Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Umum
AVA Group Accident Protection

Tentang Produk Asuransi

AVA Group Accident Protection ("Produk Asuransi") adalah produk asuransi kecelakaan kumpulan milik dan diterbitkan oleh PT ASURANSI JIWA ASTRA ("Astra Life" atau "Kami") berupa Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan sebagai Manfaat Asuransi Dasar dan Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan dan Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan sebagai Manfaat Asuransi Pilihan untuk setiap Tertanggung dari Pemegang Polis, yang memenuhi syarat untuk mendapatkan perlindungan asuransi sebagaimana tercantum dalam Polis. Produk Asuransi ini menawarkan benefit yang sangat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan Pemegang Polis (*tailor made*).

Manfaat & Fitur Produk Asuransi

I. Manfaat Asuransi

Manfaat Asuransi Dasar

Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan (*Accidental Death*/AD)

Manfaat asuransi yang akan didapatkan melalui produk ini:

1. Manfaat Meninggal karena Kecelakaan
   Apabila Tertanggung mengalami Kecelakaan dalam Masa Kepesertaan pada Periode Polis maka Penanggung akan membayar Uang Pertanggungan (UP) Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan kepada Penerima Manfaat.
2. Santunan Biaya Pemakaman
   Apabila Tertanggung mengalami risiko meninggal dunia karena Kecelakaan, maka Penanggung akan membayar Santunan Biaya Pemakaman sebesar Rp. 5.000.000,-.

Total UP per Tertanggung adalah maksimum sebesar UP Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan. Apabila Kematian Akibat Kecelakaan terjadi setelah Tertanggung yang sama mengalami Cacat Tetap Akibat Kecelakaan, maka Penanggung akan membayar UP Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan dikurangi Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan yang telah dibayarkan kepada Penerima Manfaat.

Manfaat Asuransi Pilihan

Produk ini memiliki asuransi tambahan yang dapat dipilih sebagai berikut:

1. Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan (*Accidental Permanent Disability*/APD)

i. Apabila Tertanggung mengalami Kecelakaan dalam Masa Kepesertaan pada Periode Polis dan menyebabkan Tertanggung terdiagnosis mengalami Cacat Tetap Akibat Kecelakaan maka Penanggung akan membayar manfaat sesuai tabel berikut:

Jenis Kehilangan	% dari UP Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan
Kelumpuhan tetap dan tidak dapat disembuhkan pada semua Anggota Gerak Atas dan Anggota Gerak Bawah.	100%
Kehilangan seluruh bagian atau kehilangan fungsi pada kedua Anggota Gerak Atas dan/atau kedua Anggota Gerak Bawah secara total dan tetap.	100%
Kehilangan kemampuan bicara dan fungsi pendengaran dan tidak dapat dipulihkan.	100%
Kehilangan fungsi satu Anggota Gerak Atas dan fungsi satu Anggota Gerak Bawah atau fungsi satu Anggota Gerak Atas dan fungsi penglihatan pada satu mata atau fungsi satu Anggota Gerak Bawah dan fungsi penglihatan pada satu mata dan tidak dapat dipulihkan.	100%
Kehilangan fungsi penglihatan secara total dan tetap pada: a. Kedua mata b. Satu mata c. Satu lensa mata	 100% 70% 50%
Kehilangan fungsi pendengaran secara keseluruhan dan tidak dapat dipulihkan pada: a. Kedua telinga b. Satu telinga	 75% 15%
Kehilangan fungsi satu Anggota Gerak Atas secara total dan tetap.	70%
Kehilangan fungsi satu Anggota Gerak Bawah secara total dan tetap.	50%
Kehilangan kemampuan bicara dan tidak dapat disembuhkan.	50%
Kehilangan bagian anggota tubuh berupa empat jari dan ibu jari tangan secara total dan tetap pada: a. Tangan kanan b. Tangan kiri	 70% 50%
Kehilangan bagian anggota tubuh berupa empat jari tangan secara total dan tetap pada: a. Tangan kanan b. Tangan kiri	 40% 30%
Kehilangan bagian anggota tubuh berupa satu ibu jari tangan secara total dan tetap pada: a. Kedua ruas jari tangan kanan b. Satu ruas jari tangan kanan c. Kedua ruas jari tangan kiri d. Satu ruas jari tangan kiri	 30% 15% 20% 10%
Kehilangan bagian anggota tubuh berupa jari-jari tangan secara total dan tetap pada: a. Tiga ruas jari tangan kanan b. Dua ruas jari tangan kanan c. Satu ruas jari tangan kanan d. Tiga ruas jari tangan kiri e. Dua ruas jari tangan kiri f. Satu ruas jari tangan kiri	 10% 7.5% 5% 7.5% 5% 2%
Kehilangan bagian anggota tubuh berupa jari-jari kaki secara total dan tetap pada: a. Semua jari satu kaki 5% b. Kedua ruas ibu jari kaki 5% c. Satu ruas ibu jari kaki 3% d. Setiap jari kaki selain ibu jari kaki	 5% 5% 3% 1%
Salah satu kaki patah atau lepas dari tempurung lutut.	10%
Salah satu kaki memendek sedikitnya 5 cm.	7.5%

