

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Umum PRIMA Credit Life

Tentang Produk

PRIMA Credit Life merupakan produk asuransi jiwa kredit kumpulan yang memberikan perlindungan asuransi terhadap risiko meninggal dunia atau Ketidakmampuan Total Sementara atau Ketidakmampuan Total Tetap karena Penyakit atau Kecelakaan bagi Peserta (Tertanggung) yang memenuhi syarat untuk mendapatkan perlindungan asuransi, yang bertujuan untuk membayarkan Jumlah Sisa Pinjaman berikut Denda Tunggakan Angsuran (jika ada) dan/atau Angsuran Pinjaman Bulanan Peserta (Tertanggung) kepada Pemegang Polis dan juga Santunan Duka.

Fitur Utama Asuransi

Nama Pemegang Polis	PT Toyota Astra Financial Services	Masa Kepesertaan	Mengikuti lama Pinjaman pada Pemegang Polis, maksimum 6 tahun
Manfaat Pertanggungan	Jumlah Sisa Pinjaman dan santunan duka dan/atau Angsuran Pinjaman Bulanan	Usia Masuk Peserta (Tertanggung)	18 - 69 tahun (Ulang Tahun Terdekat)
Mata Uang	Rupiah	Frekuensi Pembayaran Premi	Tunggal - Sekaligus

Manfaat Produk

Manfaat Pertanggungan yang dapat diberikan Penanggung dibedakan berdasarkan lama Masa Kepesertaan dengan ketentuan sebagai berikut:

