



## Frequently asked questions

### Plan Features

#### 1. What is PRUKasih Aman?

PRUKasih Aman is an affordable yearly renewable non-participating group insurance plan where Prudential Assurance Malaysia Berhad (PAMB) is the Master Policyholder of the plan. This Perlindungan Tenang product offers Death Benefit, Death due to Accident Benefit, Funeral Expenses Benefit and Daily Hospitalisation Benefit to the Insured Member for a period of 12 months from Commencement Date of the Insured Member's Insurance Certificate.

For more info on Perlindungan Tenang products, you may visit [www.mycoverage.my/perindungan\\_tenang](http://www.mycoverage.my/perindungan_tenang)

#### 2. What is the coverage term for PRUKasih Aman?

PRUKasih Aman is yearly auto-renewable up to age next birthday of 80.

#### 3. What benefit does PRUKasih Aman provide?

This policy offers the following benefits based on the selected plans (Lite Plan or Advance Plan):

Benefits		Sum Assured	
Basic Benefit:		Lite	Advance
Death Benefit	In the event of Insured Member's death, 100% of the sum assured will be payable.	RM 5,000	RM 7,000
Accidental Benefit:			
Death due to Accident Benefit	In the event of the Insured Member's death due to any accident, 100% of sum assured will be payable in addition to Death Benefit.	RM 5,000	RM 7,000
Funeral Expenses Benefit:			
Funeral Expenses Benefit	In the event of Insured Member's death, 100% of the sum assured will be payable.	RM 2,000	RM 3,000
Medical Benefit:			
Daily Hospitalisation Benefit	In the event of Insured Member's confinement to hospital to receive Medically Necessary treatment due to sickness or injury suffered in an accident for a minimum of 5 consecutive days, 100% of the sum assured will be payable per day, up to the maximum limit applicable.	RM 10/day, up to RM300	RM 10/day, up to RM1,000

#### 4. Who is eligible to purchase PRUKasih Aman?

You may purchase this plan if you are:

- a user of Pulse by Prudential mobile application;
- a Malaysian citizen currently residing in Malaysia; and
- aged from 19 to 79 ANB (age next birthday).

#### 5. How do I sign up?

Download latest Pulse by Prudential mobile application and create a Pulse account. Sign-in to your Pulse account and under 'Home' page -> Click the 'PRUShope' tab -> Click 'PRUKasih Aman' to sign up.

#### 6. How do I find out more about the features and benefits of PRUKasih Aman?

Please refer to Q3 for the benefit details, as well as Q7 and Q8 on the important terms and conditions.

#### 7. Is there a waiting period applicable for PRUKasih Aman?

Benefits	Conditions	Waiting Period
----------	------------	----------------

Prudential Assurance Malaysia Berhad 198301012262 (107655-U)

Level 20, Menara Prudential, Persiaran TRX Barat, 55188 Tun Razak Exchange, Kuala Lumpur, Malaysia.

P.O. Box 10025, 50700 Kuala Lumpur Tel (603) 2778 3888 [www.prudential.com.my](http://www.prudential.com.my)

Customer Service Tel (603) 2771 0228 Email: [customer.mys@prudential.com.my](mailto:customer.mys@prudential.com.my)



Death Benefit	All covered conditions	Not applicable
Accidental Benefit	All covered conditions	Not applicable
Funeral Expenses Benefit	All covered conditions	Not applicable
Medical Benefit	Hospitalisation due to accidents	Not applicable
	Hospitalisation due to Medically Necessary treatments	30 days

Please refer to Q18 for more details on policy servicing after the purchase of your Insurance Certificate, such as change of contact details and cancellation of coverage.

## 8. What are the exclusions for PRUKasih Aman?

### **Death Benefit or Funeral Expenses Benefit:**

If death was due to suicide, no benefit is payable.

### **Death due to Accident Benefit:**

Accidental benefits are not payable if it is caused directly or indirectly by:

- any attempted suicide or self-inflicted injury whether attempted/inflicted while sane or insane;
- breaking or trying to break any law or to resist arrest;
- pre-existing physical or mental illness or infirmity;
- war, invasion, act of foreign enemy, hostilities (whether war be declared or not), civil war, rebellion, revolution, insurrection, military or usurped power, taking part in riot, strike or civil commotion;
- engaging in or taking part in professional sports, scuba diving, racing of any kind, aerial flights (including bungee jumping, hang-gliding, ballooning, parachuting and sky-diving) other than as a crew member of or as a fare-paying passenger on a licensed passenger-carrying commercial aircraft operating on a regular scheduled route or any dangerous activities or sports;
- pregnancy, childbirth, miscarriage or any related complications; or
- misuse or abuse of alcohol, or misuse or abuse of drugs.