ii. Akumulasi Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan per Tertanggung adalah maksimum 100% dari UP Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan untuk setiap Periode Polis.

iii. Pembayaran Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan ini akan mengurangi Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Dalam hal UP Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan lebih kecil dari UP Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan, maka pertanggungan Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan akan tetap berlaku; atau

b. Dalam hal UP Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan adalah sebesar UP Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan, maka pertanggungan Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan akan otomatis berakhir.

2. Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan (*Accidental Medical Expenses*/AME)

i. Apabila Tertanggung mengalami Kecelakaan dalam Masa Kepesertaan pada Periode Polis sehingga membutuhkan perawatan medis, Penanggung akan mengganti Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan sampai dengan 10% dari UP Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan kepada Penerima Manfaat untuk setiap Periode Polis.

ii. Pembayaran Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan tidak mengurangi Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan.

II. Premi

1. Tarif Premi
   Tarif Premi Tahunan sebagaimana tercantum dalam Polis ditentukan oleh Kami pada awal berlakunya Polis dan dapat ditinjau kembali setiap Tanggal Pembaruan Polis kecuali terdapat perubahan risiko pertanggungan.
2. Jenis Premi
   i. Premi Awal
   Premi Awal adalah Premi yang ditetapkan oleh Kami untuk Periode Polis pertama. Premi Awal harus dibayarkan oleh Pemegang Polis kepada Kami secara penuh pada Tanggal Berlakunya Polis.
   Untuk Premi Awal yang dibayarkan secara angsuran, maka angsuran pertama dari Premi Awal dibayarkan pada Tanggal Berlakunya Polis dan angsuran berikutnya dibayarkan pada setiap Tanggal Jatuh Tempo Premi.
   ii. Premi Penyesuaian
   Premi Penyesuaian adalah Premi yang ditetapkan oleh Kami dalam Periode Polis yaitu pada saat berlakunya perlindungan asuransi bagi Tertanggung baru, saat berakhirnya kepesertaan, atau saat perubahan manfaat Tertanggung.
   Premi Penyesuaian akan diperhitungkan secara prorata berdasarkan periode perlindungan asuransi Tertanggung dan cara pembayaran Premi.
   Premi Penyesuaian harus dibayarkan dalam waktu 30 hari terhitung sejak tanggal diterbitkannya tagihan Premi Penyesuaian oleh Kami.
   iii. Premi Pembaruan
   Premi Pembaruan adalah Premi yang ditetapkan oleh Kami untuk setiap periode Pembaruan Polis. Premi Pembaruan harus dibayarkan secara penuh pada setiap Tanggal Jatuh Tempo Premi.

