financial goals.
- Recommend suitable insurance plan after assessing your needs.

EXPLAIN PRODUCT FEATURES

- Explain the customer value propositions, product features, benefits payable, exclusions, premiums and charges.
- Provide Product Disclosure Sheet to assist you in making informed decisions and to facilitate product comparison.



2

WHEN YOU DECIDE TO BUY AN INSURANCE PLAN

ASSIST YOU WITH THE APPLICATION FOR INSURANCE PLAN

- Explain the importance of answering the questions in the application form fully and accurately.
- Submit your application for underwriting after you have signed the application form.
- Assist to arrange for medical examination with one of the panel clinics appointed by Manulife Insurance Berhad, if required.
- Provide information and assist in making a nomination to ensure policy monies are received by your beneficiaries in the event of death.

EXPLAIN INSURANCE PLAN TERMS AND CONDITIONS

- Your insurance plan will be delivered to you via post within 14 days. You will receive a SMS notification from Manulife Insurance Berhad when the policy is being delivered.
- 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 INSURANCE PLAN

CONTINUOUS POLICY SERVICING

- Assist in submitting your service requests to Manulife Insurance Berhad 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 Manulife Insurance Berhad.

If you have enquiries or require additional information, please feel free to contact Alliance Bank.

PERSONAL CUSTOMERS AND GENERAL ENQUIRIES

Call us between 8:00 a.m. - 10:00 p.m. local time for general enquiries

Phone: 603-5516 9988

Fax: 603-5621 5624

Email: info@alliancefg.com

OR

Manulife Insurance Berhad Customer Care at **1300 13 2323**

Underwritten by:

Manulife Insurance Berhad (814942-M)

(Licensed under the Financial Services Act 2013 and regulated by Bank Negara Malaysia)

Level 16, Menara Manulife

6, Jalan Gelenggang, Damansara Heights, 50490 Kuala Lumpur

Tel: 603-2719 9228/2719 9112

Fax: 603-2092 2960

Website: www.manulife.com.my

Customer Portal for your Life Policy:

Please visit Manulife Insurance Berhad Customer Portal at <https://elite.manulife.com.my> for online access to your policy information.

For more information, please log on to www.alliancebank.com.my or visit our Facebook page @Alliance Bank Malaysia.

APAKAH PERKHIDMATAN YANG ANDA BOLEH HARAPKAN DARIPADA WAKIL BANK KAMI?

Jika anda ingin membeli produk insurans hayat daripada wakil bank kami, anda boleh menikmati **perkhidmatan nilai tambah**:



1

SEBELUM ANDA MEMBELI PELAN INSURANS

MEMBANTU ANDA MEMILIH PELAN INSURANS YANG SESUAI

- Meneliti kandungan Borang Pencarian Fakta Pelanggan untuk memahami keperluan insurans dan matlamat kewangan anda.
- Menjalankan kajian polisi and tawaran penyelesaian berdasarkan keperluan perlindungan dan matlamat kewangan anda.
- Mengesyorkan pelan insurans yang sesuai selepas menilai keperluan anda.

MENERANGKAN CIRI-CIRI PRODUK

- Menerangkan tawaran nilai pelanggan, ciri-ciri produk, manfaat yang dibayar, pengecualian, premium dan caj-caj.
- Menyediakan Helaiian Penerangan Produk, untuk membantu anda dalam membuat keputusan yang tepat dan memudahkan anda membuat perbandingan produk.



2

APABILA ANDA MEMBUAT KEPUTUSAN UNTUK MEMBELI PELAN 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 panel klinik yang dilantik oleh Manulife Insurance Berhad.
- Memaklumkan kepentingan membuat penamaan untuk memastikan wang polisi diterima oleh penama/waris sekiranya berlaku kematian.

MENERANGKAN TERMA DAN SYARAT PELAN INSURANS

- Pelan insurans anda akan dihantar kepada anda melalui pos dalam masa 14 hari. Anda akan menerima notifikasi SMS daripada Manulife Insurance Berhad apabila polisi dihantar kepada anda.
- 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 Manulife Insurance Berhad, cth, pengubahsuaian polisi, penukaran alamat dan kekerapan pembayaran premium.