### **Daily Hospitalisation Benefit:**

Daily Hospitalisation Benefit is not payable if the disability is directly or indirectly caused by:

- pre-existing mental illness;
- pregnancy, childbirth, miscarriage or any related complications;
- drug abuse, addictive disorders from any kind of substance or alcohol use or misuse, under influence of alcohol, venereal disease and its sequelae, AIDS (Acquired Immune Deficiency Syndrome) or ARC (AIDS Related Complex) and HIV (Human Immunodeficiency Virus) related diseases;
- breaking of law or attempt to break any law, or resisting arrest or attempt to resist arrest;
- suicide or attempted suicide while sane or insane, or self-inflicted injury whether attempted / inflicted while sane or insane;
- deliberate self-exposure to danger except in attempt to save human life;
- participating in racing of any kind (except foot racing), hazardous sports such as but not limited to skydiving, water skiing, underwater activities requiring breathing apparatus, winter sports, professional sports and illegal activities;
- engaging in aerial flights such as parachuting and skydiving, other than as fare-paying passenger on a licensed commercial aircraft on scheduled flights over established routes only; or
- war, invasion, foreign hostilities (with or without war declaration), civil war, rebellion, revolution or insurrection, or taking part in riot, strike or civil commotion.

**Note:** This list is non-exhaustive. Please refer to the Insurance Certificate for the full list of exclusions under this policy.

## 9. Can I buy PRUKasih Aman from my Prudential agent?

No, this product is an online-self-purchase product sold by Prudential Assurance Malaysia Berhad (PAMB) via the Pulse by Prudential mobile application.

## Premium and Charges

### 10. How much premium do I need to pay?

The annual premiums payable for a 12-month coverage are based on the plan selected.

<b>Annual Premium (RM)</b>
----------------------------



Lite Plan	Advance Plan
50.00	75.00

The premiums for these plans are not guaranteed and may be revised at certificate anniversary. You will be notified in writing of the amended premiums at least 90 days prior to certificate anniversary.

**Note:** Certificate anniversary means the anniversary of the Commencement Date shown in the insurance certificate issued to the Insured Member.

**11. How can I pay the premium for the plan?**

You may pay the premium for the plan via credit/debit card or promo/voucher code.

Note:

- Cash payment is not allowed, and no one is authorized to collect payment on behalf of PAMB.

**12. Is Sales and Services Tax (SST) chargeable for PRUKasih Aman?**

SST is not chargeable for PRUKasih Aman.

**13. Are there any additional fees and charges for this plan?**

There are no commission, additional fees and charges other than the premium indicated in Q10 above.

**14. Can I claim for tax relief on the premium paid for this plan?**

The premium substance for PRUKasih Aman is 100% Medical-Life Insurance.

Whether the premium paid is eligible for tax relief is subject to Malaysian's tax authority/law. Please refer to the relevant guideline issued by the Inland Revenue Board of Malaysia or consult your tax advisor to determine your eligibility for any tax relief.

## Underwriting

**15. Do I need to undergo any medical, health or financial assessments to buy PRUKasih Aman?**

You need not undergo any medical or health assessments to buy PRUKasih Aman. PAMB will perform the necessary risk assessment which includes Anti-Money Laundering (AML) as required by legislation and regulations.

**16. What happens if I wrongly / mistakenly declare wrong information?**

When answering any question asked by us, you must disclose all relevant facts correctly. We reserve the right to verify the information and declarations provided by you and may avoid your coverage if incorrect information is provided. Kindly refer to the Master Policy or Insurance Certificate for more details on Anti-Money Laundering (AML), Anti-Terrorism Financing and Proceeds of Unlawful Activities.

**17. Can I purchase multiple PRUKasih Aman Insurance Certificates?**

No. Only one PRUKasih Aman Insurance Certificate is allowed per customer.

## Policy Servicing

**18. After I have purchased my Insurance Certificate, who may I contact for servicing?**

You may perform self-servicing such as change of contact details and cancellation of coverage in 'PRUServices' in the Pulse by Prudential mobile application. Please refer to Questions 20 and 21 for more details.

**19. How do I receive my Insurance Certificate after purchase?**

Once your sign-up has been successful, you will receive instant confirmation and will be able to view your Insurance Certificate in 'PRUServices' in the Pulse by Prudential mobile application.



## 20. How can I change my contact details?

You may change and update the address and contact details via 'Update Contact Details' in 'PRUServices' in the Pulse by Prudential mobile application.

## 21. Can I cancel my Insurance Certificate after purchasing it?

You may choose to cancel your Insurance Certificate in 'PRUServices' in the Pulse by Prudential mobile application during the Free Look Period. If you choose to cancel your Insurance Certificate after the Free Look Period, you will only be covered under the Insurance Certificate until the Insurance Certificate terminates. No cash value will be payable, and no premium paid will be refunded.