Manfaat	Manfaat Pertanggungan yang akan dibayarkan apabila Peserta (Tertanggung) mengalami Kejadian Yang Dipertanggungan dalam Masa Kepesertaan berikut ini:		
	0 - 90 hari kalender	91 - 180 hari kalender	Lebih dari 180 hari kalender
Manfaat Meninggal Dunia	Meninggal Dunia karena Kecelakaan Pembayaran Jumlah Sisa Pinjaman berikut Denda Tunggakan Angsuran (jika ada) kepada Pemegang Polis dan Santunan Duka Rp 25.000.000 kepada ahli waris Peserta (Tertanggung) melalui Pemegang Polis.	<ul style="list-style-type: none"> Meninggal Dunia karena Kecelakaan Pembayaran Jumlah Sisa Pinjaman berikut Denda Tunggakan Angsuran (jika ada) kepada Pemegang Polis dan Santunan Duka Rp 25.000.000 kepada ahli waris Peserta (Tertanggung) melalui Pemegang Polis. Meninggal Dunia Karena Penyakit Pembayaran 15% dari Jumlah Sisa Pinjaman berikut Denda Tunggakan Angsuran (jika ada) maksimum sebesar Rp 25.000.000 	Meninggal Dunia karena Penyakit atau Kecelakaan Pembayaran Jumlah Sisa Pinjaman berikut Denda Tunggakan Angsuran (jika ada) kepada Pemegang Polis dan Santunan Duka Rp 25.000.000 kepada ahli waris Peserta (Tertanggung) melalui Pemegang Polis.
Manfaat Ketidakmampuan Total Sementara	Ketidakmampuan Total Sementara karena Kecelakaan Pembayaran Angsuran Pinjaman Bulanan jika didiagnosa oleh Dokter menderita Ketidakmampuan Total Sementara selama 30 hari kalender berturut-turut. Pembayaran Angsuran Pinjaman Bulanan akan diteruskan jika setiap 30 hari kalender berikutnya ada diagnosa Dokter masih menderita Ketidakmampuan Total Sementara (maksimum hingga 12 bulan). Apabila lebih dari 12 bulan masih menderita Ketidakmampuan Total Sementara, akan dibayarkan manfaat Ketidakmampuan Total Tetap.	Ketidakmampuan Total Sementara karena Kecelakaan Pembayaran Angsuran Pinjaman Bulanan yang telah jatuh tempo jika didiagnosa oleh Dokter menderita Ketidakmampuan Total Sementara selama 30 hari kalender berturut-turut. Pembayaran Angsuran Pinjaman Bulanan akan diteruskan jika setiap 30 hari kalender berikutnya ada diagnosa Dokter masih menderita Ketidakmampuan Total Sementara (maksimum hingga 12 bulan). Apabila lebih dari 12 bulan masih menderita Ketidakmampuan Total Sementara, akan dibayarkan manfaat Ketidakmampuan Total Tetap.	Ketidakmampuan Total Sementara karena Penyakit atau Kecelakaan Pembayaran Angsuran Pinjaman Bulanan yang telah jatuh tempo jika didiagnosa oleh Dokter menderita Ketidakmampuan Total Sementara selama 30 hari kalender berturut-turut. Pembayaran Angsuran Pinjaman Bulanan akan diteruskan jika setiap 30 hari kalender berikutnya ada diagnosa Dokter masih menderita Ketidakmampuan Total Sementara (maksimum hingga 12 bulan). Apabila lebih dari 12 bulan masih menderita Ketidakmampuan Total Sementara, akan dibayarkan manfaat Ketidakmampuan Total Tetap.
Manfaat Ketidakmampuan Total Tetap	Ketidakmampuan Total Tetap karena Kecelakaan Pembayaran Jumlah Sisa Pinjaman berikut Denda Tunggakan Angsuran (jika ada) jika didiagnosa oleh Dokter menderita Ketidakmampuan Total Tetap yang tidak dapat dipulihkan kembali dan/atau masih menderita Ketidakmampuan Total Sementara yang telah berlangsung sekurang-kurangnya selama 12 (dua belas) bulan berturut-turut sejak menderita Ketidakmampuan Total Sementara tersebut dan akan terus berlanjut selama sisa hidup Peserta (Tertanggung).	Ketidakmampuan Total Tetap karena Kecelakaan Pembayaran Jumlah Sisa Pinjaman berikut Denda Tunggakan Angsuran (jika ada) jika didiagnosa oleh Dokter menderita Ketidakmampuan Total Tetap yang tidak dapat dipulihkan kembali dan/atau masih menderita Ketidakmampuan Total Sementara yang telah berlangsung sekurang-kurangnya selama 12 (dua belas) bulan berturut-turut sejak menderita Ketidakmampuan Total Sementara tersebut dan akan terus berlanjut selama sisa hidup Peserta (Tertanggung).	Ketidakmampuan Total Tetap karena Penyakit atau Kecelakaan Pembayaran Jumlah Sisa Pinjaman berikut Denda Tunggakan Angsuran (jika ada) jika didiagnosa oleh Dokter menderita Ketidakmampuan Total Tetap yang tidak dapat dipulihkan kembali dan/atau masih menderita Ketidakmampuan Total Sementara yang telah berlangsung sekurang-kurangnya selama 12 (dua belas) bulan berturut-turut sejak menderita Ketidakmampuan Total Sementara tersebut dan akan terus berlanjut selama sisa hidup Peserta (Tertanggung).

