

Soalan Lazim Mengenai Borang Tuntutan, Dokumen & Penyerahan Tuntutan

1. Di manakah saya boleh mendapatkan borang tuntutan?

Anda boleh mendapatkan borang dari mana-mana cawangan PruBSN, ejen anda atau muat turun melalui laman web korporat PruBSN. Anda boleh menghubungi ejen atau Pusat Khidmat Pelanggan di talian 03- 2775 7188 atau e-mel ke customer@prubsn.com.my

2. Bagaimana saya mengemukakan tuntutan saya?

Anda boleh menyerahkan borang dan dokumen sokongan yang lengkap kepada kami melalui ejen anda atau terus ke mana-mana cawangan PruBSN. Berikut adalah langkah penyerahan tuntutan dan proses pembayaran:

Langkah 1: Maklumkan, Lengkapkan dan Hantar Borang yang Diperlukan

- Hubungi ejen atau Pusat Khidmat Pelanggan PruBSN untuk penyerahan tuntutan dalam tempoh 30 hari dari tarikh kemalangan/kemasukan hospital/perundingan doktor
- Lengkapkan borang tuntutan dan lampirkan semua dokumen yang berkaitan dan hantarkan melalui ejen anda, Ibu Pejabat PruBSN atau cawangan terdekat.
- Anda boleh mendapatkan borang secara langsung dari mana-mana cawangan PruBSN, dari ejen servis anda atau muat turun melalui laman web korporat PruBSN.

Langkah 2: Pemprosesan & Keputusan Tuntutan

- Anda akan menerima pengesahan penerimaan melalui SMS dalam tempoh 3-5 hari bekerja setelah tuntutan fizikal/e-tuntutan diterima.
- Untuk tuntutan dengan dokumentasi lengkap, keputusan akan dibuat dalam tempoh 10 hari bekerja. Untuk dokumen yang tidak lengkap, anda akan menerima notifikasi bertulis dan surat keperluan document dalam waktu 10 hari bekerja dari tarikh surat notifikasi tersebut (rujuk Soalan 6), dan juga akan menerima notifikasi melalui SMS.

Langkah 3: Tuntutan Pembayaran

Pembayaran akan dibuat dalam masa 3-5 hari berkerja dari tarikh tuntutan anda diluluskan dan makluman melalui SMS

3. Siapa yang dapat mengesahkan salinan dokumen tuntutan (CTC) (Cth: Sijil Kematian, Passport, NRIC)?

- Pegawai Cawangan PruBSN/Prudential
- Pengurus/Eksekutif *Business Development* PruBSN/Prudential

4. Bagaimana saya menyemak status tuntutan saya?

Anda boleh memeriksa status tuntutan anda yang dikemukakan melalui pilihan berikut:

- I. Melalui ejen anda
- II. Melalui PruBSN Touch
- III. Hubungi talian Pusat Khidmat Pelanggan kami di 03-2775 7188
- IV. E-mel ke customer@prubsn.com.my

5. Sekiranya majikan saya/syarikat insurans lain tidak menanggung perbelanjaan perubatan saya sepenuhnya, bolehkah saya menuntut baki perbelanjaan perubatan di bawah sijil PruBSN saya?

Ya. Anda boleh menyerahkan dokumen tuntutan anda kepada kami dan kami akan menilai mengikut terma dan syarat sijil anda. Sila rujuk jumlah yang tidak dilindungi oleh majikan/syarikat insurans lain untuk keperluan dokumen.

6. Di mana saya boleh mendapatkan surat tuntutan?

- I. Anda boleh menyemak dan memuat turun melalui PruBSN Touch
- II. Melalui ejen anda yang boleh memuat turun surat melalui PRUServe Plus
- III. Hubungi Pusat Khidmat Pelanggan kami di 03-2775 7188
- IV. E-mel ke customer@prubsn.com.my

7. Apakah yang akan berlaku dengan pembayaran tuntutan yang tidak berjaya (cth: Nombor akaun yang salah, akaun bank yang telah ditutup atau tidak aktif)?

Sekiranya pembayaran tidak dapat dikreditkan ke dalam akaun bank penuntut, surat keperluan maklumat akan dikeluarkan untuk borang e-kredit baru. Untuk mengelakkan perkara tersebut, pastikan maklumat peribadi dan e-kredit anda dikemas kini di PruBSN Touch.

8. Bagaimana pembayaran tuntutan akan dibuat sekiranya penerima telah disenarai hitam oleh Bank/diisytihar muflis dan tidak dapat membuka akaun bank?

Pihak menuntut mesti memberikan surat rasmi dari Jabatan Insolvensi Malaysia untuk membenarkan pembayaran kepada penghutang atau penerima bayaran yang sah.

9. Apakah jenis tuntutan yang layak untuk pengecualian dokumen asal?

Keperluan dokumen asal/fizikal akan dikecualikan untuk tuntutan secara atas talian(cth: E-mel, portal Ejen). Sila pastikan bahawa anda tulis atau palang *Untuk Kegunaan PruBSN sahaja * pada dokumen & resit asal.

Nota: Kami tidak menerima dokumen & resit asal yang dipangkah secara digital. Kami menerima salinan imbasan berwarna Sijil Kematian untuk Tuntutan Kematian

10. Setelah mengemukakan tuntutan melalui e-mel/PRUServe Plus, adakah saya masih perlu menyimpan dokumen asal?

Ya, anda harus menyimpan semua dokumen & resit asal untuk dikemukakan apabila diminta. PruBSN berhak untuk meminta anda menyerahkan semua dokumen asal dan dokumen sokongan semasa penilaian tuntutan atau setelah tuntutan diselesaikan untuk tujuan audit

Permohonan Tuntutan di mana salinan dokumen & resit fizikal asal diminta oleh PruBSN, ia hendaklah dihantar melalui saluran di bawah:

1. Peti surat cawangan PruBSN/Prudential
2. Mel ke Tingkat 11, Jabatan DMC, Menara Prudential, Persiaran TRX, 55188 Tun Razak Exchange, Kuala Lumpur

11. Bolehkah saya membuat permohonan penilaian semula?

Anda boleh menghantar rayuan anda, bersama-sama dengan dokumen sokongan yang relevan untuk kami menilai semula tuntutan anda.

Nota: Maklumat di atas adalah sebagai panduan. Sekiranya anda mempunyai pertanyaan mengenai perkara di atas, sila hubungi ejen anda atau Pusat Khidmat Pelanggan kami di 03-2775 7188 atau e-mel ke customer@prubsn.com.my