

## Panduan Perkhidmatan untuk Takaful Keluarga

### Apakah perkhidmatan (yang berkenaan) yang akan anda terima dari Wakil Bank kami?

Sekiranya anda ingin menyertai produk Takaful 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.
- 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 dalam 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.
- Menerangkan kepentingan membuat penamaan sebagai *Wasi* atau sebagai *Hibah Bersyarat* (Hadiah) 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 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 secara penyampaian elektronik), selepas sijil anda berkuatkuasa.

#### 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 pembayaran 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 Takaful

- 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 03-2053 7188.

#### Portal pelanggan untuk pelan Takaful anda

Sila layari portal pelanggan Prudential BSN Takaful Berhad di <https://app.prubsn.com.my/PruBSNTouch> untuk mengakses maklumat sijil anda secara dalam talian.

Ditaja jamin oleh: Prudential BSN Takaful Berhad