

## Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Umum AVA iPro Proteksi Dini

### Tentang Produk

AVA iPro Proteksi Dini adalah salah satu produk unggulan PT ASURANSI JIWA ASTRA (Astra Life) yang memberikan perlindungan terhadap risiko kondisi Penyakit Kritis tahap awal dan tahap lanjut yang disertai dengan Manfaat Meninggal Dunia dan Manfaat Pengembalian Premi setiap 3 (tiga) tahun.

### Uang Pertanggungan

Sejumlah nilai uang yang menjadi dasar perhitungan Manfaat Asuransi yang Kami bayarkan kepada Penerima Manfaat sesuai dengan syarat dan ketentuan Polis. Minimum Rp50.000.000 dan maksimum Rp500.000.000.

### Premi

- Premi adalah sejumlah uang yang wajib dibayar oleh Anda kepada Kami yang merupakan syarat diadakannya perlindungan Asuransi atas diri Tertanggung.
- Besarnya Premi Produk ini ditentukan berdasarkan Usia masuk dan jenis kelamin Tertanggung dan Uang Pertanggungan yang dipilih.
- Pembayaran Premi dilakukan pada setiap Tanggal Jatuh Tempo Premi sesuai dengan metode pembayaran Premi yang Anda pilih (bulanan, tiga bulanan, enam bulanan atau tahunan).
- Minimal Premi per tahun adalah Rp276.000.

### Manfaat

Manfaat Asuransi dari produk ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Penyakit Kritis

##### a. Kondisi Penyakit Kritis Tahap Awal

- Apabila Tertanggung ter-Diagnosa menderita salah satu kondisi Penyakit Kritis tahap awal, maka Kami akan membayarkan 50% (lima puluh persen) dari Uang Pertanggungan.
- Kondisi Penyakit Kritis tahap awal ini hanya dapat dibayarkan maksimal hingga 2 (dua) kali dengan kondisi Penyakit yang berbeda pada kondisi Penyakit Kritis tahap awal dan Manfaat Penyakit Kritis berakhir.

##### b. Kondisi Penyakit Kritis Tahap Lanjut

- Apabila Tertanggung ter-Diagnosa menderita salah satu kondisi Penyakit Kritis tahap lanjut, maka Kami akan membayarkan 100% (seratus persen) dari Uang Pertanggungan setelah dikurangi dengan jumlah Uang Pertanggungan yang telah Kami bayarkan berdasarkan ketentuan pada Manfaat Penyakit Kritis angka 1 huruf (a.i) dan/atau angka 1 huruf (b.ii) dan Manfaat Penyakit Kritis berakhir.
- Dalam hal Tertanggung mendapat tindakan Angioplasty yang merupakan salah satu kondisi Penyakit Kritis tahap lanjut, maka Kami akan membayarkan 10% (sepuluh persen) dari Uang Pertanggungan Asuransi. Tindakan Angioplasty dapat dibayarkan maksimal hingga 3 (tiga) kali selama Masa Pertanggungan.

**Batas maksimum Uang Pertanggungan yang dapat diberikan oleh Penanggung untuk Tertanggung adalah sebesar Rp 500.000.000 (lima ratus juta Rupiah) untuk Polis Asuransi AVA iPro Proteksi Dini.**

Apabila Tertanggung memiliki lebih dari 1 (satu) Polis yang memberikan manfaat Penyakit Kritis atau manfaat penyakit kritis yang diatur dalam polis-polis lainnya yang diterbitkan oleh Penanggung untuk Tertanggung, maka Penanggung hanya akan membayarkan maksimal untuk keseluruhan polis-polis tersebut di atas adalah sebesar Rp 10.000.000.000 (sepuluh miliar Rupiah).

Jumlah keseluruhan Manfaat Penyakit Kritis yang dibayarkan oleh Penanggung untuk ketentuan angka 1 butir (a) dan/atau angka 1 butir (b) di atas adalah maksimal sebesar 100% (seratus persen) dari Uang Pertanggungan.