MEMBANTU ANDA DALAM MEMBUAT TUNTUTAN

- Membantu dalam mengemukakan borang tuntutan dan dokumen kepada Manulife Insurance Berhad.

Untuk pertanyaan atau maklumat lanjut,
sila hubungi Alliance Bank

PELANGGAN PERIBADI DAN PERTANYAAN AM

Hubungi kami antara 8:00 pagi - 10:00 malam masa tempatan untuk pertanyaan am

Tel: 603-5516 9988

Faks: 603-5621 5624

Email: info@alliancefg.com

ATAU

Manulife Insurance Berhad Customer Care di **1300 13 2323**

Ditaja jamin oleh:

Manulife Insurance Berhad (814942-M)

(Didaftarkan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan dikawal selia oleh Bank Negara Malaysia)

Tingkat 16, Menara Manulife

6, Jalan Gelenggang, Damansara Heights, 50490 Kuala Lumpur

Tel: 603-2719 9228/2719 9112

Faks: 603-2092 2960

Laman Web: www.manulife.com.my

Portal Pelanggan untuk Polisi Hayat anda:

Sila layari portal Pelanggan Manulife Insurance Berhad di <https://elite.manulife.com.my> untuk mengakses maklumat polisi anda secara dalam talian.

Untuk maklumat lanjut, sila layari www.alliancebank.com.my atau layari halaman Facebook kami @Alliance Bank Malaysia.

我们的私人银行业务专员/银行代表可以如何为您服务?

若您向我们的银行代表购买寿险产品, 您将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。
- 检视并建议恰当的财务方案以迎合您的财务保障需求, 以及您想实现的财务目标。
- 在进行评估之后向您推荐合适的保单产品。

产品特徵讲解

- 与您分析有关产品的客户价值定位、产品特征、应得利益、不受保项目、应缴保费和相关收费。
- 提供产品披露说明册 (Product Disclosure Sheet), 以协助您做出知情的决定和进行产品比较。

2 决定投保时

协助您完成保单申请

- 详细全面地讲解申请表里的提问以及其重要性。
- 在您签购以后将申请表提交于承保公司。
- 在有必要时, 将协助安排您前往 Manulife Insurance Berhad 其中一家指定诊所进行健康体检。
- 为您提供委托受益人的咨询服务以及表格填写服务, 确保一旦受保人死亡之后, 受益人能顺利获得保险理赔金。

解释保单规则与条款

- 您的保单将于14日之内获得审批, 您将接收由 Manulife Insurance Berhad 发出的通知简讯, 告知您有关保单已经被发出。
- 向您讲解保单条款, 以确保您签购适合的保险计划。

3 保单生效期间

持续性保单处理服务

- 协助您提交一律保单动态处理申请于 Manulife Insurance Berhad, 例如保单内容更改、更换地址、切换保费缴付频率等等。

协助办理索赔手续

- 协助您呈交索赔表格和所需文件于 Manulife Insurance Berhad。

如果您有任何疑问或需要更多信息, 请随时联系 Alliance Bank。

个体客户和一般查询提问

请于8:00a.m. 至10:00p.m. 本地时间内致电询问

电话: 603-5516 9988

传真: 603-5621 5624

电邮: info@alliancefg.com

或

Manulife Insurance Berhad 客户服务中心热线 1300 13 2323

承保公司:

Manulife Insurance Berhad (814942-M)

(依据 2013 年金融服务法令而获得营业执照的公司, 并受马来西亚国家银行管制)

Level 16, Menara Manulife

6, Jalan Gelenggang, Damansara Heights, 50490 Kuala Lumpur

电话: 603-2719 9228/2719 9112

传真: 603-2092 2960

网站: www.manulife.com.my

您的寿险保单之顾客网站:

请浏览 Manulife Insurance Berhad 的顾客网站 <https://elite.manulife.com.my> 以了解您的保单详情。

欲知更多详情, 请浏览 www.alliancebank.com.my 或我们的 Facebook 页面 @Alliance Bank Malaysia。



Panduan Perkhidmatan Bankasurans / 銀行保險服务指南