3. Pembayaran Premi
   Premi harus dibayar di muka secara tahunan. Cara Pembayaran Premi dengan angsuran enam bulanan dan tiga bulanan hanya dapat dilakukan dengan persetujuan Penanggung dan dikenakan faktor perkalian sebagaimana tercantum dalam Polis.
   Premi dapat dibayarkan seluruhnya oleh Pemegang Polis atau dengan kontribusi Tertanggung yang dibayarkan melalui Pemegang Polis dan jumlah maksimumnya ditentukan oleh Penanggung.
4. Mata uang Premi adalah Rupiah (IDR).
5. Minimum Premi Tahunan adalah Rp 1.000.000,- per Pemegang Polis.
6. Jumlah maksimum Premi sesuai keputusan *underwriting*.
7. Masa Pembayaran Premi adalah sama dengan Masa Asuransi.

III. Masa Kepesertaan

1 tahun dan dapat diperpanjang sampai Tertanggung mencapai usia 65 tahun atas persetujuan Kami. Polis akan diperbarui pada saat Kami menerima konfirmasi Pembaruan Polis dari Pemegang Polis sebelum berakhirnya Periode Polis sesuai dengan ketentuan yang Kami tetapkan.

IV. Uang Pertanggungan

1. Pemegang Polis bebas menentukan besar UP atas setiap Tertanggung berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh Pemegang Polis, misalnya jabatan atau golongan, minimal sebesar Rp 5.000.000, -.
2. Besar UP berlaku tetap selama periode 1 tahun Polis. Setiap perubahan UP harus diajukan oleh Pemegang Polis terlebih dahulu dan mendapat persetujuan dari Kami. Setiap perubahan UP akan mengacu pada ketentuan seleksi risiko (*underwriting*) yang ditetapkan oleh Astra Life.

Biaya

Biaya-biaya sudah tercakup dalam komponen Premi.

Definisi/Istilah yang Digunakan

- **Aktif Bekerja,** berarti Tertanggung dalam keadaan sehat dan dapat melakukan pekerjaan atau aktivitas normal dan wajar pada Tanggal Berlakunya Kepesertaan dan pada setiap perubahan UP.
- **Kami,** berarti PT ASURANSI JIWA ASTRA selaku Penanggung manfaat asuransi sesuai dengan Polis.
- **Kecelakaan** berarti kejadian yang tidak diduga, tidak direncanakan, tiba-tiba, berasal dari luar dan diakibatkan oleh kekerasan yang menyebabkan cedera badan secara tidak sengaja terlepas dari sebab lainnya yang terjadi dalam jangka waktu 90 hari setelah terjadinya Kecelakaan. Tenggelam juga dianggap sebagai Kecelakaan. Menghirup gas atau uap secara tidak sengaja dan kelalaian dalam mengkonsumsi bahan beracun atau bahan kimia juga dianggap sebagai Kecelakaan, namun, dalam hal ini hanya klaim-klaim yang terjadi dalam jangka waktu 30 hari setelah penghirupan atau konsumsi itu akan ditanggung sebagai Kecelakaan.
- **Pemegang Polis,** berarti setiap perkumpulan atau badan hukum/perorangan-individu yang mengadakan perjanjian pertanggungan sebagai Pemegang Polis dengan Kami sebagai Penanggung.
- **Penerima Manfaat,** berarti individu yang ditunjuk sebagai pihak yang berhak atas manfaat asuransi Tertanggung.
- **Polis,** berarti perjanjian asuransi antara Anda sebagai Pemegang Polis dan Kami sebagai Penanggung.
- **Tertanggung,** berarti setiap orang yang menjadi Karyawan dan/atau Tanggungan Karyawan atau Anggota atau Siswa dari Pemegang Polis, yang memenuhi syarat untuk mendapatkan perlindungan Asuransi dari Kami sesuai ketentuan Polis.