Pengecualian

- Umum
Tindakan melanggar hukum atau tindakan kejahatan atau percobaan melakukan tindakan kejahatan yang secara langsung atau tidak langsung dilakukan oleh pihak yang berkepentingan dalam Polis Induk untuk mendapatkan Manfaat Pertanggungan.
- Meninggal Dunia yang disebabkan oleh salah satu kondisi sebagai berikut:
 - Tindakan bunuh diri dalam keadaan sadar maupun tidak sadar yang dilakukan oleh diri sendiri dan/atau dibunuh oleh orang lain yang berkepentingan atau atas perintah yang berkepentingan dengan Manfaat Asuransi apabila terjadi dalam waktu 1 tahun terhitung sejak tanggal mulai berlakunya Masa Kepesertaan;
 - Perang (baik yang dinyatakan maupun tidak), perang saudara, keadaan seperti perang, invasi, tindakan militer atau kudeta, revolusi, huru-hara, kerusuhan;
 - Terjangkit virus HIV dan/atau penyakit lain yang berkaitan, termasuk AIDS kecuali AIDS yang ditimbulkan dari transfusi darah;
 - Penyakit yang diderita dalam kurun waktu 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak tanggal mulai berlakunya Masa Kepesertaan.
- Ketidakmampuan Total Sementara dan Ketidakmampuan Total Tetap yang disebabkan oleh salah satu kondisi sebagai berikut:
 - Percobaan bunuh diri yang dilakukan baik dalam keadaan sadar maupun tidak;
 - Ikut serta dalam olahraga atau aktivitas berisiko tinggi, termasuk namun tidak terbatas pada olahraga profesional, seni bela diri, menyelam dengan bantuan alat pernafasan, mendaki, panjat tebing, *bungee jumping*, balap (dengan atau tanpa motor), terjun payung, gantole dan atau olahraga di udara;
 - Perang (baik yang dinyatakan maupun tidak), perang saudara, keadaan seperti perang, invasi, tindakan militer atau kudeta, revolusi, huru-hara, kerusuhan;
 - Ikut berpartisipasi dalam peperangan, keadaan seperti perang, perebutan kekuasaan, pemogokan, tindakan kriminal, terorisme, menjadi anggota dari organisasi terlarang/ilegal, aktivitas yang melanggar hukum lainnya;
 - Ikut serta sebagai penumpang pesawat udara kecuali sebagai penumpang yang membayar tiket pesawat terjadwal;
 - Dibawah pengaruh/mengonsumsi narkotik, alkohol atau bahan-bahan terlarang lainnya;
 - Penyakit yang diderita dalam kurun waktu 180 (seratus delapan puluh) hari kalender sejak tanggal mulai berlakunya Masa Kepesertaan.
 Pengecualian lebih lengkap mengacu pada Polis Induk/Sertifikat Asuransi.

Risiko Produk

Risiko Gagal Klaim

Risiko yang berkaitan dengan kondisi dimana Penanggung tidak menyetujui dan tidak membayarkan klaim yang diajukan berdasarkan ketentuan Polis Induk/Sertifikat Asuransi.

Biaya

- Premi yang dibayarkan sudah termasuk biaya pemasaran dan biaya-biaya lainnya (jika ada).
- Biaya-biaya sudah tercakup dalam komponen Premi, kecuali biaya materai sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.
- Tarif Premi sesuai dengan ketentuan yang terdapat di dalam Polis Induk ini dibedakan atas jenis Pinjaman sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

Jenis Pinjaman	% dari jumlah Pinjaman Peminjam pada Pemegang Polis
Pinjaman Regular	1,75
Pinjaman Balloon	2,3

Catatan:

Dalam hal kepesertaan dalam satu Sertifikat Asuransi terdiri lebih dari 1 (satu) Peserta (Tertanggung), maka berlaku ketentuan sebagai berikut:

- Premi yang dikenakan untuk Peserta (Tertanggung)

Peserta (Tertanggung) pertama	100% dari tarif premi sesuai ketentuan angka (3) pada biaya
Peserta (Tertanggung) kedua	90% dari premi Peserta (Tertanggung) pertama
Peserta (Tertanggung) ketiga	70% dari premi Peserta (Tertanggung) pertama

- Maksimal jumlah Peserta (Tertanggung) adalah sebanyak 3 (tiga) orang

Persyaratan dan Tata Cara

Tata cara/prosedur pengajuan kepesertaan asuransi:

- Calon Peserta (Tertanggung) mengisi Formulir Pengajuan Pembiayaan dan setuju untuk menambahkan asuransi jiwa dalam Pinjamannya
- Pemegang Polis menganalisa dan menyetujui Pinjaman
- Pemegang Polis mendaftarkan Peserta (Tertanggung) kepada Penanggung
- Pertanggungan Asuransi berlaku apabila memenuhi ketentuan *underwriting* Penanggung dan Premi diterima oleh Penanggung

