

## Frequently Asked Questions

1. Which products will be discontinued?  
តើផលិតផលធានារ៉ាប់រងណាខ្លះ ត្រូវបានផ្អាកលក់?
2. When is the effective date, and what changes should we expect thereafter?  
តើការផ្អាកលក់នេះនឹងមានសុពលភាពនៅពេលណា ហើយមានការផ្លាស់ប្តូរអ្វីខ្លះ?
3. Why is this product being discontinued?  
ហេតុអ្វីបានជាផលិតផលនេះត្រូវបានផ្អាកផ្តល់ជូន?
4. Can I upgrade or switch to another plan?  
តើខ្ញុំអាចបង្កើនទំហំធានារ៉ាប់រង ឬប្តូរប័ណ្ណសន្យារ៉ាប់រងទៅផលិតផលផ្សេងបានទេ?
5. Will my benefits or coverage change? How long will you continue servicing existing policies?  
តើអត្ថប្រយោជន៍ ឬការការពាររបស់ខ្ញុំមានការផ្លាស់ប្តូរដែរឬទេ? តើខ្ញុំនឹងទទួលបានការពារដល់ពេលណា?
6. Will premium rates remain the same?  
តើតម្លៃនៃប័ណ្ណសន្យារ៉ាប់រងដែលត្រូវបង់មានការប្រែប្រួលទេ?
7. Does this affect my claim process and who can I reach out to?  
តើអាចប៉ះពាល់ដល់ការទាមទារសំណងរបស់ខ្ញុំដែរឬទេ ហើយអ្នកណាដែលខ្ញុំអាចទាក់ទងទៅបាន?
8. Who can I contact If I have further questions about this update?  
តើខ្ញុំអាចទាក់ទងអ្នកណាបាន សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម?

### Answer/ ចម្លើយ

1. **Which products will be discontinued?**  
**តើផលិតផលធានារ៉ាប់រងណាខ្លះ ត្រូវបានផ្អាកលក់?**  
The following products will be discontinued for new business:
  - Manulife Boribo – full product discontinuation
  - Manulife Family Protector – discontinuation of 3-years and 5-years terms only (all other term options remain available)
  - Manulife Home Loan Protector (MRTA) – full product discontinuation.

ផលិតផលធានារ៉ាប់រងដែលយើងនឹងផ្អាកការលក់រួមមាន៖

  - **Manulife បរិបូណ៌** – ផ្អាកលក់ទាំងស្រុង
  - **អនាគតគ្រួសារខ្ញុំជាមួយ មេនូឡាយហ្វី (Manulife Family Protector)** – ផ្អាកលក់សម្រាប់តែរយៈពេលធានារ៉ាប់រង 3 ឆ្នាំ និង 5 ឆ្នាំ តែប៉ុណ្ណោះ (រយៈពេលធានារ៉ាប់រងផ្សេងៗនៅតែបន្តផ្តល់ជូនជាធម្មតា)
  - **ការការពារកម្ចីទិញផ្ទះជាមួយ មេនូឡាយហ្វី/Manulife Home Loan Protector (MRTA)** – ផ្អាកលក់ទាំងស្រុង។

**2. When is the effective date, and what changes should we expect thereafter?**

**តើការផ្អាកលក់នេះនឹងមានសុពលភាពនៅពេលណា ហើយមានការផ្លាស់ប្តូរអ្វីខ្លះ?**

The discontinued effective from 19 December 2025. This change applies only to new business. The term and condition under all existing policies remain unchanged, and in-force policies remain active with full support from our customer service team.

ការផ្អាកលក់ផលិតផលធានារ៉ាប់រងដែលបានរៀបរាប់ខាងលើ នឹងចាប់ផ្តើមពីថ្ងៃទី **19 ខែធ្នូ ឆ្នាំ 2025** និងអនុវត្តសម្រាប់តែបណ្តាសន្យារ៉ាប់រងថ្មី (New Business) តែប៉ុណ្ណោះ។ លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ នៅក្នុងបណ្តាសន្យារ៉ាប់រងបច្ចុប្បន្នមិនមានការកែប្រែឡើយ ហើយបណ្តាសន្យារ៉ាប់រងដែលកំពុងមានសុពលភាព នៅតែបន្តមានសុពលភាពដដែល ហើយគ្រប់សេវាកម្មដល់អតិថិជនរបស់យើងនឹងនៅតែបន្តផ្តល់ជូនដូចធម្មតា។

**3. Why is this product being discontinued?**

**(ហេតុអ្វីបានជាផលិតផលនេះត្រូវបានផ្អាកផ្តល់ជូន)?**

We regularly review our product portfolio to ensure it aligns with customer needs, market trends, and our long-term strategy. After careful evaluation, we have decided to discontinue these products to streamline our offerings and focus on solutions that deliver greater value and sustainability for our customers. This change allows us to enhance our resources and innovation toward products that better meet evolving financial protection needs.

