

## 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:

#### 1. 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 Keluarga yang sesuai selepas menilai keperluan anda.

##### Menerangkan ciri-ciri produk

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

#### 2. Apabila anda membuat keputusan untuk menyertai pelan Takaful

##### Membantu anda dalam melengkapkan permohonan Takaful

- Menerangkan kepentingan untuk anda menjawab soalan-soalan di dalam borang cadangan dengan lengkap dan tepat.
- Menghantar permohonan anda untuk proses pengunderaitan selepas anda menandatangani borang cadangan.
- Melakukan pemeriksaan kesihatan dengan salah satu panel klinik kami, sekiranya diperlukan.
- 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 dan syarat-syarat sijil

- Sijil Takaful anda akan diposkan kepada anda dalam masa 14 hari bekerja selepas sijil anda berkuat kuasa.
- Menerangkan kepada anda terma-terma dan syarat-syarat sijil seperti yang dinyatakan di dalam dokumen yang disenaraikan di bawah bagi memastikan bahawa anda telah menyertai pelan Takaful yang tepat:
  - Lampiran Keterangan Produk
  - Ilustrasi Produk

### 3. 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.

## Maklumat-Maklumat Lain

---

### 1. Maklumat Perhubungan

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Khidmat Pelanggan Prudential BSN Takaful Berhad di talian **03-20537188** atau kunjungi mana-mana cawangan yang berdekatan.

### 2. Portal Pelanggan untuk pelan Takaful anda

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

### 3. Sistem Perlindungan Manfaat Takaful dan Insurans (Takaful and Insurance Benefits Protection System, TIPS)

Sila hubungi PIDM untuk maklumat lanjut mengenai Sistem Perlindungan Manfaat Takaful dan Insurans (TIPS) atau rujuk kepada risalah TIPS yang disediakan di semua cawangan bank.