## 22. What is Free Look Period?

You may cancel your Insurance Certificate in 'PRUServices' in the Pulse by Prudential mobile application within 15 days after the Policy has been delivered to you. We will refund to you the premiums that you have paid in the payment method that you have selected during sign-up.

## Nomination

### 23. Why is it important to nominate a beneficiary?

It is important to ensure that your loved ones will receive the benefit as intended by you and that the monies payable under the Insurance Certificate (and related campaign, if any) can be paid out by PAMB without any delay. Without a nomination, the contract benefits will be paid out to your lawful executor or administrator to distribute it in accordance to the applicable laws of distribution. The process will take a while.

It is important for you to inform the beneficiary about the insurance benefits and nomination.

### 24. Who can I nominate as the beneficiary for my Insurance Certificate?

The person you can nominate is limited to your parent, sibling, spouse, child, grandparent, and grandchild. The beneficiary must be at least 18 years old and above.

### 25. How can I nominate a beneficiary for my Insurance Certificate?

You can nominate your Beneficiary via 'Update Beneficiary' in 'PRUServices' in the Pulse by Prudential mobile application after sign-up.

## Claims

### 26. How do I submit claims?

For a claim on Death Benefit, Death due to Accident Benefit or Funeral Expenses Benefit:

You may submit the completed Claim form(s) along with the supporting documents to your nearest Prudential branch.

For a claim on Daily Hospitalisation Benefit:

You may register a claim in the 'Register Claim' page in the Pulse by Prudential mobile application along with the supporting documents in 'PRUServices' in the Pulse by Prudential mobile application.

### 27. What are the documents required when submitting a claim?

For a claim on Death Benefit, Death due to Accident Benefit or Funeral Expenses Benefit:

Claimant is required to submit the following:

- 1) Claim Form & Application for Direct Credit - signed by the claimant (person who is making the claim)
- 2) Medical Report pertaining to the cause of death - signed by the doctor who last treated the deceased
- 3) Certified true copy of Death Certificate - to be certified by Prudential branch staff / Business Development Executive
- 4) Copy of Claimant's MyKad
- 5) Copy of Deceased's MyKad
- 6) Proof of Relationship between claimant and deceased where there is a nomination made in the policy:
  - if claim is made by spouse - marriage certificate is required
  - if claim is made by children - child birth certificate is required
  - if claim is made by parent - Deceased birth certificate is required
  - if claim is made by sibling - sibling and deceased's birth certificates are required



- 7) Other supporting test/Laboratory Report: Biopsy, MRI, scan and investigation results (where applicable)
- 8) Police report being lodged within 24 hours of the incident. (For accidental death only)

For a claim on Daily Hospitalisation Benefit:

You are required to submit the following via Pulse by Prudential mobile application:

- 1) Front and back of NRIC image;
- 2) Selfie image holding ID/NRIC verification;
- 3) Duly completed Medical Claim Form;
- 4) Medical Claim (Doctor's Statement) - completed and signed by doctor who treated the customer to be assured;
- 5) Original final bills/tax invoices with itemized breakdown details;
- 6) Original receipts including deposit receipts; and
- 7) Other supporting test/Laboratory Report: Biopsy, MRI, scan and investigation results (where applicable)

Prudential Assurance Malaysia Berhad (PAMB) reserves the right to request for other relevant supporting documents, information or to view the original of the copied documents whenever necessary.

You can get the relevant claim forms from our corporate website at <https://www.prudential.com.my/>, any Prudential branch near you, email your request to [customer.mys@prudential.com.my](mailto:customer.mys@prudential.com.my) or contact our Customer Service Hotline at 03 - 2771 0228 (Monday to Friday, 8.30am - 5.15pm)

**28. How long will it take to process the claim?**

Upon receiving the complete documents, the claim payment will be processed within 5 working days (for death claims) and 7 working days (for non-death claims).

**29. How do I check my claims status?**

You can check your claims status in 'PRUServices' in the Pulse by Prudential mobile application after the claim has been registered.

## Termination

**30. Under what circumstances will my insurance coverage terminate?**

Your Insurance Certificate terminates automatically:

- a) when the Insured Member dies;
- b) when there is no amount payable for Death Benefit under the Insured Member's Insurance Certificate;
- c) when the insurance coverage of the Insured Member is cancelled, voided, lapsed or terminated; or
- d) on the last day of the Coverage Period of the Insured Member's Insurance Certificate;

whichever happens first.

**31. Will my Insurance Certificate terminate after I have submitted a claim?**

Your Insurance Certificate will terminate upon a death claim under the Insurance Certificate has been made during the policy term.

Please refer to the Product Disclosure Sheet and Master Policy/Insurance Certificate for more details.

