

### Panduan Perkhidmatan

Syarikat kami menawarkan produk-produk Takaful melalui tenaga agensi dan rakan kongsi bank. Jika anda ingin menyertai produk Takaful yang dipasarkan oleh ejen-ejen kami, anda boleh menikmati perkhidmatan nilai tambahan seperti berikut.

#### 1. Sebelum anda menyertai pelan Takaful

##### Berurusan hanya dengan ejen-ejen yang berdaftar

- ✓ Anda boleh menyemak status ejen kami melalui laman sesawang Persatuan Takaful Malaysia (MTA) di bahagian "Public Enquiry on Agent Status". Sila layari <http://www.malysiantakaful.com.my/Consumer-Zone/Public-Enquiry-on-Agent-Status.aspx> untuk maklumat lanjut.

##### Membantu anda dalam memilih pelan Takaful yang sesuai

- ✓ Menerangkan secara terperinci kandungan Borang Pencarian Fakta Pelanggan untuk memahami keperluan kewangan serta selera risiko anda.
- ✓ Mengesyorkan pelan Takaful yang sesuai kepada anda berdasarkan fakta-fakta yang diberikan di dalam borang.

##### Menerangkan ciri-ciri produk

- ✓ Menerangkan ciri-ciri produk, manfaat-manfaat yang boleh dibayar, pengecualian, sumbangan serta caj-caj yang terlibat.
- ✓ Menyediakan Helaian Pendedahan Produk, untuk membantu anda dalam 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 permohonan dengan lengkap dan tepat.
- ✓ 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.
- ✓ Menghantar permohonan anda untuk proses pengunderaitan selepas anda menandatangani borang cadangan.
- ✓ Mengatur pemeriksaan perubatan dengan salah satu daripada klinik panel kami, jika diperlukan.

##### Menerangkan terma-terma dan syarat-syarat sijil

- ✓ Sijil Takaful anda akan dihantar kepada anda melalui ejen anda (dengan tangan atau melalui pos) dalam masa 7 hari bekerja selepas bermulanya sijil anda.
- ✓ Menerangkan kepada anda terma-terma dan syarat-syarat sijil bagi memastikan bahawa anda telah menyertai pelan Takaful yang tepat.

### **3. Semasa Tempoh Pelan Takaful**

#### **Perkhidmatan sijil berterusan**

- ✓ Membantu anda dalam proses pembaharuan sijil untuk memastikan perlindungan yang berterusan.
- ✓ Menyediakan perkhidmatan yang berterusan seperti pengubahsuaian sijil, penguatkuasaan semula, pengeluaran, penyerahan, pertukaran alamat dan kekerapan sumbangan. Jika ejen anda telah meninggalkan Syarikat, pihak kami akan melantik agen baru untuk memberi khidmat kepada anda.

#### **Membantu anda dalam membuat tuntutan**

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

### **Portal Pelanggan**

Sila layari portal pelanggan kami di [app.prubsn.com.my/PruBSNTouch](http://app.prubsn.com.my/PruBSNTouch) untuk akses dalam talian kepada maklumat sijil Takaful anda.

### **Khidmat Pelanggan**

Sekiranya anda tidak gembira dengan perkhidmatan yang diberikan oleh agen kami, atau memerlukan sebarang bantuan, sila hubungi pusat panggilan kami di 03-20537188.

###