Pengecualian

Penanggung tidak akan membayar klaim atas Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan dan/atau Cacat Tetap Akibat Kecelakaan dan/atau Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan apabila kondisi Tertanggung disebabkan secara langsung atau tidak langsung, seluruhnya ataupun sebagian akibat salah satu dari kondisi di bawah ini:

i. Ikut berpartisipasi dalam peperangan (baik yang dinyatakan maupun tidak), keadaan seperti perang, pendudukan, gerakan pengacauan, pemberontakan, perebutan kekuasaan, pemogokan, huru-hara, keributan, tindakan kriminal, aktivitas yang melanggar hukum atau berdinas di angkatan bersenjata atau kepolisian;

ii. Ikut serta dalam olahraga atau aktivitas berisiko tinggi, termasuk namun tidak terbatas pada balap (kecuali yang menapakkan kaki), olahraga musim dingin, menunggang kuda, mendaki, olahraga di udara, aktivitas seperti terbang, olahraga kontak fisik atau olahraga air (kecuali berlayar menggunakan perahu tanpa motor dan berenang);

iii. Ikut dalam penerbangan bukan sebagai penumpang pesawat penerbangan komersial yang memiliki jadwal tetap;

iv. Melukai diri sendiri dengan sengaja (termasuk luka yang terjadi karena Tertanggung tidak mengikuti anjuran medis), bunuh diri atau percobaan bunuh diri baik dalam keadaan sadar maupun tidak;

v. Mengkonsumsi alkohol atau penyalahgunaan obat, narkotik atau bahan-bahan terlarang lainnya; atau

vi. Perawatan atau pelayanan yang dilakukan dan disediakan oleh Pemegang Polis atau anggota keluarga Tertanggung atau oleh orang yang biasa tinggal dalam satu rumah dengan Tertanggung.

Ketentuan-ketentuan tersebut di atas berlaku, kecuali dinyatakan lain oleh Penanggung.

Ilustrasi Produk Asuransi

PT. ABC membeli Produk Asuransi dengan perincian data sebagai berikut:

Rata-rata Usia Tertanggung	32 Tahun
Jenis Kelamin Tertanggung	Pria (P) dan Wanita (W)
Kelas Pekerjaan Tertanggung	Kelas 1
Cara Pembayaran Premi	Tahunan
Program Manfaat	- Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan (AD) - Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan (APD) - Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan (AME)

Uang Pertanggungan dan Total Premi Tahunan

Kategori Tertanggung	Jenis Kelamin/ Jumlah Tertanggung (orang)		Uang Pertanggungan		
			AD	APD	AME
Direksi	P	c	1 Miliar	1 Miliar	100 Juta
	W	0			
Manajer	P	1	750 Juta	750 Juta	75 Juta
	W	1			
Supervisor	P	1	500 Juta	500 Juta	50 Juta
	W	1			
Staf	P	3	250 Juta	250 Juta	25 Juta
	W	2			
Total	P	6			
	W	4			
Premi Tahunan per Program Manfaat			1.710.000	1.235.000	332.500
Total Premi Tahunan			3.277.500		

Simulasi Pembayaran Manfaat Asuransi:

- **Contoh 1 : Meninggal Dunia karena Sakit**
  Direktur A meninggal dunia karena sakit, maka tidak ada manfaat yang dibayarkan dan pertanggungan atas diri Direktur A berakhir.
- **Contoh 2 : Meninggal Dunia karena Kecelakaan**
  Direktur A meninggal dunia karena Kecelakaan, maka 100% UP Kematian Akibat Kecelakaan sebesar Rp 1 Miliar ditambah Santunan Biaya Pemakaman sebesar Rp5.000.000,- akan dibayarkan dan pertanggungan atas diri Direktur A berakhir.
- **Contoh 3 : Kehilangan Fungsi Penglihatan pada Kedua Mata**
  Direktur B mengalami kehilangan fungsi penglihatan secara total dan tetap pada kedua mata akibat Kecelakaan, maka 100% UP Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan sebesar Rp 1 Miliar akan dibayarkan dan pertanggungan atas diri Direktur B berakhir.
- **Contoh 4 : Kehilangan Fungsi Satu Anggota Gerak Atas dan Meninggal Dunia karena Kecelakaan**
  Direktur A mengalami Kehilangan fungsi satu Anggota Gerak Atas secara total dan tetap akibat Kecelakaan, maka 70% UP Cacat Tetap Akibat Kecelakaan sebesar Rp 700.000.000,- akan dibayarkan.
  5 bulan kemudian Direktur A meninggal dunia karena Kecelakaan, maka sisa UP Kematian Akibat Kecelakaan sebesar Rp 300.000.000,- ditambah Santunan Biaya Pemakaman sebesar Rp 5.000.000 akan dibayarkan dan pertanggungan atas diri Direktur A berakhir.
- **Contoh 5 : Pengobatan karena Kecelakaan dan Meninggal Dunia karena Kecelakaan**
  Manajer A mengalami Kecelakaan sehingga harus menjalani pengobatan di Rumah Sakit maka Manajer A mendapatkan penggantian biaya maksimum sebesar Rp 75.000.000,- (10% dari UP Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan).
  4 bulan kemudian, Manajer A meninggal dunia karena Kecelakaan, maka 100% UP Kematian Akibat Kecelakaan sebesar Rp 750.000.000,- ditambah Santunan Biaya Pemakaman sebesar Rp 5.000.000,- akan dibayarkan dan pertanggungan atas diri Manajer A berakhir.