Please note that all existing in-force policies will remain active and will continue to receive full service and support from our company.

យើងខ្ញុំតែងតែពិនិត្យ និងវាយតម្លៃលើជម្រើសផលិតផល ដើម្បីធានាថាផលិតផលរបស់យើងសមស្របនឹងតម្រូវការរបស់អតិថិជន និងនាការទីផ្សារ និងយុទ្ធសាស្ត្ររយៈពេលវែង។ បន្ទាប់ពីការវាយតម្លៃយ៉ាងម៉ត់ចត់ យើងបានសម្រេចផ្អាកលក់ផលិតផលទាំងនេះ ដើម្បីសម្រួលការផ្តល់ជូន និងផ្តោតលើផលិតផលដែលផ្តល់សក្តានុពល និងនិរន្តរភាពសម្រាប់អតិថិជន។ ការផ្លាស់ប្តូរនេះអនុញ្ញាតឱ្យយើងពង្រឹងធនធាន និងការច្នៃប្រឌិតលើផលិតផលដែលឆ្លើយតបតាមតម្រូវការការពារហិរញ្ញវត្ថុនាពេលបច្ចុប្បន្ន។

សូមចំណាំថា បណ្តាសន្យារ៉ាប់រងដែលមានសុពលភាពស្រាប់នឹងនៅតែមានសុពលភាព និងទទួលបានសេវាកម្មពេញលេញពីក្រុមហ៊ុនយើងដូចធម្មតា។

**4. Will my benefits or coverage change? How long will you continue servicing my policies?**

**តើអត្ថប្រយោជន៍ ឬការធានារ៉ាប់រងរបស់ខ្ញុំមានការផ្លាស់ប្តូរដែរឬទេ? តើខ្ញុំនឹងនៅទទួលបានការផ្តល់សេវាកម្មដល់ពេលណា?**

Don't worry, your benefits and coverage will remain unchanged. Everything stated in your policy will remain the same. Our customer service and policy support will continue unchanged until Policy Expiry Date of your policy, so you can enjoy protection with peace of mind.

សូមកុំព្រួយបារម្ភ សម្រាប់អត្ថប្រយោជន៍ និងការធានារ៉ាប់រងរបស់បងមិនមានការកែប្រែឡើយ។ រាល់អត្ថប្រយោជន៍ទាំងអស់ដែលបានចែងក្នុងបណ្តាសន្យារ៉ាប់រង បងនៅតែបន្តទទួលបាន។ ហើយសេវាកម្មផ្នែកអតិថិជននឹងនៅតែបន្តផ្តល់ជូន រហូតដល់កាលបរិច្ឆេទផុតសុពលភាពនៃបណ្តាសន្យារ៉ាប់រង ដូច្នេះបងនៅតែទទួលបានការការពារប្រកបដោយសន្តិភាពផ្លូវចិត្តពេញលេញ។

## 5. Can I upgrade or switch to another plan?

### តើខ្ញុំអាចបង្កើនទំហំធានារ៉ាប់រង ឬប្តូរប័ណ្ណសន្យារ៉ាប់រងទៅផលិតផលផ្សេងបានទេ?

If you currently have an in-force policy under this product, any policy changes allowed under our company guidelines will still apply. Under the current guidelines, you cannot upgrade or switch to another plan. However, if you wish to **decrease your coverage amount**, that option remains available.

We strongly encourage you to keep your policy as it is, so it continues to fulfill the insurance protection needs you originally identified. While switching this policy is not possible, you can still **purchase a new policy from our latest product offerings** for additional coverage.

To explore more about our current products, please contact us at our hotline **1800-211-211**.

ប្រសិនបើអ្នកមានប័ណ្ណសន្យារ៉ាប់រងដែលមានសុពលភាពនៃផលិតផលទាំងនេះ ការផ្លាស់ប្តូរក្នុងប័ណ្ណសន្យារ៉ាប់រងទាំងឡាយណាដែលអនុញ្ញាតតាមគោលការណ៍របស់ក្រុមហ៊ុនលោកអ្នកនៅតែអាចអនុវត្តបាន។ តាមគោលការណ៍បច្ចុប្បន្ន លោកអ្នកមិនអាចបង្កើនការការពារ ឬប្តូរទៅផលិតផលបានទេ។ ទោះបីជាយ៉ាងណា ប្រសិនបើអ្នកចង់បន្ថយចំនួនទឹកប្រាក់ធានារ៉ាប់រង លោកអ្នកអាចធ្វើការស្នើសុំបាន។

យើងសូមលើកទឹកចិត្តអោយលោកអ្នករក្សាប័ណ្ណសន្យារ៉ាប់រងរបស់លោកអ្នកដូចដើម ដើម្បីបន្តបំពេញតម្រូវការការការពារធានារ៉ាប់រងដែលលោកអ្នកបានកំណត់តាំងពីដំបូង។ ទោះបីជាមិនអាចផ្លាស់ប្តូរប័ណ្ណសន្យារ៉ាប់រងទៅផលិតផលថ្មី លោកអ្នកនៅតែអាច ទិញប័ណ្ណសន្យារ៉ាប់រងថ្មីពីផលិតផលថ្មីរបស់យើងដែលមាន ដើម្បីបន្ថែមការការពារជូនលោកអ្នក និងគ្រួសារ។

ដើម្បីស្វែងយល់បន្ថែមអំពីផលិតផលបច្ចុប្បន្ន សូមទាក់ទងមកកាន់ 1800-211-211 ដោយឥតគិតថ្លៃ។

## 6. Will my premium payment change?

### តើបុព្វលាភធានារ៉ាប់រង ដែលខ្ញុំត្រូវបង់មានការប្រែប្រួលឬទេ?

There will be no change, and your premium payment will remain exactly as stated in your Insurance Contract.

បាទ/ចាស, បុព្វលាភធានារ៉ាប់រងរបស់បងមិនមានការកែប្រែឡើយ ហើយនៅរក្សាដដែលដូចមានចែងក្នុងកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រងរបស់បង។

## 7. Does this affect my claim process and who can I reach out to?

### តើអាចប៉ះពាល់ដល់ការទាមទារសំណងរបស់ខ្ញុំដែរឬទេ ហើយអ្នកណាដែលខ្ញុំអាចទាក់ទងទៅបាន?

This change does not impact on your claim settlement process. In case you have any queries or question on how to make a claim please contact your Insurance Specialist/Agent or directly contact to the Company. You can also contact our hotline on 1800 211 211 (free of charge) or email to [claims\\_service\\_kh@manulife.com](mailto:claims_service_kh@manulife.com) or letter or Manulife website [www.manulife.com.kh](http://www.manulife.com.kh)

ការកែប្រែនេះ មិនមានការប្រែប្រួលនៅលើលក្ខខណ្ឌក្នុងការទាមទារសំណងនៃប័ណ្ណសន្យារ៉ាប់រងរបស់បងទេ។ ប្រសិនបើបងមានចម្ងល់ ឬចង់ធ្វើការសាកសួរពីការទាមទារសំណង សូមទាក់ទងមកកាន់បុគ្គលិកលក់ផលិតផលធានារ៉ាប់រង ឬភ្នាក់ងារធានារ៉ាប់រង ឬក្រុមហ៊ុន មេនុឡាយហ្វី ដោយផ្ទាល់។ ហើយបងក៏អាចទាក់ទងមកកាន់ទូរសព្ទលេខ 1800 211 211 (ឥតគិតថ្លៃ) ឬផ្ញើសារតាមអ៊ីមែល៖ [claims\\_service\\_kh@manulife.com](mailto:claims_service_kh@manulife.com) ឬលិខិតជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ឬគេហទំព័រផ្លូវការរបស់ក្រុមហ៊ុន មេនុឡាយហ្វី [www.manulife.com.kh](http://www.manulife.com.kh)។

**8. Who can I contact If I have a question about this update?**

**តើខ្ញុំអាចទាក់ទងអ្នកណាសម្រាប់ការជួយសម្របសម្រួល សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម?**

Our customer service team is always here to help! You can reach us through [1800 211 211](tel:1800211211) (free of charge), [customer\\_service\\_kh@manulife.com](mailto:customer_service_kh@manulife.com), or visit your nearest Manulife branch. We'll be happy to answer any questions and provide guidance whenever you need it.

ផ្នែកសេវាបម្រើអតិថិជនរបស់យើងចាំជួយបងជាជានិច្ច! បងអាចទាក់ទងតាមរយៈលេខទូរសព្ទបម្រើ អតិថិជន 1800 211 211 (ឥតគិតថ្លៃ) ឬផ្ញើសារតាមអ៊ីមែល [customer\\_service\\_kh@manulife.com](mailto:customer_service_kh@manulife.com) ឬទៅកាន់សាខា Manulife ដែលនៅជិតបងបំផុត។ យើងរីករាយក្នុងការឆ្លើយសំណួរទាំងអស់ និងផ្តល់ជំនួយនៅពេលដែលបងត្រូវការ។