

SERVICE GUIDE

Our Company offers Takaful products through our agency force, bank partners, etc. If you intend to participate in a Takaful product from our bank representative/financial executive, you can enjoy these value-added services

What Services can you expect from Bank Representative/Financial Executive?

BEFORE YOU PARTICIPATE IN A TAKAFUL PLAN

Assist you in Choosing the Right Takaful Plan

- Go through the Prospective Certificate Owner Customer Fact Find form with you 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.

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.
- Explain the importance of making a nomination and/or hibah to ensure benefits payable are received by your nominee 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 28 days subject to approval.
- Go through the certificate terms and conditions with you to ensure that this is the right Takaful plan that you have participated in.

SERVICE GUIDE

DURING THE TERM OF THE TAKAFUL PLAN

Continuous Certificate Servicing

- Assist in submitting your service requests to Great Eastern Takaful Berhad e.g. certificate modifications, change of address and frequency of contributions payments.

Assist you in making a Takaful Claim

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

Customer's Portal

- Please visit our Customer Portal at <https://igetintouch.greateastertakaful.com/> for online access to your Takaful certificate information.

Important Note:

- 1. If you are not satisfied with the services of bank representatives/ financial executive, or require additional support from us, you may contact us at 03 4259 8338.***
- 2. Great Eastern Takaful Berhad will make the necessary modification based on the service agreement made by respective bank partners.***

PANDUAN PERKHIDMATAN

Syarikat kami menawarkan produk Takaful melalui tenaga agensi, rakan kongsi bank dan lain- lain. Jika anda berminat untuk menyertai produk Takaful yang dipasarkan oleh Wakil / Eksekutif Kewangan Bank, anda boleh menikmati perkhidmatan seperti yang dinyatakan.

Apakah Perkhidmatan yang boleh anda harapkan dari Wakil/Eksekutif Kewangan Bank?

SEBELUM ANDA MENYERTAI PELAN TAKAFUL

Membantu anda dalam Memilih Pelan Takaful yang sesuai

- Meneliti kandungan Borang Maklumat Bakal Pemilik Sijil untuk memahami keperluan kewangan dan keperluan risiko anda.
- Mencadangkan pelan Takaful yang sesuai selepas menilai keperluan anda.

Menerangkan Ciri-Ciri Produk

- Menerangkan ciri-ciri produk, manfaat yang dibayar, pengecualian, sumbangan dan caj-caj.
- Menyediakan Risalah Pemberitahuan Produk, untuk membantu anda dalam membuat keputusan yang tepat dan untuk memudahkan perbandingan produk.

APABILA ANDA MEMBUAT KEPUTUSAN UNTUK MENYERTAI PELAN TAKAFUL

Membantu anda dalam melengkapkan Permohonan Takaful

- Menerangkan kepentingan menjawab soalan-soalan di dalam borang cadangan dengan lengkap dan tepat.
- Menerangkan kepentingan membuat penamaan dan/atau hibah untuk memastikan manfaat yang perlu dibayar 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 akan dihantar kepada anda dalam masa 28 hari tertakluk kepada kelulusan.
- Menerangkan syarat-syarat dan terma-terma sijil untuk memastikan bahawa ini adalah pelan Takaful yang sesuai yang telah disertai oleh anda.

PANDUAN PERKHIDMATAN

SEMASA TEMPOH PELAN TAKAFUL

Perkhidmatan Sijil Berterusan

- Membantu dalam mengemukakan permintaan perkhidmatan kepada Great Eastern Takaful Berhad seperti pengubahsuaian sijil, pertukaran alamat dan kekerapan pembayaran sumbangan.

Membantu anda dalam membuat Tuntutan Takaful

- Membimbing anda melalui prosedur standard mengenai tatacara untuk membuat tuntutan Takaful.

Portal Pelanggan

- Sila layari Portal Pelanggan kami di <https://igetintouch.greateasterntakaful.com/> untuk mengakses maklumat sijil Takaful anda secara dalam talian.

Nota Penting:

- 1. Jika anda tidak berpuas hati dengan perkhidmatan Wakil/ Eksekutif Kewangan Bank kami, atau memerlukan sokongan tambahan daripada kami, anda boleh menghubungi kami di 03 4259 8338.***
- 2. Great Eastern Takaful Berhad akan membuat pengubahsuaian yang diperlukan berdasarkan perjanjian perkhidmatan yang dibuat oleh rakan kongsi bank masing-masing.***

服务指引

我们通过我们的代理机构、银行合作伙伴等提供回教保险产品。如果您打算参与银行代表/财务人员的一项回教保险产品，您可以享受这些增值服务

您可以预期从银行代表/财务主人员得到什么服务？

在您参与一份回教保险计划之前

协助您选择合适的回教保险计划

- 与您一起检阅潜在保单持有人事实调查表，了解您的财务需求和风险偏好。
- 在评估您的需求后建议一份或以上适合您的回教保险计划。

解释产品特点

- 解释产品特点、利益给付、不承保项目、献金和费用。
- 提供产品信息披露说明书，以协助您做出明智的决定及进行产品比较。

当您决定参与一份回教保险计划

协助您完成回教保险申请

- 完整及准确地解释回答投保计划书上问题的重要性。
- 解释进行提名和/或授予 (hibah) 的重要性，以确保死亡时您的提名人或受益人获得利益给付。
- 在您签署投保计划书后呈交您的回教保险申请以进行承保。

解释保单的条款与规则

- 您的回教保险保单将在28天内交付予您 (经过核准后) 。
- 与您一起检阅保单的条款与规则以确保这是您所参与的正确的回教保险计划。

服务指引

在回教保险计划期限内

持续的保单服务

- 协助向Great Eastern Takaful Berhad提交您的服务请求，例如保单修改、地址变更和缴付献金的频率。

协助您进行一项回教保险索赔

- 指导您关于如何提交一份回教保险索赔的标准程序。

客户门户网站

- 请浏览我们的客户门户网站<https://www.igetintouch.com.my/web/i-getintouch>，以在网上获取您的回教保险保单资讯。

重要注释：

1. 如果您对银行代表/财务人员的服务感到不满意，或需要来自回教保险经营者的额外支援，您可以致电03 4259 8338与回教保险经营者联系。
2. Great Eastern Takaful Berhad将根据各银行合作伙伴所同意提供的服务协议进行必要的修改。