

Service Guide

Our Company offers family takaful products through our agency force and bank partners. If you intend to participate in our family takaful product through our agents, you can enjoy these value-added services.

1 Before you participate in a family takaful product

Deal only with registered agents

- ✓ You can check the status of the agent via the Malaysian Takaful Association (MTA) website on **Public Enquiry on Agent Status**
- ✓ Visit <http://www.malaysiantakaful.com.my/Consumer-Zone/Public-Enquiry-on-Agent-Status.aspx> for more details

Assist you in choosing the right takaful product

- ✓ Go through the Customer Fact Find form with you to understand your financial needs and risk appetite
- ✓ Recommend a suitable family takaful product(s) based on the facts that you provide in the form

Explain product feature

- ✓ Explain the takaful product concept(s), product features, benefits payable, contributions and charges
- ✓ Provide Product Disclosure Sheet (PDS) to assist you in making informed decisions and to facilitate product comparison

2 When You Decide To Participate In A Takaful Plan

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 (wasi 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
- ✓ Arrange for medical examination with one of our panel clinics, if required

Explain the certificate terms and conditions

- ✓ Your takaful certificate will be delivered to you by your agent (by hand or post) within 7 working days from the certificate issue date
- ✓ Go through the certificate terms and conditions with you to ensure that this is the right Takaful plan that you have participated in

3

During the term of the takaful plan

Continuous certificate servicing

- ✓ Guide you in the renewal process of your certificate to ensure continuous coverage
- ✓ Provide continuous service e.g. certificate modifications, change of address and frequency of contributions. If your agent has left the company, we shall appoint a new agent to service you

Assist you with making a takaful claim

- ✓ Guide you through the standard procedures on how to file a takaful claim

Customer Portal

Please visit our corporate website at <https://www.hlmtakaful.com.my>. Once you are there, just click on the HLMTakaful360° banner for online access to your certificate information

Customer Service

If you are not happy with the services of our agent, or require additional support from us, you may call us at 03-7650 1800 or e-mail us at ReachUs@takaful.hongleong.com.my

Panduan Perkhidmatan

Syarikat kami menawarkan produk-produk takaful keluarga melalui agensi dan rakan kongsi bank kami. Jika anda berhasrat untuk menyertai produk takaful keluarga melalui ejen-ejen kami, anda boleh menikmati perkhidmatan tambah nilai berikut.

1 Sebelum anda menyertai produk takaful keluarga

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 memilih produk takaful yang sesuai

- ✓ Membantu anda mengisi borang Carian Fakta Pelanggan untuk memahami keperluan kewangan dan selera risiko anda
- ✓ Mengesyorkan produk-produk takaful keluarga yang sesuai berdasarkan fakta yang anda berikan di dalam borang

Menerangkan ciri ciri produk

- ✓ Menerangkan konsep, ciri-ciri produk, manfaat-manfaat yang boleh dibayar, sumbangan serta caj-caj yang berkenaan
- ✓ Menyediakan Helaian Pendedahan Produk untuk membantu anda membuat keputusan yang tepat serta memudahkan perbandingan produk

2 Apabila anda membuat keputusan untuk menyertai produk takaful

Membantu anda melengkapkan permohonan takaful

- ✓ Menerangkan kepentingan anda menjawab soalan-soalan di dalam borang permohonan dengan lengkap dan tepat semasa anda mengisi borang cadangan
- ✓ Memberi maklumat mengenai proses penamaan (wasi dan/atau hibah) bagi memastikan manfaat yang dibayar akan diterima oleh penama atau waris anda sekiranya berlaku kematian
- ✓ Menghantar permohonan anda untuk proses pengunderaitan selepas anda menandatangani borang cadangan
- ✓ Mengatur pemeriksaan kesihatan dengan salah satu daripada klinik panel kami, sekiranya diperlukan

Menerangkan terma-terma dan syarat -syarat sijil

- ✓ Sijil Takaful anda akan dihantar kepada anda melalui ejen anda (samada dengan tangan atau melalui pos) dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh sijil dikeluarkan
- ✓ Menerangkan kepada anda terma-terma dan syarat-syarat sijil bagi memastikan anda telah menyertai pelan takaful yang tepat

3

Semasa tempoh produk takaful

Perkhidmatan sijil berterusan

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

Membantu anda dalam membuat tuntutan takaful

- ✓ Membantu anda melalui prosedur standard cara-cara untuk memfailkan tuntutan takaful

Portal Pelanggan

Sila layari laman sesawang korporat kami di <https://www.hlmtakaful.com.my>. Apabila anda berada di sesawang tersebut, sila klik pada banner HLMTakaful360° untuk akses dalam talian kepada maklumat sijil anda

Khidmat Pelanggan

Jika anda tidak berpuas hati dengan khidmat yang diberikan oleh ejen kami, atau memerlukan bantuan lanjut daripada kami, anda boleh menghubungi kami di 03-7650 1800 atau e-mel kami di ReachUs@takaful.hongleong.com.my