Ketentuan Sanggahan:

- ***Ilustrasi di atas hanya merupakan contoh jumlah pembayaran klaim Manfaat Asuransi dan jumlah Manfaat Asuransi yang akan dibayarkan sesuai dengan syarat dan ketentuan Polis.***
- ***Manfaat Asuransi akan diberikan kepada Tertanggung dan Penerima Manfaat melalui Pemegang Polis sesuai dengan program manfaat yang dipilih oleh Pemegang Polis sebagaimana tercantum dalam Simulasi/Proposal Asuransi Kecelakaan Kumpulan.***

Persyaratan & Cara Pengajuan Asuransi

1. Pemegang Polis mendaftarkan calon Tertanggung yang ingin diikutsertakan dalam perlindungan asuransi
   Pemegang Polis dan/atau Tertanggung harus memastikan hal-hal berikut ini :
   - Usia masuk Calon Tertanggung (ulang tahun terdekat) : 0 - 65 tahun.
   - Memberikan informasi data diri termasuk namun tidak terbatas pada kesehatan, pekerjaan, dan hobi dengan jujur, lengkap, dan benar.
2. Proses Seleksi Risiko oleh Astra Life
3. Sertifikat Asuransi bagi Tertanggung akan dikirimkan melalui Pemegang Polis jika pengajuan asuransi disetujui

Cara Pengajuan Klaim

1. Penerima Manfaat menglsi formulir klaim yang bisa didapatkan dengan menghubungi Pemegang Polis atau Kami atau diunduh dari www.astralife.co.id dan mengirimkan ke kantor pusat Kami berserta dokumen-dokumen lainnya yang disyaratkan maksimum 90 hari sejak tanggal Peserta mengalami kejadian yang diasuransikan
2. Proses klaim manfaat asuransi setelah dokumen diterima dengan lengkap dan benar
3. Manfaat Asuransi dibayarkan melalui Pemegang Polis sesuai ketentuan Polis