**32. Will my Insurance Certificate terminate if I have not paid the premium within the grace period of 30 days? If so, can I revive my Insurance Certificate?**

Premium renewal notice will be sent to you 30 days prior to each certificate anniversary. Upon receiving the premium renewal notice, you may choose to renew your Insurance Certificate via 'PRUServices' in the Pulse by Prudential mobile application by paying the renewal premium. Your Insurance Certificate will be terminated after grace period of 30 days upon non-payment of premium.

Once the Insurance Certificate terminates, you will not be able to revive the Insurance Certificate. However, you may purchase a new PRUKasih Aman Insurance Certificate.



**33. Are health declaration and waiting period applicable upon renewal of Insurance Certificate?**

Health declaration and waiting period are waived upon renewal of Insurance Certificate for the same plan. However, if you choose to upgrade from a Lite plan to an Advance plan on the certificate anniversary, waiting period will be applicable for the incremental sum assured of the upgraded plan.

**My Feedback**

**34. How can I provide my feedback on Pulse by Prudential mobile application?**

Under "Account" page -> Click "My Feedback".



## Soalan Lazim

### Ciri-ciri Pelan

#### 1. Apakah itu PRUKasih Aman?

**PRUKasih Aman** adalah pelan insurans kumpulan tanpa penyertaan yang boleh diperbaharui setiap tahun di mana Prudential Assurance Malaysia Berhad (PAMB) adalah Pemegang Polisi Induk untuk pelan ini. Produk Perlindungan Tenang ini menawarkan perlindungan Manfaat Kematian, Manfaat Kematian Akibat Kemalangan, Manfaat Khairat Kematian dan Manfaat Hospital Harian bagi Ahli Yang Diinsuranskan untuk tempoh selama 12 bulan dari Tarikh Permulaan bagi Sijil Insurans Ahli Yang Diinsuranskan.

Untuk maklumat yang lebih lanjut mengenai produk Perlindungan Tenang, anda boleh melayari [www.mycoverage.my/perlindungan\\_tenang](http://www.mycoverage.my/perlindungan_tenang)

#### 2. Apakah tempoh perlindungan bagi PRUKasih Aman?

**PRUKasih Aman** boleh diperbaharui setiap tahun secara automatik sehingga 80 tahun pada hari jadi akan datang.

#### 3. Apakah manfaat yang ditawarkan oleh PRUKasih Aman?

Polisi ini menawarkan manfaat-manfaat yang berikut bergantung kepada jenis pelan yang dipilih iaitu pelan Lite atau pelan Advance:

Manfaat-Manfaat		Jumlah Diinsuranskan	
Manfaat Asas:		Lite	Advance
Manfaat Kematian	Sekiranya Ahli Yang Diinsuranskan meninggal dunia, 100% daripada jumlah diinsuranskan akan dibayar.	RM 5,000	RM 7,000
<b>Manfaat Kemalangan:</b>			
Manfaat Kematian Akibat Kemalangan	Sekiranya Ahli Yang Diinsuranskan meninggal dunia disebabkan oleh sebarang kemalangan, 100% daripada jumlah diinsuranskan akan dibayar sebagai tambahan kepada Manfaat Kematian.	RM 5,000	RM 7,000
<b>Manfaat Khairat Kematian:</b>			
Manfaat Khairat Kematian	Sekiranya Ahli Yang Diinsuranskan meninggal dunia, 100% daripada jumlah diinsuranskan akan dibayar.	RM 2,000	RM 3,000
<b>Manfaat Perubatan:</b>			
Manfaat Hospital Harian	Sekiranya Ahli Yang Diinsuranskan dimasukkan ke hospital untuk menerima rawatan perubatan yang Perlu Dari Segi Perubatan disebabkan oleh kesakitan atau kecederaan badan bagi sekurang-kurangnya 5 hari berturut-turut, 100% daripada jumlah diinsuranskan akan dibayar setiap hari, sehingga had maksimum yang berkenaan.	RM10/hari, sehingga RM300	RM10/hari, sehingga RM1,000

#### 4. Siapakah yang layak untuk membeli PRUKasih Aman?

Anda layak membeli pelan ini sekiranya anda:

- pengguna aplikasi mudah alih Pulse by Prudential;
- merupakan seorang warganegara Malaysia yang kini menetap di Malaysia; dan
- berumur antara 19 hingga 79 tahun pada hari jadi akan datang.

#### 5. Bagaimanakah boleh saya mendaftar?

Muat turun aplikasi Pulse by Prudential yang terkini dan daftar akaun Pulse. Sain masuk ke akaun Pulse anda dan di bawah halaman 'Halaman Utama' -> Klik tab '**PRU**Shopee' -> Klik '**PRU**Kasih Aman' untuk mendaftar.