Cara Pengajuan Klaim

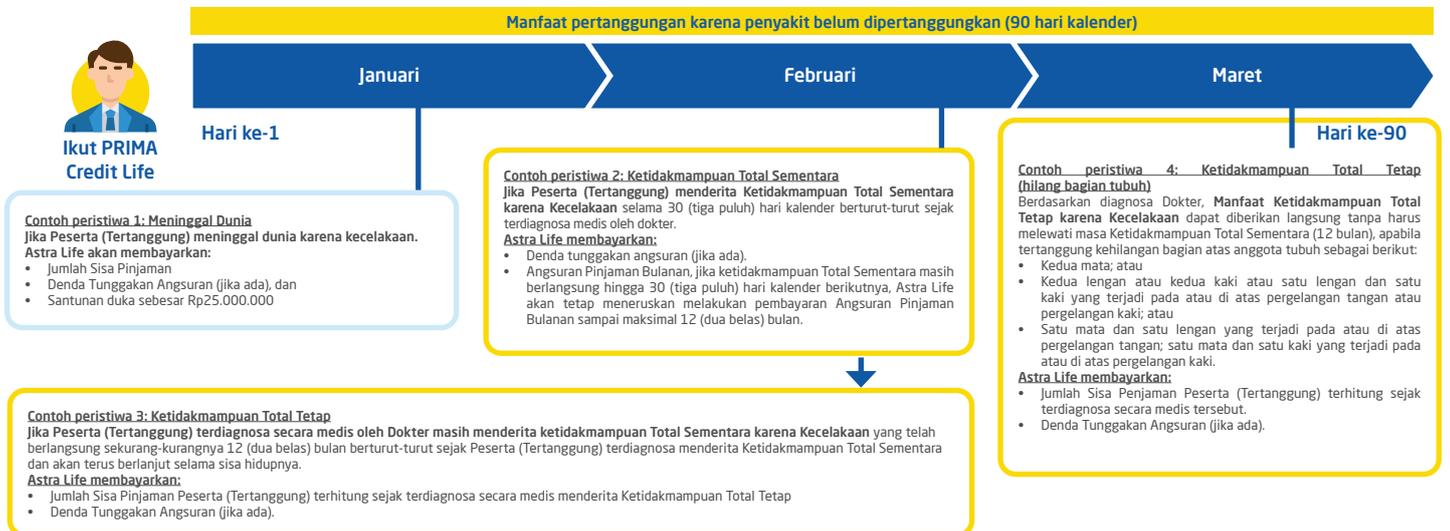
- Dapatkan Formulir Klaim di cabang Pemegang Polis yang terdekat atau mengunduh Formulir Klaim di www.astralife.co.id
- Mengisi dan melengkapi dokumen Klaim yang dipersyaratkan Astra Life sesuai ketentuan Polis Induk/Sertifikat Asuransi.
- Serahkan/kirinkan Formulir Klaim beserta dokumen-dokumen yang diperlukan kepada Astra Life melalui Pemegang Polis selambat-lambatnya 365 hari kalender sejak terjadinya peristiwa yang dipertanggungkan.
- Astra Life akan membayarkan Manfaat Asuransi selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak klaim disetujui.

