

Panduan Perkhidmatan Pelanggan

Etika Takaful Berhad menawarkan plan takaful keluarga melalui Wakil Jualan Etika Takaful, rakan kongsi bank dan juga secara dalam talian.

Panduan ini menjelaskan perkhidmatan yang diberikan oleh Wakil Jualan Bancassurance kami.



Sebelum anda bermula

Berurusan hanya dengan Wakil Jualan Bancatakaful yang berdaftar

Anda boleh meminta Wakil Jualan Bancatakaful untuk mempamerkan Kad Kuasa Malaysian Takaful Association (MTA) untuk pengesahan.



Sebelum anda menyertai plan takaful

Membantu anda memilih plan takaful yang sesuai

- Memahami keperluan kewangan dan selera risiko anda dengan penggunaan Borang Pencarian Fakta Pelanggan.
- Menilai keperluan anda sebelum mengesyorkan plan takaful yang sesuai dengan anda.



eTiqa
Takaful

Membantu anda dalam membuat keputusan yang sewajarnya

- Menerangkan ciri-ciri plan, manfaat yang dibayar, pengecualian sumbangan dan caj-caj berkaitan.
- Menyediakan dan memberi penerangan melalui Helaian Pendedahan Produk, Ilustrasi Pemasaran dan Helaian Fakta Dana (sekiranya anda menyertai plan berkaitan pelaburan).



Apabila anda sudah bersedia untuk menyertai plan takaful

Membantu anda untuk membuat permohonan plan takaful

- Menerangkan kepentingan menjawab soalan-soalan di dalam Borang Permohonan dengan lengkap dan tepat.
- Menghantar permohonan anda ke Etika Takaful Berhad untuk diproses setelah anda menandatangani Borang Permohonan.
- Membantu anda dalam pemeriksaan kesihatan dengan klinik panel Etika Takaful Berhad, sekiranya perlu.
- Memberikan maklumat yang lengkap untuk membuat penamaan dan/atau hibah bagi memastikan pembayaran sijil boleh diterima oleh penama sekiranya berlaku kematian kepada peserta takaful.



Menerangkan terma-terma dan syarat-syarat sijil

- Dokumen sijil akan dihantar kepada anda (serahan tangan atau melalui pos) dalam tempoh 14 hari berkerja daripada tarikh lulus permohonan anda.
- Memberi penerangan tentang terma-terma dan syarat-syarat sijil bagi memastikan plan tersebut adalah betul sebagaimana yang disertai.



Dalam tempoh plan takaful berkuatkuasa

Memberikan perkhidmatan kepada anda sepanjang tempoh takaful

Membantu dalam permohonan perkhidmatan anda kepada Etika Takaful Berhad, seperti penukaran butiran sijil, alamat, kekerapan pembayaran sumbangan dan penyerahan sijil ATAU anda boleh mengunjungi cawangan Etika yang terdekat.

Sekiranya Wakil Jualan Bancatakaful anda tidak lagi mewakili kami, anda boleh melibatkan mana-mana Wakil Jualan Bancatakaful di cawangan Maybank untuk perkhidmatan yang anda perlukan.



Membantu anda dalam membuat tuntutan

- Membantu anda dalam penyerahan borang tuntutan dan dokumen anda kepada Etika Takaful Berhad ATAU anda boleh mengunjungi cawangan Etika yang terdekat.

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan perkhidmatan Wakil Jualan Bancatakaful kami, atau memerlukan sebarang bantuan daripada Maybank, anda boleh menghubungi Khidmat Pelanggan Maybank di talian **1 300 88 6688**