Tabel Pertanggungan Kondisi Penyakit Kritis AVA iPro Proteksi Dini:

No	Kondisi Penyakit Kritis	Tahap Awal	Tahap Lanjut
1.	Serangan Jantung	✓	✓
2.	Kanker	✓	✓
3.	Stroke	✓	✓
4.	Gagal Ginjal	✓	✓
5.	Penyakit Paru Kronis	✓	✓
6.	Angioplasty	X	✓

#### 2. Manfaat Meninggal Dunia

Apabila Tertanggung meninggal dunia, maka Kami akan membayarkan 100% (seratus persen) dari Uang Pertanggungan, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Manfaat meninggal dunia karena Kecelakaan berlaku sejak Tanggal Berlakunya Polis;
  - Manfaat meninggal dunia karena sakit berlaku setelah melewati 1 (satu) tahun sejak Tanggal Berlakunya Polis.
- Pembayaran Manfaat Meninggal Dunia ini merupakan tambahan manfaat dan tidak akan mengurangi Manfaat Penyakit Kritis.

#### 3. Manfaat Pengembalian Premi

- Manfaat Pengembalian Premi adalah manfaat yang dapat diperoleh Pemegang Polis di akhir Masa Pertanggungan sebesar 30% dari total Premi yang sudah dibayarkan.
- Pengembalian atas Premi yang telah dibayarkan oleh Pemegang Polis kepada Penanggung akan dilakukan dengan kondisi sebagai berikut:
  - Penanggung belum membayarkan Manfaat Meninggal Dunia atas Polis; dan
  - Polis masih berlaku.

### Biaya

Biaya-biaya sudah tercakup dalam komponen Premi, kecuali biaya cetak Polis apabila Pemegang Polis menginginkan Polis dalam bentuk cetak dan biaya materai sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.

### Persyaratan dan Tata Cara

- Pastikan Anda berusia minimal 18 tahun (ulang tahun terdekat) dan Tertanggung berusia 30 hari - 65 tahun (ulang tahun terdekat).  
Melengkapi dokumen yang diperlukan:
  - Formulir Aplikasi yang telah diisi dengan benar dan lengkap oleh Anda.
  - Fotokopi kartu identitas Anda dan calon Tertanggung yang masih berlaku.
  - Bukti Pembayaran Premi
  - Dokumen-dokumen lain yang Kami perlukan sebagai syarat penerbitan Polis
- Masa Pertanggungan produk ini adalah 3 (tiga) tahun dan dapat diperpanjang otomatis pada saat perpanjangan Masa Pertanggungan yang sama, hingga usia Tertanggung di saat akhir Masa Pertanggungan tidak lebih dari 70 (tujuh puluh) tahun.
- Seleksi Risiko produk ini adalah Seleksi Risiko dengan pernyataan kesehatan (*Health Declaration*).
- Kami mempunyai hak membatalkan perlindungan Asuransi atas diri Tertanggung sehubungan dengan informasi dan/atau data yang disampaikan oleh Anda tidak benar dan/atau Premi keikutsertaan Asuransi belum diterima oleh Kami.

## Definisi/Istilah yang Digunakan

- **Anda** berarti individu yang mengadakan perjanjian pertanggungan sebagai Pemegang Polis dengan Kami.
- **Tertanggung** berarti individu yang namanya tercantum di dalam Polis sebagai pihak yang atas dirinya diadakan pertanggungan jiwa sesuai dengan perjanjian Polis. Tertanggung dapat, tetapi tidak selalu, sekaligus menjadi Pemegang Polis.
- **Kami** berarti PT ASURANSI JIWA ASTRA selaku Penanggung Manfaat Asuransi yang akan diterima sesuai dengan Polis.
- **Penerima Manfaat** berarti individu yang ditunjuk sebagai pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi.
- **Polis** berarti perjanjian asuransi antara Anda dan Kami.
- **Masa Tunggu** berarti masa di mana manfaat Penyakit Kritis tidak berlaku yaitu selama 90 (sembilan puluh) hari pertama sejak Tanggal Berlakunya Polis atau Tanggal Pemulihan Polis, manapun yang terjadi lebih akhir, kecuali Penyakit Kritis akibat Kecelakaan.
- **Masa Bertahan Hidup (Survival Period)** berarti masa di mana Tertanggung bertahan hidup sejak ter-Diagnosa Penyakit Kritis. Masa Bertahan Hidup untuk Manfaat Asuransi AVA iPro Proteksi Dini ini adalah 14 (empat belas) hari sejak menderita penyakit kritis. Apabila dalam Masa Bertahan Hidup Tertanggung meninggal dunia, maka klaim atas Manfaat Penyakit Kritis tidak dapat dibayarkan.
- **Kondisi Kesehatan yang Sudah Ada Sebelumnya (Pre-Existing Condition)** berarti segala jenis Penyakit, cedera atau Ketidakmampuan, baik yang tanda atau gejalanya telah diketahui atau disadari oleh Tertanggung ataupun tidak, baik telah mendapatkan konsultasi/diagnosis/terapi/pengobatan dari Dokter ataupun tidak, sebelum Tanggal Berlakunya Polis atau sebelum Tanggal Pemulihan Polis, manapun yang terjadi paling akhir.

