

## Service Guide for Family Takaful

Hong Leong Islamic Bank Berhad / Hong Leong Bank Berhad offers a range of Hong Leong MSIG Takaful Berhad (HLM Takaful) family takaful products through its branches nationwide. If you intend to participate in a family takaful product from our Personal Banker/Bank representative, you can enjoy these value-added services.

### 1 Before you participate in a family takaful product

#### Assist you in choosing the right takaful product

- √ Go through the Customer Fact Find form with you to better understand your takaful needs and financial goals
- √ Recommend a suitable family takaful product(s) after assessing your needs

#### Explain product feature

- √ Explain the product features, applicable Shariah concept, benefits payable, exclusions, 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 with the takaful application

- √ Explain the importance of answering the questions in the proposal form fully and accurately
- √ 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 HLM Takaful panel clinics, if required

#### Explain the certificate terms and conditions

- √ Your takaful certificate will be delivered to you (by hand or via post) within 14 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

- √ Assist in submitting your service requests to HLM Takaful, e.g. certificate modifications, cancellation or surrender of the certificate, change of address, contact details and frequency of contributions payment

#### Assist you with making a takaful claim

- √ Assist in submitting your takaful claim forms and documents to HLM Takaful

If you have enquiries or require additional information, please feel free to contact HLM Takaful at 03-7650 1800 or e-mail to [ReachUs@takaful.hongleong.com.my](mailto:ReachUs@takaful.hongleong.com.my)

Customer Portal for your Family Takaful plan:

Please visit HLM Takaful's corporate website at <https://www.hlmtakaful.com.my>. Once you are there, just click on the **HLM Takaful 360°** banner for online access to your certificate information.

## Panduan Perkhidmatan untuk Takaful Keluarga

Hong Leong Islamic Bank Berhad/ Hong Leong Bank Berhad menawarkan rangkaian produk takaful keluarga Hong Leong MSIG Takaful Berhad (HLM Takaful) melalui cawangan-cawangannya di seluruh negara. Jika anda berhasrat untuk menyertai produk takaful keluarga melalui Jurubank Peribadi/wakil kami, anda boleh menikmati perkhidmatan tambah nilai berikut.

### 1 Sebelum anda menyertai produk takaful keluarga

#### Membantu anda memilih produk takaful yang sesuai

- ✓ Meneliti borang Carian Fakta Pelanggan bersama anda untuk memahami keperluan takaful dan matlamat kewangan anda dengan lebih baik
- ✓ Mengesyorkan produk takaful keluarga yang sesuai setelah mengkaji keperluan anda

#### Menerangkan ciri ciri produk

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

### 2 Apabila anda membuat keputusan untuk menyertai pelan takaful

#### Membantu anda melengkapkan permohonan takaful

- ✓ Menerangkan kepentingan anda menjawab soalan-soalan di dalam borang permohonan dengan lengkap dan tepat
- ✓ Memberi maklumat tentang 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 klinik panel HLM Takaful, sekiranya diperlukan

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

- ✓ Sijil Takaful anda akan dihantar kepada anda (samada dengan serahan tangan atau melalui pos) dalam masa 14 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 pelan takaful

#### Perkhidmatan sijil berterusan

- ✓ Membantu dalam mengemukakan permintaan perkhidmatan anda kepada HLM Takaful, seperti pengubahsuaian sijil, pembatalan atau penyerahan sijil, pertukaran alamat, butiran perhubungan dan kekerapan sumbangan

#### Membantu anda dalam membuat tuntutan takaful

- ✓ Membantu dalam mengemukakan borang dan dokumen tuntutan anda kepada HLM Takaful

Sekiranya anda mempunyai pertanyaan atau memerlukan maklumat tambahan, sila hubungi HLM Takaful di 03-7650 1800 atau e-mel kepada [ReachUs@takaful.hongleong.com.my](mailto:ReachUs@takaful.hongleong.com.my)

Portal Pelanggan untuk pelan takaful keluarga anda:

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