

# Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY) Umum

Nama Penerbit	PT ASURANSI JIWA ASTRA
Nama Produk	Flexi Life Protection Plus
Mata Uang	Rupiah (IDR)
Jenis Produk	Asuransi Jiwa - Berjangka

## Deskripsi Produk

Produk Asuransi yang memberikan perlindungan jiwa dengan pengembalian hingga 110% dari Premi yang dibayarkan dan tanpa cek medis serta memberikan fleksibilitas bagi Anda untuk menentukan pilihan sesuai kemampuan finansial dan kebutuhan

## Fitur Utama

Usia Masuk Pemegang Polis (Ulang tahun terakhir)	Minimum 18 tahun
Usia Masuk Tertanggung (Ulang tahun terakhir)	30 hari - 60 tahun Usia Masuk + Masa Pertanggungan ≤ 70 tahun
Uang Pertanggungan (UP)	Minimum: • Rp100 Juta; atau • Rp300 juta (MP dan MPP 10 tahun) Maksimum: Rp2 Miliar

## Masa Pertanggungan (MP)

3 - 10 tahun dapat otomatis diperpanjang dengan Masa Pertanggungan yang sama hingga Tertanggung mencapai Usia 70 tahun

## Masa Pembayaran Premi (MPP)

- 3 tahun
- 5 tahun
- 10 tahun
- Sama dengan Masa Pertanggungan

## Manfaat Produk, Risiko Produk dan Biaya-biaya

### Manfaat Produk

#### 1. Manfaat Meninggal Dunia

Manfaat Meninggal Dunia akan dibayarkan dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika Tertanggung meninggal dunia dalam periode 1 tahun** sejak Tanggal Berlakunya Polis atau Tanggal Pemulihan Polis terakhir, mana yang paling akhir:
  - **Bukan akibat Kecelakaan**, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Meninggal Dunia kepada Penerima Manfaat sebesar 100% Premi yang telah dibayarkan.
  - **Akibat Kecelakaan** yang terjadi dalam Masa Pertanggungan dan meninggal dunia dalam kurun waktu 90 hari sejak tanggal terjadinya Kecelakaan tersebut, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Meninggal Dunia kepada Penerima Manfaat sebesar 100% Uang Pertanggungan.
- Jika Tertanggung meninggal dunia setelah periode 1 tahun** sejak Tanggal Berlakunya Polis atau Tanggal Pemulihan Polis terakhir (mana yang paling akhir) baik akibat Kecelakaan maupun bukan akibat Kecelakaan, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Meninggal Dunia kepada Penerima Manfaat sebesar 100% Uang Pertanggungan.
- Batas maksimum Uang Pertanggungan per Tertanggung yang dapat diberikan oleh Penanggung untuk produk Flexi Life Protection Plus dan produk asuransi sejenis dengan Manfaat Asuransi yang sama adalah sebesar Rp2 Miliar.**

#### 2. Manfaat Akhir Masa Pertanggungan

Manfaat Akhir Masa Pertanggungan akan dibayarkan pada setiap Tanggal Berakhirnya Masa Pertanggungan sebesar persentase dari Premi untuk satu Masa Pertanggungan sebagaimana tercantum pada tabel berikut ini dengan ketentuan Premi untuk satu Masa Pertanggungan tersebut telah dibayarkan sepenuhnya dan Tertanggung masih hidup sampai Tanggal Berakhirnya Masa Pertanggungan tersebut.

Masa Pertanggungan (Tahun)	Persentase dari total Premi yang dibayarkan
3	30%
4	40%
5	50%
6	60%
7	70%
8	80%
9	90%
10	110%

### Risiko Produk

#### 1. Risiko Gagal Klaim

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

#### 2. 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.

#### 3. Risiko Perubahan Polis Ditolak

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

### Biaya-biaya

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

## Pengecualian

Manfaat Asuransi tidak dibayarkan jika Tertanggung meninggal dunia yang disebabkan secara langsung atau tidak langsung, keseluruhan atau sebagian akibat dari salah satu atau lebih dari kondisi 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, Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat dalam Polis.

