

SERVICE GUIDE

(PANDUAN PERKHIDMATAN)

Our Company offers Takaful products through our agency force and bank partners. If you intend to participate in Takaful products marketed by our bank representative or financial executive, you can enjoy these value-added services.

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

Before you participate in a Takaful Plan / Sebelum anda menyertai Pelan Takaful

Deal only with registered bank representative or financial executive

- You may ask the bank representative or financial executive to display the MTA Authorization Card for validation.

Assist you in choosing the right Takaful plan

- Go through with you the Customer Fact Find Form to understand your financial needs and risk appetite.
- Recommend suitable Takaful plan(s) after assessing your needs.

Explain product features

- Explain the product features, benefits payable, exclusions, contributions and charges.
- Provide Product Disclosure Sheet to assist you in making informed decision and to facilitate product comparison.

Berurusan hanya dengan wakil atau eksekutif kewangan bank yang berdaftar

- Anda boleh meminta wakil atau eksekutif kewangan bank untuk mempamerkan Kad Kuasa MTA sebagai pengesahan.

Membantu anda dalam memilih pelan Takaful yang sesuai

- Menerangkan kepada anda secara terperinci kandungan Borang Pencarian Fakta Pelanggan untuk memahami keperluan kewangan serta selera risiko anda.
- Mengesyorkan pelan Takaful yang sesuai 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 Helaiian Pendedahan Produk untuk membantu anda dalam membuat keputusan yang tepat serta memudahkan perbandingan produk

When you decide to participate in a Takaful Plan / Apabila anda membuat keputusan untuk menyertai Pelan Takaful

Assist you in completing the Takaful application

- Explain the importance of answering the questions in the proposal form fully and accurately while you are completing the proposal form.
- Provide information on making a nomination and/or hibah to ensure benefits payable are received by your nominee or beneficiaries in the event of death.
- Submit your application for underwriting after you have signed the proposal form.
- Remind you on any medical examination with one of our panel clinics, if required.

Explain the certificate terms and conditions

- Your Takaful certificate will be delivered to you via post within 14 working days upon the commencement of your certificate.
- Go through the certificate terms and conditions with you to ensure that this is the right Takaful plan that you have participated in.

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.
- Mengingatkan anda untuk sebarang pemeriksaan perubatan dengan salah satu daripada klinik panel kami, jika diperlukan.

Menerangkan terma-terma dan syarat-syarat sijil

- Sijil Takaful akan dihantar kepada anda melalui pos dalam masa 14 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.

During the term of the Takaful Plan / Semasa tempoh Pelan Takaful

Continuous certificate servicing

- Guide you in the renewal process of the certificate to ensure continuous coverage.
- Provide continuous service e.g. certificate modifications, revival, withdrawal, surrender, change of address and frequency of contribution. If the bank representative or financial executive has left the Bank, the Bank shall appoint a new bank representative or financial executive to service you.

Assist you in making a claim

- Guide you through the standard procedures on how to file a Takaful claim.
- Assist in submitting your claim forms and documents to PruBSN.

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 wakil atau eksekutif kewangan bank telah meninggalkan Bank, pihak Bank akan melantik wakil atau eksekutif kewangan yang baharu untuk memberi perkhidmatan kepada anda.

Membantu anda dalam membuat tuntutan

- Membimbing anda melalui prosedur standard mengenai cara untuk membuat tuntutan Takaful.
- Membantu anda untuk menghantar borang tuntutan serta dokumen-dokumen kepada PruBSN.

Corporate Website / Laman Sesawang Korporat



Bank Simpanan Nasional

Wisma BSN, 117 Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur
Customer Care Line: 1-300-88-1900
Overseas: +603 2613 1900
Email: customercare@bsn.com.my

Customer Portal / Portal Pelanggan

Please visit our customer portal at app.prubsn.com.my/PruBSNTouch for on-line access to your Takaful certificate information.

Sila layari portal pelanggan kami di app.prubsn.com.my/PruBSNTouch untuk akses dalam talian kepada maklumat sijil Takaful anda.

PRUDENTIAL BSN

TAKAFUL

Prudential BSN Takaful Berhad (740651-H)

Level 8A, Menara Prudential,
No.10, Jalan Sultan Ismail,
50250 Kuala Lumpur

If you are not delighted with the services of our bank representative or financial executive, or require additional support from us, you may call the Bank's Customer Care Center hotline at 1-300-88-1900 or Prudential BSN Takaful Berhad's Customer Service at 03-2053 7188.

Sekiranya anda tidak gembira dengan perkhidmatan yang diberikan oleh wakil atau eksekutif kewangan bank, atau memerlukan sebarang bantuan, sila hubungi Pusat Khidmat Pelanggan Bank di 1-300-88-1900 atau hubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan Prudential BSN Takaful Berhad di talian 03-2053 7188.