Dokumen Pengajuan Klaim

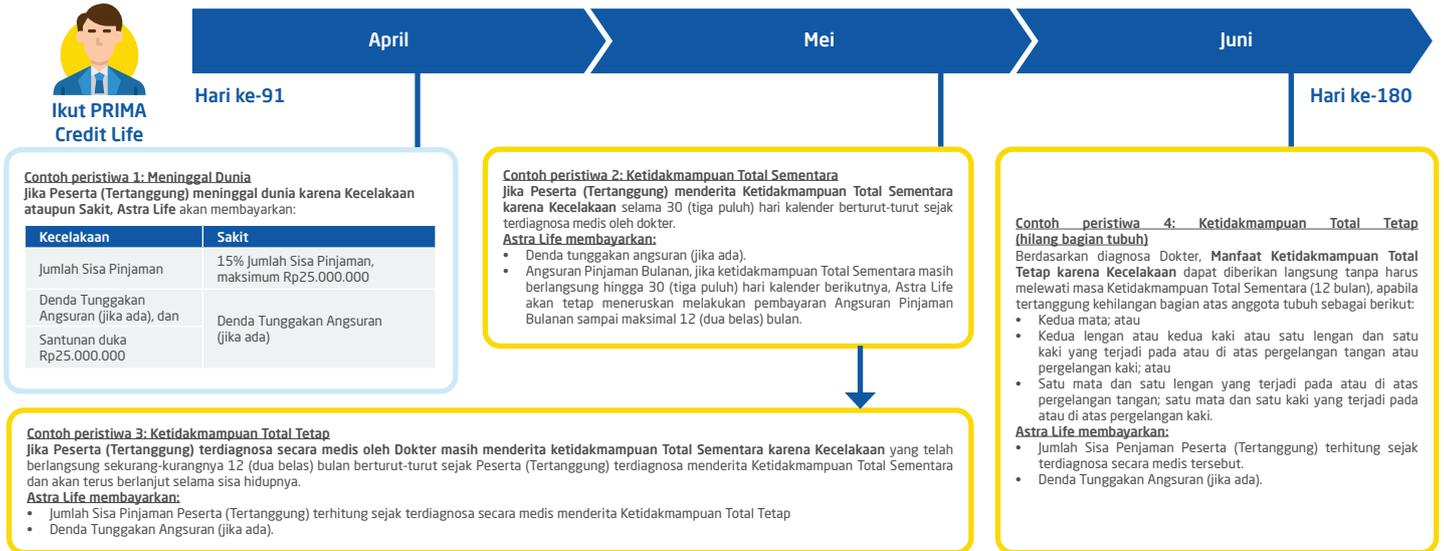
- Klaim Meninggal Dunia
 - Asli Formulir Klaim Meninggal Dunia yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar dan ditandatangani oleh ahli waris;
 - Asli Surat Keterangan Dokter Klaim Meninggal Dunia yang dilengkapi dan ditandatangani oleh Dokter yang memeriksa penyebab kematian;
 - Asli atau fotokopi Sertifikat Asuransi;
 - Asli atau legalisir Surat Kematian yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang;
 - Fotokopi identitas Peserta (Tertanggung) dan dokumen pendukung hubungan antara Peserta dan ahli waris yang masih berlaku;
 - Asli Berita Acara dari kepolisian atau legalisirnya yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang apabila meninggal karena Kecelakaan atau sebab-sebab yang tidak wajar lainnya;
 - Tabel informasi Pinjaman yang dikeluarkan oleh Pemegang Polis; dan
 - Dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan oleh Penanggung terkait dengan pengajuan klaim di atas.
- Klaim Ketidakmampuan Total Sementara dan Ketidakmampuan Total Tetap
 - Asli Formulir Klaim Cacat Total Tetap/Cacat Total Sementara atau Ketidakmampuan Total Tetap/Ketidakmampuan Total Sementara yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar dan ditandatangani oleh Peserta (Tertanggung) atau ahli waris;
 - Asli Surat Keterangan Dokter yang dilengkapi dan ditandatangani oleh Dokter yang memeriksa dan menyatakan Peserta (Tertanggung) menderita Ketidakmampuan Total Sementara dan/atau Ketidakmampuan Total Tetap;
 - Asli atau fotokopi Sertifikat Asuransi;
 - Fotokopi identitas Peserta (Tertanggung) dan dokumen pendukung hubungan antara Peserta (Tertanggung) dan ahli waris yang masih berlaku;
 - Asli Berita Acara dari kepolisian atau legalisirnya yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang apabila menderita Ketidakmampuan karena Kecelakaan atau sebab-sebab yang tidak wajar lainnya;
 - Tabel informasi Jumlah Sisa Pinjaman yang dikeluarkan oleh Pemegang Polis; dan
 - Dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan oleh Penanggung terkait dengan pengajuan klaim di atas.