#### 2. Meninggal dunia bukan akibat Kecelakaan yang disebabkan oleh:

- Bunuh diri atau percobaan bunuh diri baik dalam keadaan sadar maupun tidak dalam waktu 2 tahun terhitung sejak Tanggal Berlakunya Polis, atau Tanggal Pemulihan Polis (mana yang terjadi paling akhir);
- Perang (baik yang dinyatakan maupun tidak), perang saudara, keadaan seperti perang, invasi, tindakan militer atau kudeta, revolusi, huru-hara, kerusuhan;

- 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; atau

#### d. Kondisi Kesehatan Yang Sudah Ada Sebelumnya.

#### 3. Meninggal Dunia akibat Kecelakaan yang disebabkan oleh:

- Bunuh diri atau percobaan bunuh diri yang dilakukan baik dalam keadaan sadar maupun tidak, melukai diri sendiri dengan sengaja (termasuk luka yang terjadi karena Tertanggung tidak mengikuti anjuran medis);
- Sebagai pelaku atau ikut berpartisipasi dalam peperangan (baik yang dinyatakan maupun tidak), keadaan seperti perang, pendudukan, gerakan pengacauan, pemberontakan, perebutan kekuasaan, pemogokan, huru-hara, keributan, tindakan kriminal, terorisme, menjadi anggota dari organisasi terlarang/ilegal, aktivitas yang melanggar hukum;

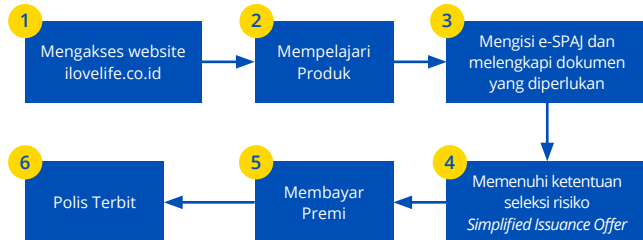
- c. Ikut dalam penerbangan bukan sebagai penumpang pesawat penerbangan komersial yang memiliki jadwal tetap dan berlisensi;
- d. Berada di bawah pengaruh minuman keras yang memabukkan, zat yang memabukkan, obat-obatan terlarang atau narkoba atau bahan-bahan terlarang lainnya;
- e. Ikut serta dalam olahraga atau aktivitas berisiko tinggi, termasuk namun tidak terbatas pada balap (kecuali balap lari), olahraga musim dingin (seperti ski atau hoki es), menunggang kuda, olah raga petualangan (seperti mendaki gunung, panjat tebing, *potholing* atau *bungee-jumping*), olahraga di udara dan aktivitas seperti terbang

- (seperti balon udara, terjun payung atau gantole), olahraga kontak fisik atau olahraga air (seperti menyelam atau arung jeram, kecuali berlayar menggunakan perahu tanpa motor dan berenang);
- f. Penyakit/gangguan kejiwaan, psikiatrik atau gangguan psikologi atau Penyakit saraf; atau
- g. Keracunan makanan/minuman atau menghirup/menelan zat beracun /bahan kimia.

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

## Persyaratan dan Tata Cara

### 1. Cara Mengajukan Polis



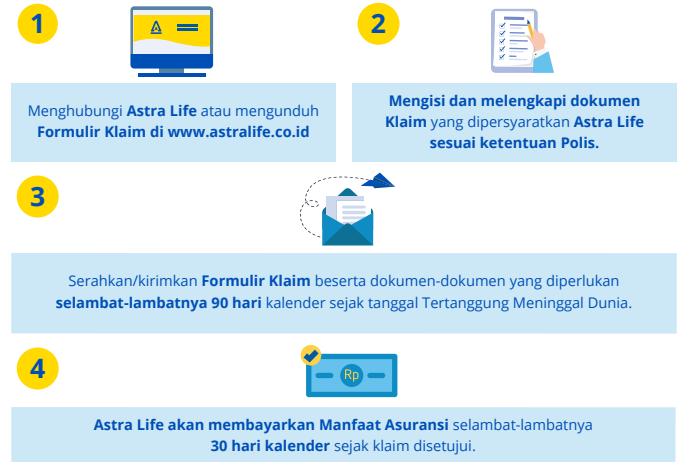
### 2. Kewajiban Anda sebagai Pemegang Polis

- a. Pastikan Anda memberikan informasi data diri Anda termasuk namun tidak terbatas pada kesehatan, pekerjaan, dan hobi dengan jujur, lengkap dan benar kepada Penanggung dimana informasi tersebut dapat memengaruhi penilaian Penanggung sehingga Penanggung tidak berkewajiban untuk menyetujui permohonan Asuransi ini atau membayar Manfaat Asuransi apapun dan pertanggunganan Asuransi menjadi berakhir.
- b. Memahami isi dokumen sebelum ditandatangani.
- c. Melakukan pembayaran Premi dan memenuhi kewajiban lainnya yang diatur dalam Polis.
- d. Apabila Premi tidak dibayarkan tepat waktu, ada risiko status Polis Anda bisa menjadi berakhir (*lapse*) dan klaim Manfaat Asuransi dapat tidak dibayarkan.