**6. Bagaimanakah boleh saya mengetahui lebih lanjut mengenai ciri-ciri dan manfaat-manfaat PRUKasih Aman?**

Sila rujuk kepada Soalan 3 untuk maklumat perlindungan, serta Soalan 7 dan Soalan 8 untuk terma dan syarat yang penting.

**7. Adakah tempoh menunggu berkuatkuasa untuk PRUKasih Aman?**

Manfaat	Keadaan	Tempoh Menunggu
Manfaat Kematian	Semua keadaan yang dilindungi	Tidak berkenaan
Manfaat Kemalangan	Semua keadaan yang dilindungi	Tidak berkenaan
Manfaat Khairat Kematian	Semua keadaan yang dilindungi	Tidak berkenaan
Manfaat Perubatan	Kemasukan ke hospital akibat kemalangan	Tidak berkenaan
	Kemasukan ke hospital akibat rawatan yang Perlu Dari Segi Perubatan	30 hari

Sila rujuk kepada S18 untuk maklumat lanjut mengenai perkhidmatan polisi selepas pembelian Sijil Insurans anda, seperti pertukaran butiran hubungan dan pembatalan perlindungan.

**8. Apakah pengecualian-pengecualian yang berkuatkuasa bagi PRUKasih Aman?**

**Manfaat Kematian atau Manfaat Khairat Kematian:**

Jika kematian akibat bunuh diri, tiada manfaat akan dibayar.

**Manfaat Kematian Akibat Kemalangan:**

Manfaat kemalangan tidak akan dibayar jika disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh:

- sebarang cubaan membunuh diri atau kecederaan diri yang disengajakan, sama ada cubaan atau sengaja, dalam keadaan siuman atau tidak siuman;
- pelanggaran atau cubaan melanggar undang-undang atau menentang penahanan;
- kecacatan atau kelemahan mental atau fizikal yang sedia ada;
- peperangan, penaklukan, tindakan musuh asing, permusuhan (sama ada peperangan diisytiharkan atau tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi, kebangkitan, kuasa ketenteraan atau rampasan kuasa, pembabitian secara langsung dalam rusuhan, mogok atau kekacauan awam;
- terlibat atau mengambil bahagian dalam sukan profesional, selam skuba, sebarang acara perlumbaan, penerbangan udara (termasuk terjun bungee, luncur udara, belon udara, payung terjun dan terjun udara) melainkan sebagai anak kapal atau sebagai penumpang yang membayar tambang menaiki pesawat penumpang komersil berlesen yang beroperasi melalui laluan yang dijadualkan biasa atau sebarang aktiviti atau sukan berbahaya;
- kehamilan, melahirkan anak, keguguran atau sebarang kerumitannya; atau
- penyalahgunaan atau penyalahgunaan alkohol, atau penyalahgunaan atau penyalahgunaan dadah.

**Manfaat Hospital Harian:**

Manfaat Hospital Harian tidak akan dibayar jika disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh:

- penyakit mental yang sedia ada;
- kehamilan, melahirkan anak, keguguran atau apa-apa komplikasi yang berkaitan;
- penyalahgunaan dadah, gangguan akibat ketagihan daripada sebarang jenis penggunaan atau penyalahgunaan bahan atau alkohol, di bawah pengaruh alkohol, penyakit kelamin dan sekuelanya, AIDS (Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit) atau ARC (Kompleks Berkaitan AIDS) dan penyakit berkaitan HIV (Virus Kurang Daya Tahan Manusia);
- pelanggaran atau percubaan untuk melanggar mana-mana undang-undang atau menentang atau cuba untuk menentang penangkapan;
- membunuh diri atau cuba membunuh diri sama ada siuman atau tidak siuman, atau kecederaan sengaja / tidak sengaja diri sendiri dengan sengaja atau cuba mengancam berbuat demikian ketika siuman atau tidak siuman;
- pendedahan diri kepada bahaya yang tidak perlu secara sengaja kecuali dalam percubaan untuk menyelamatkan nyawa manusia;
- mengambil bahagian dalam sebarang jenis perlumbaan (kecuali lumba lari atau lumba jalan kaki), sukan merbahaya seperti, tetapi tidak terhad kepada, terjun di udara, luncur air, aktiviti dalam air yang memerlukan alat pernafasan, sukan lasak musim sejuk, sukan profesional dan aktiviti yang menyalahi undang-undang;
- melibatkan diri dalam penerbangan udara termasuk payung terjun dan terjunan udara, selain sebagai penumpang yang membayar tambang pada penumpang berlesen untuk membawa penumpang komersial yang beroperasi pada laluan yang dijadualkan; dan
- peperangan, serangan, tindakan permusuhan asing (sama ada peperangan diisytiharkan atau tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi atau rampasan kuasa, atau dalam mengambil bahagian dalam rusuhan, mogok atau kekecohan awam.





