

## FAMILY TAKAFUL PLAN Service Guide

Delighting our  
customer with  
*exceptional service.*

Enjoy pleasant services with  
RHB Family Takaful Plan.

**RHB** 

### Service Guide

## What services can you expect from our bank representatives?

Our bank offers Takaful Malaysia's Takaful products through RHB Bank and RHB Islamic Bank branches. If you intend to participate in a Takaful plan marketed by our bank representatives, you can enjoy these value-added services:

### 1. BEFORE YOU PARTICIPATE IN A TAKAFUL PLAN

- **Assist You in Choosing the Right Takaful Plan**

Go through with you the Customer Fact Find form to understand your protection needs and financial goals.

Recommend suitable Takaful plan 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 an informed decision 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 application form fully and accurately.

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

Submit your Takaful application after you have signed the application form.

For more enquiries or if you require additional information, please feel free to contact RHB Customer Care Centre at 03-9206 8118 or Takaful Malaysia Customer Service at 1-300 88 252 385.

- **Explain the Certificate Terms and Conditions**

Your Takaful certificate will be delivered to you via email instantly.

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

### 3. DURING THE TERM OF THE TAKAFUL PLAN

- **Assist You in Certificate Servicing**

Guide you to submit your service requests to Takaful Malaysia, e.g. certificate modifications, change of address and frequency of contribution payment.

- **Assist You in Making a Takaful Claim**

Guide you through the standard procedure on how to file a claim with Takaful Malaysia.

For more information, please log on to [www.rhbgroup.com](http://www.rhbgroup.com)

 RHB Group  @RHBGroup  RHB Group  RHBGroup

RHB Bank Berhad 196501000373 (6171-M) | RHB Islamic Bank Berhad 200501003283 (680329-V)



Disclaimer: For avoidance of doubt, RHB Islamic Bank only promotes and manages promotions in relation to RHB Islamic Bank products and its related proposition only.

Underwritten by:



#### **Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad**

[198401019089 (131646-K)]

Licensed under Islamic Financial Services Act 2013 and regulated by Bank Negara Malaysia.

14th Floor, Annexe Block, Menara Takaful Malaysia,  
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.

[www.takaful-malaysia.com.my](http://www.takaful-malaysia.com.my)

#### **CUSTOMER PORTAL FOR YOUR TAKAFUL CERTIFICATE**

Visit [www.takaful-malaysia.com.my](http://www.takaful-malaysia.com.my) and log on to *myTakaful* Customer portal for access to your Takaful certificate details.

## PELAN TAKAFUL KELUARGA Panduan Perkhidmatan

Menggembirakan  
pelanggan kami dengan

*perkhidmatan terbaik.*

Nikmati perkhidmatan menyenangkan  
dengan Pelan Takaful Keluarga RHB.

**RHB** 

Panduan Perkhidmatan

## Apakah jenis perkhidmatan yang bakal anda terima dari wakil bank kami?

Bank kami menawarkan rangkaian produk Takaful dari Takaful Malaysia melalui cawangan RHB Bank dan RHB Islamic Bank. Jika anda berhasrat untuk menyertai pelan Takaful yang dipasarkan oleh wakil bank kami, anda boleh menikmati perkhidmatan tambah nilai berikut:

### 1. SEBELUM ANDA MENYERTAI PELAN TAKAFUL

- **Membantu Anda Memilih Pelan Takaful yang Sesuai**

Meneliti borang Carian Fakta Pelanggan bersama anda untuk memahami keperluan Takaful dan matlamat kewangan anda.

Mencadangkan pelan Takaful yang bersesuaian berdasarkan keperluan anda.

- **Menerangkan Ciri-ciri Produk**

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

Menyediakan Helaian Penerangan 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 di dalam borang permohonan dengan lengkap dan tepat.

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

Menghantar permohonan Takaful selepas anda menandatangani borang permohonan.

Untuk pertanyaan atau maklumat lanjut, sila hubungi talian Pusat Khidmat Pelanggan RHB di 03-9206 8118 atau Khidmat Pelanggan Takaful Malaysia di 1-300 88 252 385.

- **Menerangkan Terma dan Syarat Sijil**

Sijil Takaful anda akan dihantar kepada anda melalui emel dengan serta-merta.

Menerangkan mengenai terma dan syarat sijil bagi memastikan anda telah menyertai pelan Takaful yang tepat.

### 3. SEMASA TEMPOH PELAN TAKAFUL

- **Membantu Anda dalam Perkhidmatan Sijil Berterusan**

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

- **Membantu Anda dalam Membuat Tuntutan Takaful**

Membimbing anda melalui prosedur standard mengenai bagaimana untuk membuat tuntutan kepada Takaful Malaysia.

Untuk maklumat lanjut, sila log masuk ke [www.rhbgroup.com](http://www.rhbgroup.com)

 RHB Group  @RHBGroup  RHB Group  RHBGroup

RHB Bank Berhad 196501000373 (6171-M) | RHB Islamic Bank Berhad 200501003283 (680329-V)



Penafian: Untuk mengelakkan keraguan, RHB Islamic Bank hanya mempromosi dan menguruskan promosi berkaitan dengan produk RHB Islamic Bank dan cadangan berkaitan sahaja.

Diunderait oleh:



#### **Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad**

[198401019089 (131646-K)]

Dilisenkan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 dan diselia oleh Bank Negara Malaysia.

Tingkat 14, Annex Blok, Menara Takaful Malaysia,  
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.

[www.takaful-malaysia.com.my](http://www.takaful-malaysia.com.my)

#### **PORTAL PELANGGAN UNTUK SIJIL TAKAFUL ANDA**

Layari [www.takaful-malaysia.com.my](http://www.takaful-malaysia.com.my) dan log masuk ke portal pelanggan myTakaful untuk mengakses maklumat sijil Takaful anda.