## Cara Pengajuan Klaim



## Dokumen Pengajuan Klaim Wajib

Bukti klaim harus diserahkan kepada Kami dan harus dilengkapi dengan dokumen berikut ini:

### a. Klaim Penyakit Kritis

1. Asli formulir klaim Penyakit Kritis (Bagian 1 formulir klaim) yang telah diisi dengan jujur, benar dan lengkap dan telah di tandatangani oleh Pemegang Polis;
2. Asli Surat Keterangan Dokter klaim Penyakit Kritis (Bagian 2 formulir klaim) yang telah diisi oleh Dokter yang memeriksa;
3. Asli Berita Acara dari kepolisian atau legalisirnya yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang untuk menerangkan Kecelakaan atau sebab-sebab yang tidak wajar lainnya, yang menyebabkan kondisi Penyakit Kritis tersebut;
4. Fotokopi identitas dari Pemegang Polis dan/atau Tertanggung yang masih berlaku;
5. Fotokopi semua hasil pemeriksaan medis (termasuk namun tidak terbatas laboratorium, radiologi, obat); dan
6. Fotokopi halaman depan buku tabungan yang mencantumkan nomor rekening Pemegang Polis.

### b. Klaim Meninggal Dunia

1. Asli formulir klaim meninggal dunia (Bagian 1 formulir klaim) yang telah diisi dengan jujur, benar dan lengkap dan telah di tandatangani oleh Penerima Manfaat;
2. Asli Surat Keterangan Dokter klaim meninggal dunia (Bagian 2 formulir klaim) yang telah diisi oleh Dokter yang memeriksa;
3. Asli Polis;
4. Asli atau legalisir Surat Kematian yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang;
5. Asli Berita Acara dari kepolisian atau legalisirnya yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang apabila meninggal karena Kecelakaan atau sebab-sebab yang tidak wajar lainnya;
6. Fotokopi identitas dan dokumen pendukung hubungan antara Pemegang Polis, Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat yang masih berlaku;
7. Asli Surat Pernyataan Pembebasan Tuntutan Pembayaran Klaim Meninggal Dunia (*Disclaimer Death Benefit*); dan
8. Fotokopi halaman depan buku tabungan yang mencantumkan nomor rekening Penerima Manfaat.

Selain dokumen persyaratan pengajuan klaim sebagaimana disebutkan diatas, Kami berhak untuk meminta dokumen-dokumen lainnya sehubungan dengan pengajuan klaim (jika dibutuhkan).

Anda dan/atau Penerima Manfaat wajib menyampaikan dokumen-dokumen klaim kepada Kami, selambat-lambatnya 90 (sembilan puluh) hari sejak tanggal Tertanggung ter-Diagnosa menderita Penyakit Kritis atau meninggal dunia. Kami berhak untuk menolak pengajuan klaim yang diajukan setelah lewatnya batas waktu tersebut.

## Hal-hal yang Tidak Dijamin

Kami tidak akan membayar klaim atas Manfaat Asuransi AVA iPro Proteksi Dini apabila terjadi dikarenakan atau berhubungan salah satu atau lebih dari kondisi sebagai berikut:

### 1. Pengecualian Umum

Adanya suatu tindakan melanggar hukum atau tindakan kejahatan atau percobaan melakukan tindakan kejahatan yang secara langsung atau tidak langsung dilakukan oleh Pemegang Polis dan/atau Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat dalam Polis ini untuk mendapatkan manfaat Asuransi.