Simulasi Produk

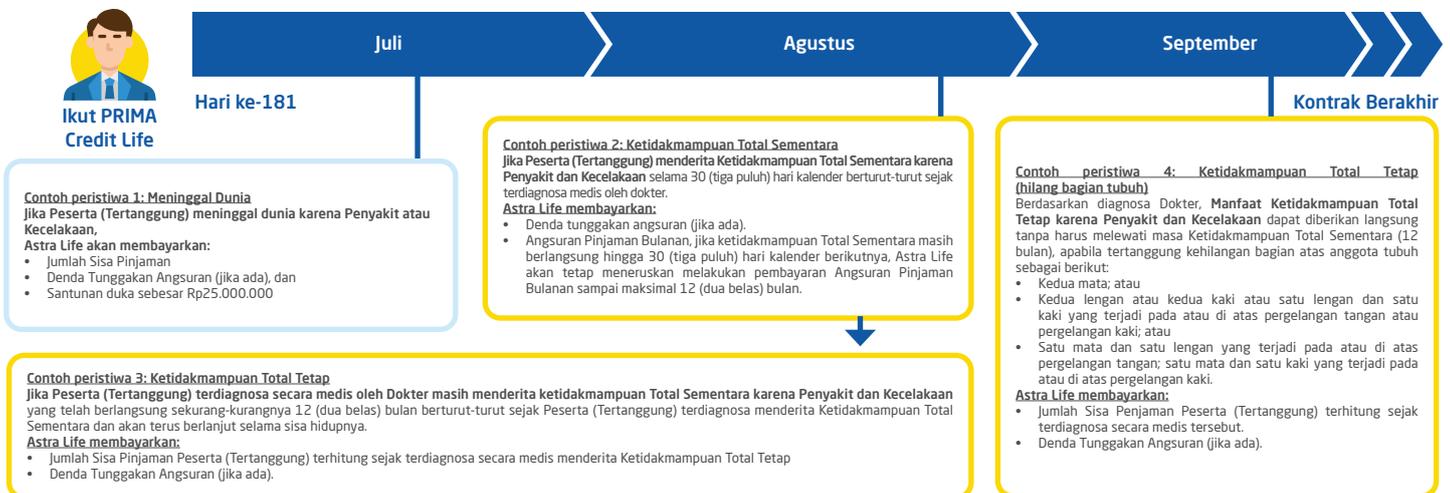
- Selama 0 - 90 hari kalender Masa Kepesertaan Pinjaman dan pertanggungan asuransi Peserta (Tertanggung) efektif berlaku pada Tanggal Berlakunya Masa Kepesertaan di atas.



2. Selama 91 - 180 hari kalender Masa Kepesertaan



3. Selama lebih dari 180 hari kalender Masa Kepesertaan



Apabila Peserta (Tertanggung) hidup hingga Tanggal Berakhirnya Masa Kepesertaan, maka tidak ada Manfaat Pertanggungan yang Kami bayarkan.

Catatan:

- Perhitungan Jumlah Sisa Pinjaman yang dibayarkan mengacu pada tanggal saat Peserta (Tertanggung) meninggal dunia.

- Perhitungan Jumlah Sisa Pinjaman dan/atau angsuran pinjaman di atas merupakan ilustrasi dimana jumlah Manfaat Pertanggungan yang akan dibayarkan adalah sesuai dengan syarat dan ketentuan Polis Induk/Sertifikat Asuransi.