**Nota:** Senarai ini adalah tidak lengkap. Sila rujuk kepada Sijil Insurans untuk maklumat yang lebih lanjut mengenai pengecualian-pengecualian di bawah polisi ini.

**9. Bolehkah saya membeli PRUKasih Aman daripada ejen Prudential saya?**

Tidak, produk ini adalah beli-sendiri-atas-talian yang dijual oleh Prudential Assurance Malaysia Berhad (PAMB) melalui aplikasi mudah alih Pulse by Prudential.

## Premium dan Caj-caj

**10. Berapakah premium yang harus saya bayar?**

Premium tahunan yang harus dibayar bagi perlindungan selama 12 bulan adalah berdasarkan pelan yang dipilih.

Premium Tahunan (RM)	
Pelan Lite	Pelan Advance
50.00	75.00

Premium bagi pelan-pelan ini adalah tidak dijamin dan mungkin disemak semula pada ulang tahun sijil. Anda akan dimaklumkan secara bertulis mengenai pengubahan premium sekurang-kurangnya 90 hari sebelum ulang tahun sijil.

**Nota:** Ulang tahun sijil bermaksud ulang tahun Tarikh Permulaan yang ditunjukkan dalam sijil insurans yang dikeluarkan kepada Ahli Yang Diinsuranskan.

**11. Bagaimanakah boleh saya bayar premium bagi pelan ini?**

Anda boleh bayar premium bagi pelan ini melalui kad kredit/debit, atau kod promo/baucar.

Nota:

- Bayaran tunai adalah tidak dibenarkan dan tiada sesiapa diberi kuasa untuk mengumpul bayaran bagi pihak PAMB.

**12. Adakah Cukai Barangan dan Perkhidmatan (SST) dikenakan untuk PRUKasih Aman?**

Cukai Barangan dan Perkhidmatan (SST) tidak dikenakan untuk PRUKasih Aman.

**13. Adakah yuran-yuran dan caj-caj tambahan bagi pelan ini?**

Tiada komisen, yuran-yuran dan caj-caj tambahan selain daripada premium yang ditunjukkan dalam Soalan 10 di atas.

**14. Bolehkan saya menuntut pelepasan cukai pendapatan bagi premium yang dibayar untuk pelan ini?**

Bahan premium untuk PRUKasih Aman adalah 100% Insurans Perubatan-Hayat.

Pelepasan cukai pendapatan atas premium yang dibayar adalah tertakluk kepada undang-undang percukaian Malaysia. Sila rujuk kepada panduan yang berkenaan oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia atau perunding cukai anda untuk menentukan kelayakan anda untuk pelepasan cukai.

## Pengunderaitan

**15. Adakah saya perlu menjalani sebarang pemeriksaan perubatan, kesihatan atau kewangan untuk membeli PRUKasih Aman?**

Anda tidak perlu menjalani sebarang pemeriksaan perubatan atau kesihatan untuk membeli PRUKasih Aman. PAMB akan membuat penilaian risiko yang diperlukan termasuk Pencegahan Pengubahan Wang Haram seperti yang dikehendaki oleh undang-undang dan peraturan.

**16. Apakah yang akan berlaku sekiranya saya salah/tersilap mengisytiharkan maklumat?**

Apabila menjawab soalan yang kami tanya, anda mesti must mengisytiharkan segala fakta yang berkenaan dengan betul. Kami berhak untuk membuat pengesahan maklumat dan pengisytiharan yang anda berikan dan boleh membatalkan perlindungan anda sekiranya maklumat yang salah diberikan. Sila rujuk kepada Polisi Induk atau Sijil Insurans untuk maklumat yang lanjut mengenai Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil Daripada Aktiviti Haram.



**17. Bolehkah saya membeli lebih daripada satu Sijil Insurans PRUKasih Aman?**

Tidak. Hanya satu Sijil Insurans PRUKasih Aman yang dibenarkan untuk seorang pelanggan.

## Perkhidmatan Polisi

**18. Selepas saya membeli Sijil Insurans saya, siapakah yang boleh saya hubungi untuk perkhidmatan?**

Anda boleh membuat perkhidmatan layan diri seperti pertukaran butiran hubungan dan pembatalan perlindungan anda di 'PRUServices' dalam aplikasi Pulse by Prudential. Sila rujuk kepada Soalan 20 dan 21 untuk maklumat lanjut.

**19. Bagaimanakah boleh saya menerima Sijil Insurans saya selepas pembelian?**

Setelah pendaftaran anda telah berjaya, anda akan menerima pengesahan dengan segera dan boleh membaca Sijil Insurans anda di halaman 'PRUServices' dalam aplikasi Pulse by Prudential.