Dokumen Pengajuan Klaim Wajib

1. Klaim Kematian/meninggal dunia dan Santunan Biaya Pemakaman
   i. Asli Formulir Klaim yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar;
   ii. Asli Surat Keterangan Kematian yang ditandatangani oleh Dokter Umum dan/atau Dokter Spesialis yang memeriksa penyebab kematian;
   iii. Asli Surat/Akta Kematian atau legalisir yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang;
   iv. Fotokopi identitas dari Tertanggung dan Penerima Manfaat yang masih berlaku;
   v. Asli atau legalisir Berita Acara dari Kepolisian yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang apabila meninggal karena kecelakaan lalu lintas atau sebab-sebab yang tidak wajar; dan
   vi. Surat Penunjukan Penerima Manfaat disertai dengan dokumen yang membuktikan adanya hubungan (*insurable interest*) antara Penerima Manfaat dengan Tertanggung (termasuk namun tidak terbatas pada: Kartu Keluarga/Surat Nikah/Akta Lahir) bila Pemegang Polis menghendaki pembayaran manfaat asuransi langsung dibayarkan kepada Penerima Manfaat yang sah sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Klaim Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan
   i. Asli Formulir Klaim yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar;
   ii. Asli Surat Keterangan yang ditandatangani oleh Dokter Umum dan/atau Dokter Spesialis yang memeriksa dan menyatakan Tertanggung terdiagnosa secara medis mengalami Cacat Tetap Akibat Kecelakaan;
   iii. Fotokopi identitas dari Tertanggung yang masih berlaku; dan
   iv. Asli atau legalisir Berita Acara dari Kepolisian yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang (jika diperlukan oleh Penanggung).
3. Klaim Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan
   i. Asli Formulir klaim yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar serta resume medis dari Dokter Umum dan/atau Dokter Spesialis yang merawat;
   ii. Fotokopi identitas dari Tertanggung yang masih berlaku;
   iii. Asli semua tagihan dan kuitansi secara lengkap dari Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan;
   iv. Fotokopi hasil pemeriksaan diagnostik; dan
   v. Asli atau legalisir Berita Acara dari Kepolisian yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang (jika diperlukan oleh Penanggung).

Selain dokumen-dokumen tersebut di atas Kami berhak untuk meminta dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan sehubungan dengan pengajuan klaim.

Penyelesaian Perselisihan

Konsumen atau perwakilan konsumen dapat memilih untuk melakukan penyelesaian perselisihan dan/atau pengaduan baik di luar pengadilan (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) atau Pengadilan Negeri.

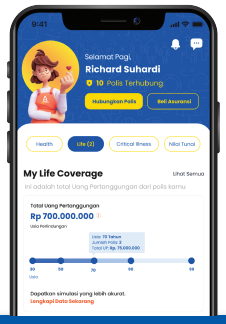
Risiko yang Perlu Anda Ketahui

Risiko Gagal Klaim
Risiko yang berkaitan dengan kondisi dimana Penanggung tidak menyetujui dan tidak membayarkan klaim yang diajukan berdasarkan ketentuan Polis.