### 2. Untuk Manfaat Penyakit Kritis:

- a. Kondisi Kesehatan Yang Sudah Ada Sebelumnya (*Pre-existing condition*);
- b. Penyakit Kritis terjadi selama Masa Tunggu, kecuali jika Penyakit Kritis tersebut secara langsung disebabkan karena Kecelakaan;
- c. Tertanggung meninggal dunia karena Penyakit Kritis dalam Masa Bertahan Hidup (*Survival Period*);
- d. Psikotik (gangguan kejiwaan), kelainan mental atau syaraf dan penyimpangan perilaku termasuk neurosis dan segala bentuk fisiologis atau psikosomatiknya;
- e. Penggunaan obat-obatan, narkotika, dan/atau bahan-bahan terlarang lainnya, minuman beralkohol dan/atau minuman keras lainnya, keracunan nikotin termasuk untuk tujuan rehabilitasi;

- f. Ikut serta dalam olahraga atau aktivitas berisiko tinggi, termasuk namun tidak terbatas pada seni bela diri, *skydiving*, menyelam, mendaki, panjat tebing (buatan atau natural), arung jeram, *bungee jumping*, balap (dengan atau tanpa motor), sepeda, berkuda, berlayar (dengan atau tanpa layar), terbang layang, gantole dan/atau olahraga lainnya di udara;

### g. Kelainan bawaan dari lahir (kongenital);

### h. Kehamilan, melahirkan, keguguran serta semua komplikasinya;

- i. Terjangkit virus penurunan kekebalan tubuh terhadap penyakit (*Human Immunodeficiency Virus* atau HIV) dan/atau penyakit lain yang berkaitan, termasuk sindroma kekurangan efek kekebalan tubuh terhadap penyakit (*Acquired Immune Deficiency Syndrome* atau AIDS) dan/atau suatu mutasi, turunan atau variasinya dalam bentuk apapun, kecuali AIDS yang ditimbulkan dari transfusi darah;

- j. Cedera atau penyakit yang diakibatkan secara langsung maupun tidak langsung oleh perang, bahaya perang, atau keadaan darurat perang baik dinyatakan atau tidak, pemogokan, kerusuhan, huru-hara, pemberontakan, perang saudara, pengambilalihan kekuasaan pemerintahan/kudeta;

- k. Percobaan bunuh diri baik dalam keadaan sadar maupun tidak, hukuman mati oleh pengadilan, karena adanya suatu tindakan melanggar hukum atau tindakan kejahatan atau percobaan melakukan tindakan kejahatan dilakukan oleh Tertanggung dan/atau pihak lainnya yang memiliki kepentingan untuk mendapatkan Manfaat Asuransi;
- l. Ikut berpartisipasi atau berdinasi dalam militer/angkatan bersenjata atau kepolisian;
- m. Tertanggung sebagai penumpang pesawat terbang yang diselenggarakan oleh perusahaan penerbangan non komersil, yang diselenggarakan oleh perusahaan penerbangan penumpang komersil (*Commercial Passenger Airline*) tetapi tidak sedang menjalani jalur penerbangan untuk pengangkutan umum yang berjadwal tetap dan teratur (*Charter Flight*) dan helikopter.

- 3. Untuk Manfaat Meninggal Dunia:
  - a. Bunuh diri baik dalam keadaan sadar maupun tidak dalam waktu 2 (dua) tahun terhitung sejak Tanggal Berlakunya Polis atau Tanggal Pemulihan Polis (mana yang terjadi paling akhir);
  - d. Tertanggung meninggal dunia karena sakit dalam 12 (dua belas) bulan sejak Tanggal Berlakunya Polis;
  - c. Perang (baik yang dinyatakan maupun tidak), perang saudara, keadaan seperti perang, invasi, tindakan militer atau kudeta, revolusi, huru-hara, kerusuhan;
  - d. Fisi atau fusi nuklir, *ionizing radiation* atau kontaminasi radio aktif dari nuklir atau bahan kimia, bahan bakar atau sampah atau limbah atau bahan peledak atau senjata.

Ketentuan-ketentuan Pengecualian tersebut diatas berlaku, kecuali dinyatakan lain oleh Kami secara tertulis.