### 3. Perpanjangan Masa Pertanggunganan

- a. Pada setiap akhir Masa Pertanggunganan, Polis dapat diperpanjang secara otomatis dengan Masa Pertanggunganan yang sama sebagaimana tercantum dalam Ringkasan Polis.
- b. Besaran Premi pada periode Masa Pertanggunganan berikutnya akan disesuaikan dengan Usia Tertanggung pada saat Tanggal Perpanjangan Masa Pertanggunganan dengan Masa Pembayaran Premi yang sama.

### 4. Cara Pengajuan Klaim



#### Dokumen Pengajuan Klaim Manfaat Meninggal Dunia:

- a. Asli formulir klaim meninggal dunia (Bagian 1 formulir klaim) yang telah diisi dengan jujur, benar dan lengkap dan telah ditandatangani oleh Penerima Manfaat;
- b. Asli Surat Keterangan Dokter klaim meninggal dunia (Bagian 2 formulir klaim) yang telah diisi oleh Dokter yang memeriksa;
- c. Asli Polis;
- d. Fotokopi identitas dan dokumen pendukung hubungan antara Pemegang Polis, Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat yang masih berlaku;
- e. Asli atau legalisir Surat Keterangan Meninggal Dunia dari Rumah Sakit/ Dokter;
- f. Akta Kematian atau legalisir atau fotokopi (apabila sudah menggunakan *barcode*) yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang;
- g. Fotokopi semua hasil Pemeriksaan Medis (laboratorium, radiologi, obat, dan lain-lain);
- h. Fotokopi dokumen yang diterbitkan oleh Bank yang mencantumkan nama dan nomor rekening tabungan Penerima Manfaat;
- i. Asli Surat Pernyataan Pembebasan Tuntutan Pembayaran Klaim Meninggal Dunia (*Disclaimer Death Benefit*); dan
- j. Asli atau legalisir Surat Keterangan Kepolisian (apabila meninggal dunia akibat Kecelakaan atau tidak wajar).

## Simulasi Produk

Nama Pemegang Polis / Tertanggung	Bapak X
Usia Pemegang Polis / Tertanggung	35 tahun
Jenis Kelamin Pemegang Polis / Tertanggung	Laki-laki
Uang Pertanggunganan	Rp500.000.000,-
Masa Pertanggunganan	10 tahun, dapat diperpanjang secara otomatis dengan Masa Pertanggunganan yang sama, hingga Tertanggung mencapai Usia 65 tahun

Masa Pembayaran Premi	10 tahun, dapat diperpanjang secara otomatis dengan Masa Pembayaran Premi yang sama untuk Masa Pertanggunganan berikutnya
Frekuensi Pembayaran Premi	Bulanan
Premi Bulanan selama 10 tahun pertama	Rp832.000,-



\*berlaku perpanjangan Masa Pertanggunggan secara otomatis yang akan berakhir pada saat Tertanggung mencapai Usia 65 tahun.

**Keterangan Simulasi Produk:**

**Simulasi 1:**

Jika Bapak X meninggal dunia bukan akibat Kecelakaan pada bulan ke-8 sejak Tanggal Berlakunya Polis, maka Penerima Manfaat akan mendapatkan Total Manfaat Meninggal Dunia sebesar Rp6.656.000,- dan Polis berakhir.

**Simulasi 2:**

Jika Bapak X meninggal dunia akibat Kecelakaan atau bukan akibat Kecelakaan pada Tahun Polis ke-3, maka Penerima Manfaat akan mendapatkan Total Manfaat Meninggal Dunia sebesar Rp500.000.000,- dan Polis berakhir.

**Simulasi 3:**

Jika Bapak X hidup sampai dengan Akhir Masa Pertanggunggan ke-1, maka Bapak X akan mendapatkan Manfaat Akhir Masa Pertanggunggan sebesar Rp109.824.000,- dan Masa Pertanggunggan diperpanjang secara otomatis dengan Masa Pertanggunggan 10 tahun berikutnya dan Premi sebesar Rp1.805.500,- per bulan.

**Simulasi 4:**

Jika Bapak X meninggal dunia bukan akibat Kecelakaan pada bulan ke-8 sejak Tanggal Perpanjangan Masa Pertanggunggan ke-1, maka Penerima Manfaat akan mendapatkan Total Manfaat Meninggal Dunia sebesar Rp500.000.000,- dan Polis berakhir.