**20. Bagaimanakah boleh saya membuat pertukaran butiran hubungan saya?**

Anda boleh menukar dan mengemaskini alamat dan butiran hubungan melalui 'Kemaskini Butiran Perhubungan' di 'PRUServices' dalam aplikasi mudah alih Pulse by Prudential.

**21. Bolehkah saya membuat pembatalan Sijil Insurans selepas pembelian?**

Anda boleh memilih untuk membatalkan Sijil Insurans anda di halaman 'PRUServices' dalam aplikasi Pulse by Prudential semasa Tempoh Rujukan Percuma. Sekiranya anda memilih untuk membatalkan Sijil Insurans anda selepas Tempoh Rujukan Percuma, anda hanya akan dilindungi di bawah Sijil Insurans ini sehingga Sijil Insurans tamat. Tiada nilai tunai akan dibayar dan premium yang telah dibayar tidak akan dikembalikan.

**22. Apakah itu Tempoh Rujukan Percuma?**

Anda boleh membatalkan polisi anda di halaman 'PRUServices' dalam aplikasi Pulse by Prudential dalam tempoh 15 hari selepas polisi telah disampaikan kepada anda. Kami akan mengembalikan premium yang anda telah bayar kepada anda melalui kaedah pembayaran yang anda pilih semasa pendaftaran.

## Penamaan

**23. Mengapakah ia adalah penting untuk menamakan seorang benefisiari?**

Ia adalah penting untuk memastikan bahawa orang kesayangan anda akan menerima manfaat seperti yang anda inginkan dan wang-wang yang dibayar di bawah Sijil Insurans (dan kempen yang berkaitan, jika ada) boleh dibayar oleh PAMB tanpa sebarang kelewatan. Tanpa penamaan, manfaat-manfaat kontrak akan dibayar kepada wasi atau pentadbir anda yang sah untuk diagihkan mengikut undang-undang pengagihan yang terpakai. Proses ini akan mengambil masa.

Ia adalah penting bahawa anda memaklumkan benefisiari anda mengenai manfaat-manfaat insurans dan penamaan tersebut.

**24. Siapakah yang boleh saya namakan sebagai benefisiari untuk Sijil Insurans saya?**

Individu yang boleh anda namakan adalah terhad kepada ibu/bapa, kakak/abang/adik, suami/isteri, anak, datuk/nenek, dan cucu anda. Benefisiari tersebut mesti berumur sekurang-kurangnya 18 tahun dan ke atas.

**25. Bagaimanakah boleh saya namakan benefisiari untuk Sijil Insurans saya?**

Anda boleh membuat penamaan benefisiari anda melalui 'PRUServices' dalam aplikasi Pulse by Prudential selepas pendaftaran.

## Tuntutan

**26. Bagaimanakah boleh saya mengemukakan tuntutan?**

Untuk tuntutan Manfaat Kematian, Manfaat Kematian Akibat Kemalangan atau Manfaat Khairat Kematian:

Anda boleh menyerahkan borang(-borang) asal serta dilengkapi dengan dokumen sokongan kepada cawangan berhampiran dengan anda.



#### Untuk tuntutan Manfaat Hospital Harian:

Anda boleh mendaftar tuntutan di halaman 'Daftar Tuntutan' dalam aplikasi Pulse by Prudential bersama dengan dokumen-dokumen sokongan di halaman 'PRUServices' dalam aplikasi Pulse by Prudential.

### **27. Apakah dokumen yang diperlukan semasa mengemukakan tuntutan?**

#### Untuk tuntutan Manfaat Kematian, Manfaat Kematian Akibat Kemalangan atau Manfaat Khairat Kematian:

Penuntut dikehendaki menyerahkan yang berikut:

- 1) Borang Tuntutan & Permohonan untuk Kredit Terus - ditandatangani oleh penuntut (individu yang membuat tuntutan)
- 2) Laporan Perubatan mengenai punca kematian - ditandatangani oleh doktor terakhir merawat Hayat yang diinsuranskan
- 3) Sijil kematian diakui sah - disahkan oleh kakitangan cawangan Prudential / Eksekutif Business Development
- 4) Salinan MyKad penuntut
- 5) Salinan MyKad si mati
- 6) Bukti hubungan antara penuntut dan si mati sepertimana penamaan dibuat dalam polisi berkenaan:
  - jika tuntutan dibuat oleh pasangan - sijil perkahwinan diperlukan
  - jika tuntutan dibuat oleh anak - sijil kelahiran anak diperlukan
  - jika tuntutan dibuat oleh ibu bapa - sijil kelahiran si mati diperlukan
  - jika tuntutan dibuat oleh adik beradik - sijil kelahiran adik beradik dan si mati diperlukan
- 7) Laporan sokongan ujian/makmal lain: Biopsi, MRI, imbasan dan hasil siasatan (di mana berkenaan)
- 8) Laporan polis yang dibuat dalam masa 24 jam dari kejadian. (Hanya untuk kematian akibat kemalangan)

