

SERVICE GUIDE

If you intend to participate in a takaful plan marketed by bancatakaful sales representatives, you can enjoy these value-added services.



What Services can you expect from the Bancatakaful Sales Representatives?

1

Before You Participate in a Takaful Plan



They can:

■ Assist You in Choosing the Right Takaful Plan

Recommend suitable Takaful plan(s) based on your needs.

■ Explain the Plan Features

Explain the plan features, benefits payable, exclusions, contributions and charges.

Provide a Product Disclosure Sheet to assist you in making informed decisions and to facilitate product comparison.

2

When You Decide to Participate in a Takaful Plan



They can:

■ Assist You in Completing the Takaful Application

Explain the importance of answering the questions in the proposal form fully and accurately.

Explain the importance on making a nomination to ensure benefits payable are received by your nominees or beneficiaries in the event of death.

Submit your Takaful application for underwriting after you have signed the proposal form.

■ Explain the Certificate Terms and Conditions

Your Takaful certificate will be delivered to you within 30 days.

Guide you through the certificate terms and conditions to ensure that this is the right Takaful plan that you have participated in.

3

During the Term of the Takaful Plan



They can:

■ Assist You in Certificate Servicing

Assist in submitting your service requests to Takaful Malaysia e.g. certificate modifications, change of addresses and frequency of contributions payments.

■ Assist You in Making a Takaful Claim

Guide you through the standard procedures on how to file a claim.

Corporate Website

Please visit www.bankislam.com for further information on Takaful Malaysia's products distributed by Bank Islam.

BANK ISLAM

Bank Islam Malaysia Berhad (No.98127-X)
32nd Floor, Menara Bank Islam, No. 22, Jalan Perak,
50450 Kuala Lumpur.

Customer Portal

Please visit www.takaful-malaysia.com.my - Takaful Malaysia Customer Portal for online access to your Takaful certificate information and further information on Takaful Malaysia's Customer Support.



TAKAFULmalaysia

Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad [198401019089 (131646-K)]
26th Floor, Annexe Block, Menara Takaful Malaysia,
No 4. Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.

If you are not satisfied with the services of our bancatakaful sales representatives, or if you require additional assistance, you may contact Bank Islam Contact Centre at **03-26 900 900** or Takaful Malaysia Customer Service at **1-300 88 252 385**.

We Protect. We Care. We Share.

PANDUAN PERKHIDMATAN

Jika anda bercadang untuk menyertai pelan takaful yang dipasarkan oleh wakil jualan bankatakaful, anda boleh menikmati perkhidmatan nilai tambah ini.



Apakah Perkhidmatan yang anda harapkan dari Wakil Jualan Bankatakaful?

1

Sebelum Anda Menyertai Pelan Takaful



Mereka boleh:

■ Membantu Anda dalam Memilih Pelan Takaful yang Sesuai

Mencadangkan pelan Takaful yang sesuai berdasarkan keperluan anda.

■ Menerangkan Ciri-ciri Produk

Menerangkan ciri-ciri pelan, manfaat yang dibayar, pengecualian, sumbangan dan caj-caj.

Menyediakan Helaian Penerangan Produk untuk membantu anda dalam membuat keputusan yang tepat dan untuk memudahkan perbandingan produk.

2

Apabila Anda Membuat Keputusan untuk Menyertai Pelan Takaful



Mereka boleh:

■ Membantu Anda dalam Melengkapkan Permohonan Takaful

Menerangkan kepentingan menjawab soalan-soalan di dalam borang cadangan dengan lengkap dan tepat.

Menerangkan kepentingan membuat penamaan untuk memastikan manfaat yang perlu dibayar akan diterima oleh penama atau benefisiari anda sekiranya berlaku kematian.

Mengemukakan permohonan Takaful anda untuk pengunderaitan selepas anda menandatangani borang cadangan.

■ Menerangkan Terma-terma dan Syarat-syarat Sijil

Sijil Takaful anda akan dihantar kepada anda dalam masa 30 hari.

Membimbing anda tentang syarat-syarat dan terma-terma sijil untuk memastikan bahawa ini adalah pelan Takaful yang tepat serta bersesuaian yang telah disertai oleh anda.

3

Semasa Tempoh Pelan Takaful



Mereka boleh:

■ Membantu Anda dalam Perkhidmatan Sijil Berterusan

Membantu dalam mengemukakan permintaan perkhidmatan kepada Takaful Malaysia seperti pengubahsuaian sijil, pertukaran alamat dan kekerapan pembayaran sumbangan.

■ Membantu Anda dalam Membuat Tuntutan Takaful

Membimbing anda melalui prosedur standard mengenai bagaimana untuk membuat tuntutan.

Laman Sesawang Korporat

Sila layari www.bankislam.com untuk maklumat lanjut mengenai produk Takaful Malaysia yang diedarkan oleh Bank Islam.

BANK ISLAM

Bank Islam Malaysia Berhad (No.98127-X)
Tingkat 32, Menara Bank Islam, No. 22, Jalan Perak,
50450 Kuala Lumpur.

Portal Pelanggan

Sila layari www.takaful-malaysia.com.my – Portal Pelanggan Takaful Malaysia untuk akses dalam talian ke maklumat sijil Takaful anda dan maklumat lanjut mengenai khidmat sokongan bagi Pelanggan Takaful Malaysia.

 **TAKAFULmalaysia**

Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad [198401019089 (131646-K)]
Tingkat 26, Blok Annex, Menara Takaful Malaysia,
No 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan mutu perkhidmatan wakil jualan bankatakaful kami, atau jika anda memerlukan sokongan tambahan, anda boleh menghubungi Pusat Hubungan Bank Islam di **03-26 900 900** atau Khidmat Pelanggan Takaful Malaysia di **1-300 88 252 385**.

Kami Lindungi. Kami Prihatin. Kami Berkongsi.