**Ketentuan Sanggahan:**

- Simulasi di atas hanya merupakan contoh pembayaran Manfaat Asuransi yang akan dibayarkan sesuai dengan syarat dan ketentuan Polis.
- Simulasi produk Flexi Life Protection Plus sesuai profil Anda dan/atau calon Tertanggung dapat dilihat pada dokumen Simulasi Personal Anda yang disediakan pada saat proses permohonan Asuransi.

**Informasi Tambahan**

**1. Definisi**

- **Anda** adalah individu atau Badan/Lembaga yang mengadakan perjanjian pertanggunggan sebagai Pemegang Polis dengan Kami.
- **Free Look Period** adalah masa mempelajari Polis, 14 hari sejak Polis diterima sesuai tanda terima penerimaan Polis. Apabila dalam *Free Look Period* Anda memutuskan untuk membatalkan Polis, maka Kami akan mengembalikan seluruh Premi yang dibayarkan dikurangi dengan biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan Polis terhitung sejak Tanggal Berlakunya Polis sampai dengan tanggal pembatalan Polis (seperti biaya penerbitan Polis dan biaya lainnya jika ada). *Free look* ini tidak berlaku dalam hal terdapat perubahan Polis dan/atau klaim Manfaat Asuransi.
- **Kami/Penanggung** adalah PT ASURANSI JIWA ASTRA.
- **Kondisi Kesehatan Yang Sudah Ada Sebelumnya** adalah segala jenis Penyakit, cedera akibat Kecelakaan yang terjadi termasuk segala komplikasi yang timbul darinya atau terkait erat dengannya/berhubungan satu dengan yang lain, 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, sebelum Tanggal Berlakunya Manfaat Asuransi (jika berbeda dengan Tanggal Berlakunya Polis) atau sebelum Tanggal Pemulihan Polis atau sebelum tanggal Perubahan Uang Pertanggunggan menjadi lebih besar sebagaimana tercantum pada Ringkasan Polis dan/atau Endorsemen/Lampiran (jika ada), manapun yang terjadi paling akhir.
- **Masa Leluasa (Grace Period)** adalah tenggang waktu untuk melakukan pembayaran Premi, selama 60 hari terhitung Tanggal Jatuh Tempo Premi.
- **Nilai Penebusan Polis** adalah sejumlah uang yang akan dibayarkan Penanggung apabila pertanggunggan Polis berakhir sebelum Masa Pertanggunggan berakhir, sesuai Masa Pertanggunggan yang dipilih.

Tahun Polis*	Masa Pertanggunggan							
	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4		30%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5			40%	0%	0%	0%	0%	0%
6				50%	0%	0%	0%	0%
7					60%	60%	60%	60%
8						70%	70%	70%
9							80%	80%
10								100%

\*berdasarkan pembayaran Premi terakhir

- **Penerima Manfaat** adalah individu yang ditunjuk sebagai pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi.
- **Periode Sanggahan (Contestable Period)** adalah 2 tahun terhitung sejak Tanggal Berlakunya Polis, Tanggal Berlakunya Manfaat Asuransi (jika berbeda dengan Tanggal Berlakunya Polis) atau Tanggal Pemulihan Polis atau tanggal terakhir perubahan Polis yang terkait risiko pertanggunggan, manapun yang terakhir.

- **Polis** adalah perjanjian Asuransi antara Anda dan Kami.
- **Premi** adalah sejumlah uang yang wajib dibayar sebagai syarat diadakannya pertanggungan asuransi. Besarnya Premi produk ini ditentukan berdasarkan Usia Tertanggung, Jenis Kelamin Tertanggung, Masa Pertanggungan, Masa Pembayaran Premi, Uang Pertanggungan. Pembayaran Premi dilakukan setiap Tanggal Jatuh Tempo Premi sesuai dengan frekuensi pembayaran Premi yang Anda pilih.
- **Tanggal Perpanjangan Masa Pertanggungan** adalah tanggal dimana Masa Pertanggungan diperpanjang dengan Masa Pertanggungan yang sama.
- **Tertanggung** adalah individu yang atas dirinya diadakan pertanggungan.
- **Uang Pertanggungan** adalah sejumlah uang yang merupakan nilai pertanggungan yang menjadi dasar perhitungan pembayaran manfaat asuransi sesuai dengan syarat dan ketentuan Polis.

Definisi dan keterangan lebih lengkap dapat Anda pelajari pada Polis yang Kami terbitkan jika permohonan Anda disetujui.