## Ilustrasi Produk Asuransi

Bapak A mengikuti program Asuransi AVA iPro Proteksi Dini dengan ilustrasi sebagai berikut:

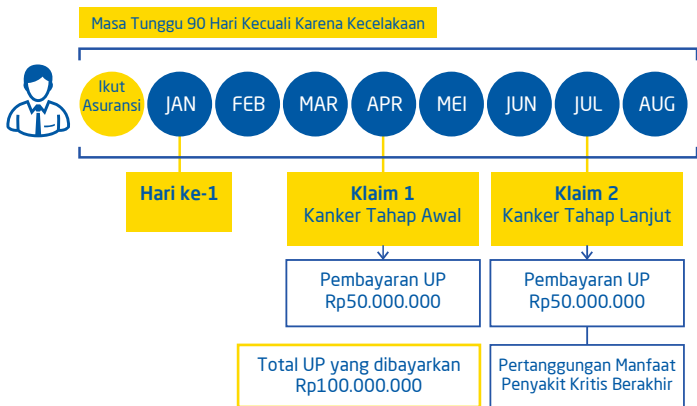
Nama Tertanggung	Bapak A
Usia Tertanggung	31 Tahun
Jenis Kelamin Tertanggung	Pria
Uang Pertanggungan	Rp 100.000.000,-
Masa Pertanggungan	3 (tiga) tahun

Cara Pembayaran Premi selama masa berlakunya Polis	Bulanan
Premi yang harus dibayar selama 3 (tiga) tahun*	Rp 191.880,- per bulan
Tanggal Berlakunya Polis	1 Januari 2017

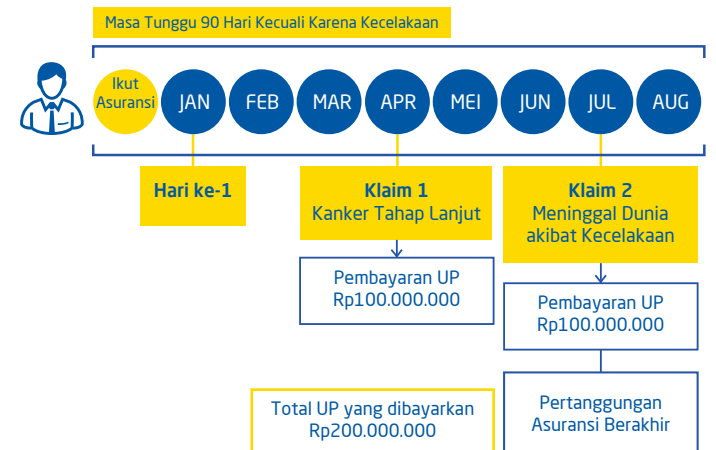
\* Premi dapat berubah sesuai dengan usia dan jenis kelamin Tertanggung pada saat perpanjangan Masa Pertanggungan yang sama, hingga usia Tertanggung disaat akhir Masa Pertanggungan tidak lebih dari 70 (tujuh puluh) tahun.

Dalam hal Bapak A mengalami salah satu kejadian/peristiwa yang dipertanggungkan, maka Uang Pertanggungan yang akan dibayarkan kepada Bapak A adalah sebagai berikut:

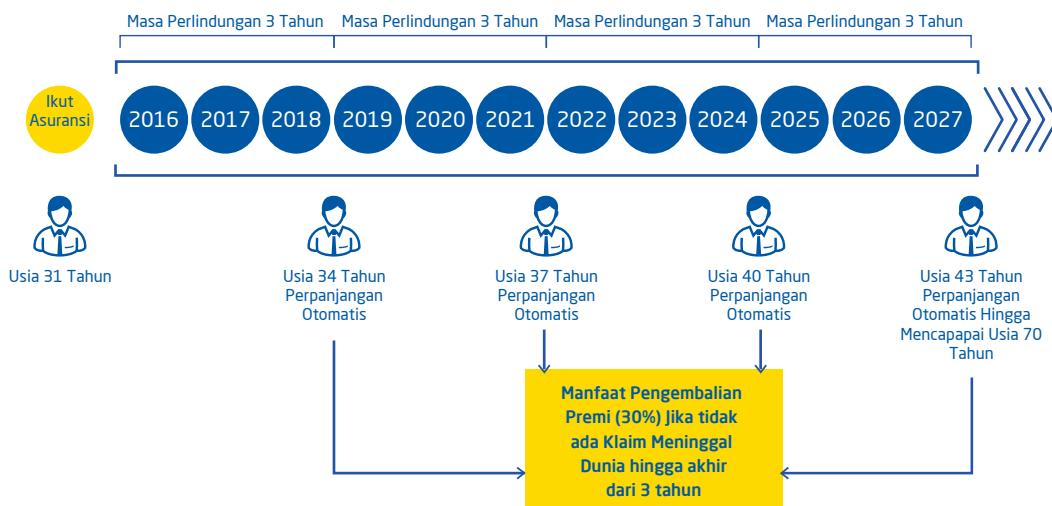
### Ilustrasi Manfaat Penyakit Kritis



### Ilustrasi Manfaat Penyakit Kritis dan Meninggal Dunia



### Ilustrasi Manfaat Pengembalian Premi



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.
- Ilustrasi produk AVA iPro Proteksi Dini sesuai manfaat / plan yang Anda pilih dapat dilihat pada dokumen Simulasi/Ilustrasi Personal Anda yang disediakan pada saat proses permohonan asuransi.

## 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.

- **Risiko Perubahan Polis Ditolak**

Risiko yang berkaitan dengan kondisi dimana Penanggung menolak pengajuan perubahan Polis oleh Pemegang Polis berdasarkan ketentuan Polis.

- **Risiko Polis Tidak Aktif (*Lapse*)**

Risiko yang berkaitan dengan kondisi dimana Polis menjadi tidak aktif (*lapse*) karena Pemegang Polis gagal membayar Premi tepat waktu sehingga Polis menjadi berakhir, oleh karena itu Penanggung dibebaskan dari kewajiban untuk membayarkan manfaat asuransi dan Premi yang sudah dibayarkan (jika ada) tidak dapat dikembalikan.

## Informasi Tambahan

1. RIPLAY Umum ini merupakan penjelasan singkat tentang produk asuransi AVA iPro Proteksi Dini ("Produk Asuransi") dan bukan merupakan bagian dari Polis.
2. Informasi mengenai manfaat Produk Asuransi ini secara lengkap dapat Anda pelajari pada Polis jika permohonan asuransi Anda disetujui.
3. Setelah pengajuan asuransi Anda disetujui serta Premi telah diterima oleh PT ASURANSI JiWA ASTRA, Polis dalam bentuk digital atau elektronik akan dikirimkan ke alamat email Anda dan Ringkasan Polis dalam bentuk cetak akan dikirimkan ke alamat korespondensi Anda. Namun, apabila Anda menginginkan Polis dalam bentuk cetak untuk dikirimkan ke alamat korespondensi Anda, maka dikenakan biaya sebesar Rp75.000,-.
4. 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.
5. PT ASURANSI JiWA ASTRA dapat menolak permohonan asuransi Anda apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
6. Anda harus membaca dengan teliti RIPLAY Umum ini dan berhak bertanya kepada PT ASURANSI JiWA ASTRA atas semua hal terkait RIPLAY Umum ini.
7. 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 ini atau membayar manfaat asuransi apapun dan asuransi menjadi batal demi hukum.
8. 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, maka PT ASURANSI JiWA ASTRA akan menyampaikan pemberitahuan secara tertulis terlebih dahulu kepada Anda selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku efektif.
9. Produk Asuransi ini adalah produk asuransi milik PT ASURANSI JiWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JiWA ASTRA bertanggung jawab atas Produk Asuransi ini.
10. Produk Asuransi bukan merupakan produk PT Bank Permata, Tbk ("PermataBank") sehingga tidak mengandung kewajiban apapun bagi PermataBank dan tidak dijamin oleh PermataBank atau afiliasinya, serta tidak termasuk dalam program penjaminan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS).
11. Premi sudah termasuk biaya komisi bank, biaya pemasaran dan biaya-biaya lainnya (jika ada), sehubungan Polis Tertanggung.
12. Produk Asuransi ini telah tercatat pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
13. Produk Asuransi AVA iPro Proteksi Dini merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*). Komponen investasi dalam Produk Asuransi mengandung risiko. Calon Pemegang Polis dan Calon Tertanggung wajib membaca dan memahami RIPLAY Umum ini sebelum memutuskan membeli. Kinerja investasi masa lalu Produk Asuransi tidak mencerminkan kinerja investasi masa depan.

## Aplikasi Layanan Nasabah Astra Life dalam Genggam



### my Portfolio

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



### my e-Card

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



### Download MyAstraLife di



### my Claim

Anti ribet untuk pengajuan klaim kamu.



### my Fund

Pantau portofolio dana unit link hingga lakukan pengalihan dana investasi dalam satu aplikasi.

## 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

@ f t 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