#### Untuk tuntutan Manfaat Hospital Harian:

Anda perlu mengemukakan yang berikut melalui aplikasi Pulse by Prudential:

- 1) Imej Bahagian Hadapan dan Belakang Kad Pengenalan Baru;
- 2) Imej swafoto sambil memegang Kad Pengenalan Baru sebagai pengesahan;
- 3) Borang Tuntutan Perubatan yang dilengkapi sewajarnya;
- 4) Tuntutan Perubatan (Pentataan Doktor untuk Perubatan)- dilengkapi dan ditandatangani doktor yang merawat pelanggan yang diinsuranskan;
- 5) Invois bil / cukai akhir asal dengan perincian pecahan terperinci;
- 6) Resit asal termasuk resit deposit; dan
- 7) Laporan ujian/makmal sokongan lain: Biopsi, MRI, imbasan dan hasil siasatan (di mana berkenaan)

Syarikat PAMB berhak meminta dokumen-dokumen sokongan lain yang berkenaan, maklumat atau melihat dokumen asal bagi dokumen salinan jika perlu.

Anda boleh muat turun borang berkenaan dari laman web korporat kami di <https://www.prudential.com.my/>, dari cawangan Prudential, menghantar permohonan anda secara e-mel kepada [customer.mys@prudential.com.my](mailto:customer.mys@prudential.com.my) atau menghubungi Talian Khidmat Pelanggan kami di 03 - 2771 0228 (Isnin hingga Jumaat, 8.30am - 5.15pm).

### **28. Berapa lamakah masa yang diperlukan untuk memproses tuntutan tersebut?**

Setelah menerima dokumen yang lengkap, pembayaran tuntutan akan diproses dalam masa 5 hari bekerja (bagi tuntutan kematian) dan 7 hari bekerja (bagi tuntutan bukan kematian).

### **29. Bagaimanakah saya menyemak status tuntutan?**

Anda boleh menyemak status tuntutan melalui 'PRUServices' dalam aplikasi Pulse by Prudential selepas tuntutan dibuat.

## Penamatan

### **30. Apakah senario di mana perlindungan insurans saya akan ditamatkan?**

Sijil Insurans anda akan tamat secara automatik:

- a) apabila Ahli Yang Diinsuranskan mengalami kematian;
- b) apabila tidak ada amaun yang perlu dibayar untuk Manfaat Kematian di bawah Sijil Insurans;
- c) apabila perlindungan Ahli Yang Diinsuranskan dibatalkan atau ditamatkan; atau



d) pada hari terakhir Tempoh Perlindungan bagi Sijil Insurans Ahli Yang Diinsuranskan.

yang mana berlaku terlebih dahulu.

**31. Adakah Sijil Insurans saya akan berakhir setelah saya mengemukakan tuntutan?**

Sijil Insurans anda akan berakhir apabila tuntutan kematian di bawah Sijil Insurans telah dibuat dalam tempoh perlindungan.

Sila rujuk kepada Lampiran Keterangan Produk dan Polisi Induk/Sijil Insurans untuk maklumat lebih lanjut.

**32. Adakah Sijil Insurans saya akan berakhir jika saya tidak membayar premium dalam tempoh tangguh selama 30 hari? Kalau begitu, bolehkah saya menguatkuasakan semula Sijil Insurans saya?**

Notis pembaharuan premium akan dihantar kepada anda 30 hari sebelum setiap ulang tahun sijil. Selepas menerima notis pembaharuan, anda boleh memilih untuk memperbaharui Sijil Insurans anda melalui 'PRU Services' dalam aplikasi mudah alih Pulse by Prudential dengan membayar premium pembaharuan. Sijil Insurans anda akan tamat selepas tempoh tangguh selama 30 hari jika anda tidak membayar premium.

Selepas Sijil Insurans tamat, anda tidak boleh menguatkuasakan semula Sijil Insurans. Namun begitu, anda boleh beli Sijil Insurans PRU Kasih Aman yang baru.

**33. Adakah pengisytiharan kesihatan dan tempoh menunggu terpakai untuk pembaharuan Sijil Insurans?**

Pengisytiharan kesihatan dan tempoh menunggu adalah dikecualikan untuk pembaharuan Sijil Insurans bagi pelan yang sama. Walaubagaimanapun, jika anda memilih untuk menaik taraf daripada pelan Lite ke pelan Advance pada ulang tahun sijil, tempoh menunggu akan terpakai untuk jumlah yang diinsuranskan yang bertambah bagi pelan yang dinaik taraf.

**34. Bagaimanakah saya memberikan maklum balas saya mengenai aplikasi mudah alih Pulse by Prudential?**

Halaman "Akaun" -> Klik "Kongsi Maklum Balas".