

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

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 **HLMTakaful360°** 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

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.