

Service Guide for Family Takaful

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

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

1. 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 Takaful needs and financial goals.
- Recommend suitable Takaful plan after assessing your needs.

Explain product features

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

2. When you decide to participate in a Takaful plan

Assist you with the Takaful application

- Explain the importance of answering the questions in the proposal form fully and accurately.
- Submit your Takaful application for underwriting after you have signed the proposal form.
- Arrange for medical examination with one of our panel clinics, if required.
- Explain the importance of making a nomination as *Wasi* or under Conditional *Hibah* (Gift) 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 Takaful plan that you have participated in:
 - Product Disclosure Sheet
 - Product Illustration
 - Exclusion Acceptance Letter (if any)
 - Conditional Acceptance Letter (if any)
- Explain the free-look period (where you may review your certificate within 15 calendar days after you have received your Takaful certificate document) and if you find the Takaful plan unsuitable, you may discontinue and we will refund you the contribution paid (for Traditional Family Takaful) or value of units (at the next pricing date) plus the contribution that are not invested (for Investment linked Products) in accordance with the terms and conditions as stated in the certificate.
- Your Takaful certificate document will be delivered to you within 14 working days (or within 3 working days, if you have opted for electronic delivery), upon commencement of the certificate.

3. 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. If our Bank Representative has left the Bank, we shall appoint a new Bank Representative to service you.

Assist you in making a Takaful claim

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

If you have any enquiries, please contact United Overseas Bank 24-hour Contact Centre at:

Kuala Lumpur	+6 03-26128 121
Pulau Pinang	+6 04-2401 121
Johor Bahru	+6 07-2881 121
Kuching	+6 082-287 121
Kota Kinabalu	+6 088-477 121

or Prudential BSN Takaful Berhad's Customer Service at +6 03-2053 7188.

Customer portal for your Takaful Plan

Please visit Prudential BSN Takaful Berhad's customer portal at <https://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?

Sekiranya anda ingin menyertai produk Takaful Keluarga daripada Wakil Bank kami, anda boleh menikmati perkhidmatan seperti berikut:

1. Sebelum anda menyertai pelan Takaful

Membantu anda membuat pemilihan pelan Takaful yang bersesuaian

- Meneliti Borang Pencarian Fakta Pelanggan bersama anda untuk memahami keperluan Takaful serta matlamat kewangan anda.
- Mencadangkan pelan Takaful yang bersesuaian 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 Lampiran Keterangan Produk, Ilustrasi Produk atau Helaian Fakta Dana (jika ada) bagi membantu anda ketika membuat keputusan yang tepat dan untuk memudahkan perbandingan produk.

2. Apabila anda membuat keputusan untuk menyertai Pelan Takaful

Membantu anda ketika melengkapkan permohonan Takaful

- Menerangkan kepentingan menjawab soalan-soalan di dalam borang cadangan dengan lengkap dan tepat.
- Menghantar permohonan anda untuk proses pengunderaitan selepas anda menandatangani borang permohonan.
- Mengaturkan pemeriksaan kesihatan dengan salah sebuah klinik panel kami, jika perlu.
- Memberi maklumat mengenai proses penamaan sebagai *Wasi* atau sebagai *Hibah Bersyarat* (hadiah) untuk memastikan manfaat-manfaat yang perlu dibayar akan diterima oleh penama atau waris anda sekiranya kehilangan nyawa.

Menerangkan terma-terma and syarat-syarat sijil

- Menerangkan kepada anda terma-terma dan syarat-syarat sijil seperti yang dinyatakan dalam senarai dokumen berikut bagi memastikan pelan Takaful yang disertai sesuai untuk anda:
 - Lampiran Keterangan Produk
 - Ilustrasi Produk
 - Surat Penerimaan Pengecualian (jika ada)
 - Surat Penerimaan Bersyarat (jika ada)
- Menerangkan berkenaan tempoh rujukan percuma (di mana anda boleh meneliti sijil tersebut dalam tempoh 15 hari selepas menerima dokumen sijil anda) dan sekiranya anda mendapati pelan Takaful tersebut tidak bersesuaian, anda boleh menamatkannya dan kami akan mengembalikan sumbangan anda (untuk pelan Takaful Keluarga Tradisional) atau nilai unit pelaburan (bergantung kepada tarikh penetapan harga unit yang berikutnya) termasuk sumbangan yang belum dilaburkan (untuk Produk Berkaitan Pelaburan) menurut terma-terma dan syarat-syarat yang dinyatakan dalam sijil.
- Dokumen sijil anda akan dihantar kepada anda dalam tempoh 14 hari bekerja (atau dalam masa 3 hari bekerja, jika anda memilih penghantaran secara elektronik), selepas sijil anda berkuat kuasa.

3. Semasa tempoh pelan Takaful

Perkhidmatan sijil berterusan

- Membantu anda ketika mengemukakan permintaan perkhidmatan anda kepada Prudential BSN Takaful Berhad seperti pengubahsuaian sijil, pertukaran alamat dan kekerapan sumbangan jika perlu. Jika Wakil Bank telah meninggalkan Bank, pihak kami akan melantik Wakil Bank baharu untuk berkhidmat kepada anda.

Membantu anda dalam membuat tuntutan

- Membimbing anda melalui prosedur standard mengenai tatacara untuk membuat tuntutan Takaful.

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Hubungan UOB 24 jam di:

Kuala Lumpur	+6 03-26128 121
Pulau Pinang	+6 04-2401 121
Johor Bahru	+6 07-2881 121
Kuching	+6 082-287 121
Kota Kinabalu	+6 088-477 121

atau Pusat Perkhidmatan Pelanggan Prudential BSN Takaful Berhad di talian +6 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 maklumat sijil anda secara dalam talian.

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家庭回教保险产品，您可享受以下的增值服务：

1. 参与回教保险计划之前

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。
- 提供产品揭露书、产品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。

2. 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

- 解说建议书表格内的问题必须完整和确实回答之重要性。
- 在签署建议书表格后，提交申请以进行核保。
- 如有需要，安排与我们一家专科诊所进行身体检查。
- 提供资料以协助以进行受益人登记及 *wasi* 或 *hibah*，以确保在面对不幸死亡事故时，您的受益人能够获得证书赔偿金。

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，以确保您购买了正确的回教保险计划：
 - 产品披露书
 - 产品说明
 - 不受保情形接纳信（如有）
 - 附带条件接纳信（如有）
- 解说审阅期（您能在收到证书的 15 天内审查证书）如您觉得这产品不适合您，您能终止这份证书，您的保费(传统家庭回教保险计划) 或已分配投资单位（以下个定价日的价值）及未获分配的保费（投资联结回教保险计划）将会按照证书内的规则和条件退还给您。
- 一旦证书开始生效，您的回教保险文件将会在 14 个工作日内（或 3 个工作日内，如您选择电邮方式）邮寄给您。

3. 在证书期限内

持续证书跟进服务

- 协助您向马来西亚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证书修正、地址更改和保费支付频率。如该银行代表已离职，我们将会委任新的银行代表继续为您服务。

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多详细资料，请拨打银行 24 小时的 UOB 联络中心：

吉隆坡	+6 03-26128 121
檳城	+6 04-2401 121
新山	+6 07-2881 121
古晋	+6 082-287 121
亚庇	+6 088-477 121

或者联络马来西亚保诚国储回教保险有限公司的客户服务专员 +603-2053 7188。

人寿保险计划客户网站

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