Informasi Tambahan

1. Definisi

- Anda adalah Peserta (Tertanggung)**, yang merupakan Nasabah yang ber-Usia minimum 18 tahun - 69 tahun pada saat diasuransikan.
 - Nasabah** adalah Perorangan yang Pinjamannya disetujui Pemegang Polis (Peminjam) dan/ atau pasangan yang sah dan/atau anak dan/atau orang tua yang memiliki hubungan sedarah dengan Peminjam yang tercantum dalam satu Kartu Keluarga atau Akta Nikah atau Akta Lahir serta telah memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Pemegang Polis
 - Kami** adalah PT ASURANSI JiWA ASTRA selaku Penanggung atas manfaat asuransi PRIMA Credit Life.
 - Pemegang Polis** adalah PT Toyota Astra Financial Services.
 - Penerima Manfaat** adalah badan atau pihak yang ditunjuk oleh Peserta (Tertanggung) untuk menerima Manfaat Pertanggungan, dalam hal ini adalah Pemegang Polis dan ahli waris dari Peserta (Tertanggung).
 - Premi** adalah sejumlah uang yang wajib dibayar oleh Peserta (Tertanggung) kepada Penanggung melalui Pemegang Polis.
 - Polis Induk** adalah perjanjian asuransi antara Pemegang Polis dan Kami selaku Penanggung.
 - Sertifikat Asuransi** adalah tanda bukti kepesertaan dari masing-masing Peserta (Tertanggung) atas pertanggungan PRIMA Credit Life.
 - Pinjaman** adalah fasilitas milik Pemegang Polis yang diperoleh Peminjam berupa fasilitas pinjaman meminjam sejumlah uang yang dibuat secara tertulis antara Pemegang Polis dan Peminjam.
 - Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ)** adalah Dokumen yang disediakan oleh Penanggung sebagai bentuk permohonan untuk mendapatkan Pertanggungan dari Penanggung yang wajib diisi dengan jujur, lengkap dan benar serta ditandatangani oleh Peserta (Tertanggung) dan Pemegang Polis.
 - Jumlah Sisa Pinjaman** adalah Jumlah sisa Pinjaman Peserta (Tertanggung) tidak termasuk tunggakan, denda angsuran dan bunga denda angsuran (jika ada) yang timbul dari tunggakan angsuran Pinjaman dan bunga Pinjaman sebagaimana yang tercatat dalam tabel informasi Pinjaman, dimana besarnya akan menurun sesuai ketentuan Pinjaman pada Pemegang Polis. Jumlah sisa Pinjaman diperhitungkan berdasarkan pada tabel sisa Pinjaman pada Pemegang Polis atau sejumlah nilai yang tercantum dalam tabel sisa Pinjaman pada Penanggung (mana yang lebih kecil) pada tanggal saat Peserta (Tertanggung) meninggal dunia.
 - Denda Tunggakan Angsuran** adalah denda berikut biaya administrasi keterlambatan pembayaran angsuran (jika ada) maksimal 180 (seratus delapan puluh) hari terhitung sejak tanggal Peserta (Tertanggung) mengalami Kejadian Yang Dipertanggungkan sampai dengan tanggal dokumen klaim diterima oleh Kami sesuai ketentuan Polis Induk sebagaimana tercantum dalam tabel informasi pinjaman pada Pemegang Polis dan berlaku setelah disetujui oleh Kami.
 - Angsuran Pinjaman Bulanan** adalah angsuran pinjaman berikut denda tunggakan angsuran pinjaman perhari ditambah biaya administrasi (jika ada) sejak Kejadian Yang Dipertanggungkan sampai dengan pengajuan klaim diterima oleh Penanggung.
 - Kecelakaan** adalah peristiwa yang dialami oleh Peserta (Tertanggung), bersifat tiba-tiba, tidak dikehendaki, tidak dapat diduga dan merupakan kejadian tertentu yang terjadi pada waktu dan tempat yang dapat diidentifikasi, yang secara langsung menyebabkan kematian atau Cedera yang datang dari luar dan terlihat secara nyata, serta tidak tergantung sebab-sebab lain, seperti Penyakit yang diderita oleh Peserta (Tertanggung).
 - Ketidakmampuan** adalah keadaan akibat suatu Kecelakaan atau Penyakit Peserta (Tertanggung) mengalami salah satu kejadian sebagai berikut:
 - Tidak mampu melakukan pekerjaan/profesi/terlibat suatu bentuk pekerjaan alternatif lainnya yang memberikan penghasilan atau upah;
 - Kehilangan fungsi dan belum atau tidak dapat dipulihkan atas anggota tubuh:
 - » kedua mata; atau
 - » kedua lengan/kedua kaki/satu lengan dan satu kaki yang terjadi pada atau di atas pergelangan tangan/pergelangan kaki; atau
 - » satu mata dan satu lengan yang terjadi pada atau di atas pergelangan tangan; satu mata dan satu kaki yang terjadi pada atau di atas pergelangan kaki.
 - Tidak mampu untuk melakukan tanpa bantuan (alat bantu atau orang lain) minimal 3 dari 6 Aktivitas Hidup Sehari-hari: Pindah Tempat; Mobilitas; Menggunakan Toilet; Berpakaian; Mandi dan Makan.
- Jika bekerja atau bukan sebagai ibu rumah tangga mengalami Ketidakmampuan, maka definisi Ketidakmampuan pada butir a) dan b) yang akan digunakan. Jika tidak bekerja atau sebagai ibu rumah tangga mengalami Ketidakmampuan maka definisi Ketidakmampuan pada butir b) dan c) yang akan digunakan.