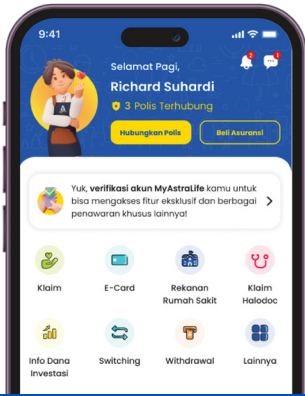
## 2. Batal dan Berakhirnya Polis.

Polis batal atau berakhir dalam hal terjadi salah satu dari kondisi berikut (mana yang terjadi lebih dahulu):

- Tanggal pembatalan (*Free Look Period*);
- Terdapat informasi, pernyataan atau keterangan yang diberikan oleh Pemegang Polis atau Tertanggung palsu/tidak benar atau tidak lengkap atau tidak sesuai dengan keadaan/fakta yang sebenarnya dalam Periode Sanggahan (*Contestable Period*);
- Tertanggung Meninggal Dunia;
- Tanggal Berakhirnya Polis;
- Polis berakhir (*lapse*) sebagaimana dimaksud pada Polis;
- Tanggal pengakhiran Polis yang diajukan Pemegang Polis secara tertulis kepada dan telah disetujui oleh Penanggung; atau
- Selain daripada hal tersebut di atas, dalam hal diketahui oleh Penanggung bahwa keterangan/pernyataan/dokumen/data-data yang disampaikan diberikan oleh Pemegang Polis dan/atau Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat selama berlakunya Polis kepada Penanggung adalah tidak benar, palsu, menyesatkan, terdapat unsur penipuan dan pemalsuan (hal mana tidak perlu dibuktikan melalui adanya suatu putusan pengadilan/pendapat institusi/badan yang berwenang untuk memutuskan akan hal ini), maka Penanggung berhak untuk mengakhiri Polis dan membatalkan pertanggungan Asuransi, dan karenanya Penanggung tidak berkewajiban untuk membayar apapun kepada Pemegang Polis dan/atau Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat, kecuali hanya mengembalikan Nilai Penebusan Polis sebagaimana ditentukan Penanggung, dikurangi dengan kewajiban Pemegang Polis yang belum dilakukan untuk membayar Premi kepada Penanggung (jika ada) termasuk biaya-biaya lainnya, dan nilai akumulasi Manfaat Asuransi yang telah dibayarkan oleh Penanggung ("Nilai Klaim"), jika ada. Apabila Nilai Penebusan Polis lebih kecil dari jumlah kewajiban pembayaran Premi beserta biaya-biaya lain yang belum dilakukan dan Nilai Klaim, maka tidak ada Nilai Penebusan Polis yang dikembalikan oleh Penanggung kepada Pemegang Polis dan/atau Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat.

3. RIPLAY Umum ini merupakan penjelasan singkat tentang produk Flexi Life Protection Plus ("Produk Asuransi") dan bukan merupakan bagian dari aplikasi permohonan asuransi dan Polis.
4. Informasi mengenai manfaat Produk Asuransi ini secara lengkap dapat Anda pelajari pada Polis jika permohonan asuransi Anda disetujui.
5. 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.
6. 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.
7. 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 tenaga pemasar atas semua hal terkait RIPLAY Umum ini.
8. PT ASURANSI JIWA ASTRA berhak membatalkan pertanggungan 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.
9. Premi sudah termasuk biaya komisi, biaya pemasaran dan biaya-biaya lainnya (jika ada), kecuali biaya materai sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.
10. 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 hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku efektif.
11. Produk Asuransi ini adalah produk asuransi milik PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA bertanggung jawab atas Produk Asuransi ini.
12. Produk Asuransi ini telah disetujui oleh dan tercatat di Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

## Aplikasi Layanan Nasabah Astra Life dalam Genggaman



### my Portfolio

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



### my Claim

Anti ribet untuk pengajuan klaim kamu.



### my e-Card

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



### my Fund

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



### my Billing

No worry skip bayar tagihan premi dan pantau riwayat pembayaran sebelumnya.



### my Pension

Lebih mudah akses dan pantau pertumbuhan dana pensiun kamu.



### Download MyAstraLife di



## 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 10 hari kerja atau sesuai ketentuan hukum yang berlaku sejak dokumen diterima dengan lengkap dan benar; dan dapat diperpanjang maksimum 10 hari kerja atau sesuai ketentuan hukum yang berlaku 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

Senin - Jumat, 08.00 - 16.00 WIB



08952-1500282

Senin - Jumat, 08.00 - 19.00 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



member of ASTRA

PT ASURANSI JIWA ASTRA berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan