

Service Guide for Family Takaful

What services (where relevant) can you expect from our Bank Representatives?

If you intend to participate in Takaful products marketed by our Bank Representatives, you can enjoy these value added services:

01 Before you participate in a Takaful plan

Assist you in choosing the right Takaful plan

- Go through with you the Customer Fact Find form to understand your financial needs and goals.
- Recommend suitable Takaful plan after assessing your needs.

Explain product features

- Explain the product features, benefits, exclusions, contributions and charges.
- Provide Product Disclosure Sheet, Sales Illustration or Fund Fact Sheets (if any) to assist you in making informed decision and to facilitate product comparison.

02 When you decide to participate in a Takaful plan

Assist you in completing the Takaful application

- Explain the importance of answering the questions in the proposal form fully and accurately.
- Submit your application for underwriting after you have signed the proposal form.
- Provide information on making a nomination and/or hibah to ensure benefits payable are received by your nominee or beneficiaries in the event of death.

Explain the certificate terms and conditions

- Go through the certificate terms and conditions as stated in the following documents with you to ensure that this is the right plan that you have participated:
 - Product Disclosure sheet
 - Sales Illustration
 - Exclusion Acceptance Letter (if any)
 - Conditional Acceptance Letter (if any)
- Your Takaful certificate will be delivered to you via post within 14 working days upon the commencement of your certificate.

03 During the term of the Takaful Plan

Continuous certificate servicing

- Assist in submitting your service requests to Prudential BSN Takaful Berhad, e.g. certificate modifications, changes of address and frequency of contribution payments if required.

Assist you in making a claim

- Guide you through the standard procedure on how to file a Takaful claim.

If you have enquiries or require additional information, please feel free to contact the Bank's 24-hour UOB Call centre at 03-2612 8121 or Prudential BSN Takaful Berhad's Customer Service at 03-2053 7188.

Customer portal for your Takaful plan

Please visit Prudential BSN Takaful Berhad's customer portal at app.prubsn.com.my/PruBSNTouch for online access to your Takaful certificate information.

Panduan Perkhidmatan untuk Takaful Keluarga

Apakah perkhidmatan (yang berkenaan) yang anda harapkan dari Wakil Bank kami?

Jika anda ingin menyertai produk Takaful yang dipasarkan oleh Wakil Bank kami, anda boleh menikmati perkhidmatan tambahan seperti berikut:

01 Sebelum anda menyertai pelan Takaful

Membantu anda dalam memilih pelan Takaful yang sesuai

- Menerangkan kepada anda secara terperinci kandungan borang Pencarian Fakta Pelanggan untuk memahami keperluan serta matlamat kewangan anda.
- Mengesyorkan pelan Takaful yang sesuai selepas menilai keperluan anda.

Menerangkan ciri-ciri produk

- Menerangkan ciri-ciri produk, manfaat-manfaat yang boleh dibayar, pengecualian, sumbangan serta caj-caj yang terlibat.
- Menyediakan Helaian Pendedahan Produk, Ilustrasi Jualan atau Helaian Fakta Dana (jika ada) untuk membantu anda dalam membuat keputusan yang tepat serta memudahkan perbandingan produk.

02 Apabila anda membuat keputusan untuk menyertai Pelan Takaful

Membantu anda dalam melengkapkan permohonan Takaful

- Menerangkan kepentingan untuk anda menjawab soalan-soalan di dalam borang permohonan dengan lengkap dan tepat.
- Menghantar permohonan anda untuk proses pengunderaitan selepas anda menandatangani borang cadangan.
- Memberi maklumat mengenai proses penamaan

dan/atau hibah untuk memastikan manfaat-manfaat yang perlu dibayar akan diterima oleh penama atau waris anda sekiranya berlaku kematian.

Menerangkan terma-terma dan syarat-syarat sijil

- Menerangkan kepada anda terma-terma dan syarat-syarat sijil seperti yang dinyatakan dalam senarai dokumen berikut bagi memastikan bahawa anda telah menyertai pelan Takaful yang tepat:
 - Lampiran Keterangan Produk
 - Ilustrasi Jualan
 - Surat Penerimaan Pengecualian (jika ada)
 - Surat Penerimaan Bersyarat (jika ada)
- Sijil Takaful anda akan dihantar kepada anda secara pos dalam masa 14 hari bekerja selepas sijil anda bermula.

03 Semasa tempoh pelan Takaful

Perkhidmatan sijil berterusan

- Membantu anda untuk menghantar kepada Prudential BSN Takaful Berhad sebarang permintaan perkhidmatan seperti pengubahsuaian sijil, pertukaran alamat dan kekerapan sumbangan.

Membantu anda dalam membuat tuntutan

- Membantu anda untuk menghantar borang tuntutan serta dokumen-dokumen kepada Prudential BSN Takaful Berhad.

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Panggilan UOB 24 jam di 03-2612 8121 atau hubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan Prudential BSN Takaful Berhad di talian 03-2053 7188.

Portal pelanggan untuk pelan Takaful anda

Sila layari portal pelanggan Prudential BSN Takaful Berhad di app.prubsn.com.my/PruBSNTouch untuk mengakses sijil Takaful anda secara online.

家庭回教保险服务指南

您能够从我们的银行代表获得什么相关服务？

若您想要通过我们的银行代表参与回教保险产品，您可享受以下的附加价值服务：

01 参与回教保险计划前

协助您选择正确的回教保险计划

- 通过填写客户资料分析表格，以了解您的理财需求和目标。
- 在分析您的需求后，推荐合适的回教保险计划。

解释产品特点

- 解释产品特点、利益、不受保情形、保费和其他收费。
- 提供产品披露书、销售说明或基金资料文件（如有），以助您做出明智的决定，并进行产品比较。

02 当您决定参与回教保险计划时

协助您完成回教保险计划申请

- 解说回答建议书表格中的问题之重要性。
- 在签署建议书表格后，提交申请以进行核保。
- 提供资料以协助进行受益人登记及/或hibah，以确保在面对不幸死亡事故时，您的受益人能够获得保单利益。

解说证书的规则与条件

- 为您说明下列文件中阐述的证书规则与条件，以确保您参与了正确的计划：
 - 产品披露书
 - 销售说明
 - 不受保情形接纳信（如有）
 - 附带条件接纳信（如有）
- 一旦证书开始生效，您的回教保险证书将会在14个工作日内邮寄给您。

03 在回教保险计划期限内

持续证书跟进服务

- 协助您向保诚国储回教保险有限公司提呈服务要求，包括在有需要时提出保单修正、地址更改和保费支付频率。

协助您进行索偿

- 指导您以标准作业程序进行回教保险索偿申请。

假如您有任何疑问或需要更详细资料，请联络24小时的UOB联络中心03-26128121，或者拨打03-20537188联络保诚国储回教保险有限公司的客户服务专员。

回教保险计划客户网站

请浏览保诚国储回教保险有限公司的客户网站，app.prubsn.com.my/PruBSNTouch，让您能够在线上获取回教保险证书资料。