- a. **Ketidakmampuan Total Sementara** adalah keadaan dimana Peserta (Tertanggung) mengalami Ketidakmampuan yang belum dapat dipulihkan dan berlangsung selama 30 puluh hari kalender berturut-turut.
 - b. **Ketidakmampuan Total Tetap** adalah keadaan dimana Peserta (Tertanggung) menderita Ketidakmampuan yang tidak dapat dipulihkan dan/atau berlangsung sekurang-kurangnya 12 bulan berturut-turut mengalami Ketidakmampuan Total Sementara dan/atau akan terus berlanjut selama sisa hidupnya.
 - c. **Kejadian Yang Dipertanggungkan** adalah suatu kejadian yang terjadi pada diri Peserta (Tertanggung) karena Peserta (Tertanggung mengalami kejadian atau peristiwa sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Polis Induk/Sertifikat Definisi selengkapnya dapat Anda pelajari pada Sertifikat Asuransi.
2. RIPLAY Umum ini merupakan penjelasan singkat tentang produk PRIMA Credit Life ("Produk Asuransi") dan bukan merupakan bagian dari aplikasi permohonan Asuransi dan Sertifikat Asuransi yang merupakan satu kesatuan dengan Polis Induk. Dalam hal terdapat perbedaan mengenai ketentuan yang sama yang tercantum dalam RIPLAY Umum ini dengan yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi, maka yang berlaku adalah yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi.
 3. Informasi mengenai manfaat Produk Asuransi ini secara lengkap dapat Anda pelajari pada Sertifikat Asuransi jika permohonan Asuransi Anda disetujui.
 4. PT ASURANSI JIWA ASTRA dapat menolak permohonan Asuransi Anda apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku. Anda harus membaca dengan teliti RIPLAY Umum ini dan berhak bertanya kepada Kami atas semua hal terkait RIPLAY Umum ini.
 5. PT ASURANSI JIWA ASTRA berhak membatalkan perlindungan asuransi atas diri Anda sehubungan dengan informasi dan/atau data yang disampaikan oleh Anda tidak benar dan/atau Premi belum Kami terima. Dengan demikian pastikan Anda telah membaca dan memahami isi dokumen sebelum ditandatangani dan memberikan informasi data diri Anda dengan jujur, lengkap, dan benar dimana informasi tersebut dapat memengaruhi penilaian PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA tidak berkewajiban untuk menyetujui permohonan asuransi Anda 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, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Polis Induk, maka PT ASURANSI JIWA ASTRA akan menyampaikan pemberitahuan secara tertulis terlebih dahulu kepada Pemegang Polis dan untuk disampaikan kepada Peserta (Tertanggung) (jika terkait kepesertaan) selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku efektif.
 7. Keterangan lebih lengkap dapat Anda pelajari pada Sertifikat Asuransi yang diterbitkan oleh PT ASURANSI JIWA ASTRA jika permohonan Anda disetujui.
 8. Produk Asuransi ini adalah produk asuransi milik PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA bertanggung jawab atas Produk Asuransi ini.
 9. Produk Asuransi ini telah tercatat pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Layanan Pengaduan

		
<p>1</p> <p>Pengaduan Lisan/Tertulis Hubungi Hello Astra Life Center (telepon/surat/email)</p>	<p>2</p> <p>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</p>	<p>3</p> <p>Penyelesaian Pengaduan Secara lisan/tertulis untuk pengaduan dari telpon. Tertulis untuk pengaduan melalui surat/email. Dan atas penyampaian Penyelesaian Pengaduan tersebut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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:

<p>Hello Astra Life Call Center</p>  <p>1 500 282 Senin - Minggu, 24 jam</p>	<p>E-mail & Whatsapp</p> <p> hello@astralife.co.id</p> <p> 08952-1500282 Senin - Jumat, 08.00 - 16.00 WIB</p>	<p>Website & Social Media</p> <p>www.astralife.co.id</p> <p> astralifeID</p>	<p>Surat Menyurat & Walk-In Customer</p> <p>PT ASURANSI JIWA ASTRA Pondok Indah Office Tower 3, Lantai 1 Jl. Sultan Iskandar Muda Kav. V - TA Pondok Indah, Jakarta Selatan 12310</p>
--	--	---	---

PT ASURANSI JIWA ASTRA terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).