Informasi Tambahan

1. RIPLAY Umum ini merupakan penjelasan singkat tentang Produk Asuransi dan bukan merupakan bagian dari aplikasi permohonan asuransi dan Polis. Dalam hal terdapat perbedaan mengenai ketentuan yang sama yang tercantum dalam RIPLAY Umum ini dengan yang tercantum dalam Polis maka yang berlaku adalah yang tercantum dalam Polis.
2. Informasi mengenai manfaat Produk Asuransi ini secara lengkap dapat dipelajari pada Polis jika permohonan asuransi disetujui.
3. PT ASURANSI JIWA ASTRA dapat menolak permohonan asuransi Pemegang Polis dan/atau Tertanggung apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
4. Pemegang Polis harus membaca dengan teliti RIPLAY Umum dan memahami Produk Asuransi ini serta berhak bertanya kepada tenaga pemasar atas semua hal terkait RIPLAY Umum ini.
5. PT ASURANSI JIWA ASTRA berhak membatalkan perlindungan asuransi atas diri Tertanggung sehubungan dengan informasi dan/atau data yang disampaikan oleh Pemegang Polis dan/atau Tertanggung tidak benar dan/atau Premi keikutsertaan asuransi belum diterima. Dengan demikian pastikan Pemegang Polis dan/atau Tertanggung telah membaca dan memahami isi dokumen sebelum ditandatangani dan memberikan informasi data diri dengan jujur, lengkap, dan benar di mana informasi tersebut dapat memengaruhi penilaian PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA tidak berkewajiban untuk menyetujui permohonan asuransi ini atau membayar manfaat asuransi apapun dan asuransi menjadi batal demi hukum.
6. Dalam hal PT ASURANSI JIWA ASTRA bermaksud melakukan perubahan terhadap ketentuan atas Produk Asuransi ini, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan mengenai manfaat asuransi, biaya, risiko, Premi, syarat dan ketentuan Polis, maka PT ASURANSI JIWA ASTRA akan menyampaikan pemberitahuan secara tertulis terlebih dahulu kepada Pemegang Polis selambat-lambatnya 30 hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku efektif.
7. Pemegang Polis wajib melakukan pembayaran Premi dan memenuhi kewajiban lainnya sebagaimana diatur dalam Polis.
8. Premi yang dibayarkan sudah termasuk komponen biaya-biaya, termasuk namun tidak terbatas pada biaya distribusi (termasuk biaya komisi bank, jika ada) dan biaya terkait asuransi.
9. Produk Asuransi ini adalah produk asuransi milik PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA akan bertanggung jawab atas Produk Asuransi.
10. Produk Asuransi ini bukan merupakan produk PT. Bank Permata Tbk ("PermataBank") sehingga tidak mengandung kewajiban apapun bagi PermataBank dan tidak dijamin oleh PermataBank dan afiliasinya, serta tidak termasuk dalam program penjaminan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
11. PermataBank hanya sebagai pemberi referensi, bukan sebagai agen penjual. Tenaga pemasar asuransi dari PT ASURANSI JIWA ASTRA akan menjelaskan lebih lanjut mengenai Produk Asuransi ini.
12. Ketentuan lebih lanjut mengenai Produk Asuransi tercantum dalam ketentuan Sertifikat Asuransi yang Kami terbitkan sebagai bukti kepesertaan jika permohonan disetujui.
13. Produk Asuransi ini telah tercatat pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Aplikasi Layanan Nasabah Astra Life dalam Genggaman



myPortfolio
Gabungkan semua polis Astra Life kamu untuk kemudahan mengakses manfaat dan melihat portofolio perlindunganmu

myClaim
Anti ribet untuk pengajuan klaim kamu

mye-Card
Akses e-card jadi lebih mudah untuk klaim di Rumah Sakit

myFund Value
Pantau portofolio dana unit link dalam satu aplikasi

Download MyAstraLife di
Get it on Google Play
Download on the App Store

Layanan Pengaduan

1

Pengaduan Lisan / Tertulis
Hubungi Contact Center Hello Astra Life (telepon/surat/email)

2

Proses Penanganan Pengaduan
Dalam 5 hari kerja. Untuk pengaduan tertulis, maksimum 20 hari kerja sejak dokumen diterima dengan lengkap dan benar; dan dapat diperpanjang maksimum 20 hari kerja jika diperlukan

3

Penyelesaian Pengaduan
Secara lisan untuk pengaduan dari telepon. Tertulis untuk pengaduan melalui surat/email.
Dan atas penyampaian Penyelesaian Pengaduan tersebut:
- Jika Anda setuju, maka pengaduan selesai.
- Jika tidak setuju, maka pengaduan dapat disampaikan kembali sesuai ketentuan yang berlaku.

Penyelesaian Perselisihan

Konsumen atau perwakilan konsumen dapat memilih untuk melakukan penyelesaian perselisihan dan/atau pengaduan baik di luar pengadilan (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) atau pengadilan.

Pusat Informasi dan Layanan Pengaduan

Syarat dan ketentuan yang berlaku terkait Produk Asuransi ini dapat diperoleh pada media berikut ini:

Contact Center Hello Astra Life
1500282
Senin - Minggu, 24 jam

E-mail & Whatsapp
hello@astralife.co.id
08952-1500282
Senin - Jumat, 08.00 - 16.00 WIB

Website & Social Media
www.astralife.co.id
astralifeID

Surat Menyurat & Walk-In Customer
PT ASURANSI JIWA ASTRA
Pondok Indah Office Tower 3, Lantai 1
Jl. Sultan Iskandar Muda Kav. V - TA
Pondok Indah, Jakarta Selatan 12310

PT ASURANSI JIWA ASTRA berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan