

# Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Personal AVA Group Proteksi Dinamis

## Tentang Produk Asuransi

AVA Group Proteksi Dinamis ("Produk Asuransi") produk asuransi kumpulan milik dan diterbitkan oleh PT ASURANSI JIWA ASTRA ("Astra Life" atau "Kami") berupa Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan, Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan dan Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan untuk setiap Peserta, yang memenuhi syarat untuk mendapatkan perlindungan asuransi sebagaimana tercantum dalam Polis.

Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY) Umum ini merupakan penjelasan singkat mengenai produk asuransi yang dijual melalui kerjasama antara Astra Life dengan PT. Toyota Astra Financial Services yang dalam hal ini juga bertindak selaku Pemegang Polis.

## Manfaat & Fitur Produk Asuransi

### I. Manfaat Asuransi

Manfaat asuransi yang akan didapatkan melalui produk ini:

#### 1. Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan

- Apabila Peserta mengalami risiko Meninggal Dunia karena Kecelakaan dalam Masa Kepesertaan pada Periode Polis maka Kami akan membayar Uang Pertanggungjawaban Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan kepada Penerima Manfaat setelah Kami menerima dan menyetujui pengajuan klaim sesuai ketentuan Polis.
- Jika Kematian Akibat Kecelakaan terjadi setelah Peserta yang sama mengalami Cacat Tetap Akibat Kecelakaan, maka Kami akan membayar Uang Pertanggungjawaban Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan setelah dikurangi Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan yang telah dibayarkan kepada Penerima Manfaat setelah Kami menerima dan menyetujui pengajuan klaim.

#### 2. Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan

- Apabila Peserta mengalami Kecelakaan dalam Masa Kepesertaan pada Periode Polis dan menyebabkan Peserta terdiagnosa mengalami Cacat Tetap Akibat Kecelakaan maka Kami akan membayar bagian persentase dari Uang Pertanggungjawaban Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan kepada Peserta, kecuali dinyatakan lain dalam Polis, sebagai berikut:

Jenis Kehilangan	% dari Uang Pertanggungjawaban 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 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: <ol style="list-style-type: none"> <li>Kedua mata</li> <li>Satu mata</li> <li>Satu lensa mata</li> </ol>	100% 70% 50%
Kehilangan fungsi pendengaran secara keseluruhan dan tidak dapat dipulihkan pada: <ol style="list-style-type: none"> <li>Kedua telinga</li> <li>Satu telinga</li> </ol>	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: <ol style="list-style-type: none"> <li>Tangan kanan</li> <li>Tangan kiri</li> </ol>	70% 50%
Kehilangan bagian anggota tubuh berupa empat jari tangan secara total dan tetap pada: <ol style="list-style-type: none"> <li>Tangan kanan</li> <li>Tangan kiri</li> </ol>	40% 30%
Kehilangan bagian anggota tubuh berupa satu ibu jari tangan secara total dan tetap pada: <ol style="list-style-type: none"> <li>Kedua ruas jari tangan kanan</li> <li>Satu ruas jari tangan kanan</li> <li>Kedua ruas jari tangan kiri</li> <li>Satu ruas jari tangan kiri</li> </ol>	30% 15% 20% 10%

Kehilangan bagian anggota tubuh berupa jari-jari tangan secara total dan tetap pada: <ol style="list-style-type: none"> <li>Tiga ruas jari tangan kanan</li> <li>Dua ruas jari tangan kanan</li> <li>Satu ruas jari tangan kanan</li> <li>Tiga ruas jari tangan kiri</li> <li>Dua ruas jari tangan kiri</li> <li>Satu ruas jari tangan kiri</li> </ol>	10% 7.5% 5% 7.5% 5% 2%
Kehilangan bagian anggota tubuh berupa jari-jari kaki secara total dan tetap pada: <ol style="list-style-type: none"> <li>Semua jari satu kaki</li> <li>Kedua ruas ibu jari kaki</li> <li>Satu ruas ibu jari kaki</li> <li>Setiap jari kaki selain ibu jari kaki</li> </ol>	5% 5% 3% 1%
Salah satu kaki patah atau lepas dari tempurung lutut.	10%
Salah satu kaki memendek sedikitnya 5 cm.	7.5%

- Akumulasi Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan bagi setiap Peserta dibatasi sampai dengan maksimal 100% (seratus persen) dari Uang Pertanggungjawaban Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan untuk setiap Periode Polis.
- Pembayaran Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan berdasarkan ketentuan Polis akan mengurangi Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan dengan ketentuan sebagai berikut:
  - Dalam hal Uang Pertanggungjawaban Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan lebih kecil dari Uang Pertanggungjawaban Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan, maka pertanggungjawaban Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan akan tetap berlaku; atau
  - Dalam hal Uang Pertanggungjawaban Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan adalah sebesar Uang Pertanggungjawaban Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan, maka pertanggungjawaban Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan akan otomatis berakhir.

#### 3. Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan

- Apabila Peserta mengalami Kecelakaan dalam Masa Kepesertaan pada Periode Polis dan apabila Kecelakaan tersebut terlepas dari sebab lain apapun membutuhkan Perawatan Medis, Kami akan mengganti Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan sampai dengan 10% (sepuluh persen) dari Uang Pertanggungjawaban Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan kepada Penerima Manfaat untuk setiap Masa Kepesertaan, sesuai dengan ketentuan Polis.
- Pembayaran Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan berdasarkan ketentuan Polis ini merupakan tambahan manfaat dan tidak akan mengurangi Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan.

### II. Premi

#### 1. Tarif Premi

Tarif Premi sebagaimana tercantum dalam Polis ditentukan oleh Kami pada awal berlakunya Polis dan dapat ditinjau kembali 1 (satu) tahun setelah Tanggal Berlakunya Polis kecuali tidak terdapat perubahan risiko pertanggungjawaban. Besarnya tarif Premi adalah sebesar Rp136.250,- per Masa Kepesertaan.

2. Premi dapat dibayarkan oleh Peserta melalui Pemegang Polis kepada Kami secara penuh dan sekaligus pada Tanggal Berlakunya Kepesertaan.

#### 3. Pembayaran Premi

Pembayaran Premi diakui apabila telah diterima di rekening bank Kami.

4. Mata uang Premi adalah Rupiah (IDR).

### III. Masa Kepesertaan

1 (satu) tahun sejak Tanggal Berlakunya Kepesertaan

#### IV. Uang Pertanggungan

1. Besarnya Uang Pertanggungan adalah sebesar:
  - a. Rp25.000.000,- per Masa Kepesertaan per Peserta untuk Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan.
  - b. Rp25.000.000,- per Masa Kepesertaan per Peserta untuk Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan.
  - c. Rp2.500.000,- per Masa Kepesertaan per Peserta untuk Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan.
2. Dalam hal Peserta dilindungi oleh lebih dari 1 (satu) Sertifikat Asuransi untuk produk ini, maka:
  - a. Maksimal akumulasi Uang Pertanggungan (UP) Manfaat Kematian Akibat

Kecelakaan dan Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan yang dapat dibayarkan untuk per 1 (satu) Peserta adalah Rp500.000.000,- (untuk Usia Masuk 18 - 60 tahun) atau Rp200.000.000,- (untuk Usia Masuk 61 - 69 tahun).

- b. Maksimal akumulasi Uang Pertanggungan (UP) Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan yang dapat dibayarkan untuk per 1 (satu) Peserta adalah Rp50.000.000,- (untuk Usia Masuk 18 - 60 tahun) atau Rp20.000.000,- (untuk Usia Masuk 61 - 69 tahun).

Perhitungan total Uang Pertanggungan yang dapat dibayarkan per 1 (satu) Peserta didasarkan pada dokumen klaim lengkap dan benar yang diterima serta telah disetujui oleh Penanggung.

#### Biaya

Biaya-biaya sudah tercakup dalam komponen Premi.

#### Definisi/Istilah yang Digunakan

- **Pemegang Polis**, berarti setiap perkumpulan atau badan hukum/perorangan-individu yang mengadakan perjanjian pertanggungan sebagai Pemegang Polis dengan Kami sebagai Penanggung. Dalam hal ini Pemegang Polis adalah PT. Toyota Astra Financial Services.
- **Peserta**, berarti Debitur PT. Toyota Astra Financial Services yang menjadi Tertanggung pertama pada PRIMA Credit Life dan tercantum dalam Formulir Pendaftaran/Perubahan dan telah memenuhi syarat kepesertaan serta atas dirinya dipertanggungkan berdasarkan ketentuan Polis.
- **Kami**, berarti PT ASURANSI JIWA ASTRA selaku Penanggung manfaat asuransi sesuai dengan Polis.
- **Penerima Manfaat**, berarti pihak-pihak yang ditunjuk oleh Peserta untuk menerima

manfaat pertanggungan.

- **Polis**, berarti perjanjian asuransi antara Pemegang Polis dan Kami sebagai Penanggung.
- **Tanggal Berlakunya Kepesertaan**, berarti tanggal mulai berlaku perlindungan asuransi bagi Peserta sesuai dengan syarat kepesertaan.
- **Tanggal Berakhirnya Kepesertaan**, berarti tanggal berakhirnya perlindungan asuransi bagi Peserta sesuai dengan syarat kepesertaan.
- **Masa Kepesertaan**, berarti masa dimana Peserta berhak atas perlindungan asuransi yang dimulai sejak Tanggal Berlakunya Kepesertaan sampai dengan Tanggal Berakhirnya Kepesertaan Peserta sesuai dengan ketentuan Polis.

#### Pengecualian

1. Pengecualian Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan dan Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan
  - a. 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;
  - b. 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);
  - c. Ikut dalam penerbangan bukan sebagai penumpang pesawat penerbangan komersial yang memiliki jadwal tetap;
  - d. Melukai diri sendiri dengan sengaja (termasuk luka yang terjadi karena Peserta tidak mengikuti anjuran medis), bunuh diri atau percobaan bunuh diri baik dalam keadaan sadar maupun tidak;
  - e. Mengonsumsi alkohol atau penyalahgunaan obat, narkotik atau bahan-bahan terlarang lainnya.
2. Pengecualian Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan
  - a. 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;

- b. 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);
- c. Ikut dalam penerbangan bukan sebagai penumpang pesawat penerbangan komersial yang memiliki jadwal tetap;
- d. Melukai diri sendiri dengan sengaja (termasuk luka yang terjadi karena Peserta tidak mengikuti anjuran medis), bunuh diri atau percobaan bunuh diri baik dalam keadaan sadar maupun tidak;
- e. Mengonsumsi alkohol atau penyalahgunaan obat, narkotik atau bahan-bahan terlarang lainnya;
- f. Perawatan Medis yang dilakukan dan disediakan oleh Pemegang Polis atau anggota keluarga Peserta atau oleh orang yang biasa tinggal dalam satu rumah dengan Peserta.

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

#### Ilustrasi Produk Asuransi

##### Ilustrasi

Bapak D membeli produk paket PRIMA Credit Life dan AVA Group Proteksi Dinamis dan menjadi Tertanggung pertama pada produk PRIMA Credit Life. Bapak D juga mendaftarkan istrinya sebagai Tertanggung kedua pada produk PRIMA Credit Life. Kemudian Bapak D didaftarkan oleh Pemegang Polis sebagai Peserta pada produk AVA Group Proteksi Dinamis kepada Kami dengan rincian data sebagai berikut:

##### Manfaat Asuransi

Manfaat Asuransi Dasar	Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan
Manfaat Asuransi Pilihan	- Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan - Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan
Tanggal Berlakunya Kepesertaan	1 Januari 2020
Tanggal Berakhirnya Kepesertaan	1 Januari 2021
Masa Kepesertaan	1 Januari 2020 - 31 Desember 2020

##### Uang Pertanggungan dan Premi per Masa Kepesertaan

Manfaat Asuransi	Uang Pertanggungan	Premi per Masa Kepesertaan
Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan	Rp25.000.000,-	Rp136.250,-
Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan	Rp25.000.000,-	
Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan	Rp2.500.000,-	

##### Contoh Peristiwa 1 : Kematian Akibat Kecelakaan

Istri Peserta meninggal dunia pada tanggal 30 Januari 2020 sehingga Masa Kepesertaan pada produk PRIMA Credit Life berakhir (manfaat pertanggungan akan dibayarkan sesuai ketentuan produk PRIMA Credit Life), namun pertanggungan Peserta pada produk AVA Group Proteksi Dinamis tetap berjalan. Peserta meninggal dunia karena Kecelakaan pada tanggal 15 Februari 2020, maka Penerima Manfaat dari

Peserta menerima 100% (seratus persen) Uang Pertanggungan Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan yaitu sebesar Rp25.000.000,- (dua puluh lima juta Rupiah) dan pertanggungan atas diri Peserta berakhir.

**Contoh Peristiwa 2 : Kematian Akibat Kecelakaan**

Peserta mengalami Kecelakaan pada tanggal 21 Desember 2020 dan mengalami koma setelah peristiwa tersebut. Peserta meninggal dunia pada tanggal 2 Januari 2021 maka:

- untuk produk PRIMA Credit Life, manfaat pertanggungan akan dibayarkan sesuai ketentuan produk PRIMA Credit Life.
- untuk produk AVA Group Proteksi Dinamis, tidak ada manfaat Kematian akibat Kecelakaan yang akan Kami bayarkan dikarenakan Bapak D meninggal dunia di luar Masa Kepesertaan dan pertanggungan atas diri Bapak D berakhir. Dalam hal Peserta mengajukan klaim biaya perawatan medis selama koma, maka Kami akan membayarkan biaya perawatan akibat Kecelakaan sampai dengan Tanggal Berakhirnya Kepesertaan yaitu 31 Desember 2020 sebesar maksimal 10% (sepuluh persen) dari Uang Pertanggungan Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan yaitu sebesar Rp2.500.000 (dua juta lima ratus ribu Rupiah) per Masa Kepesertaan

**Contoh Peristiwa 3 : Cacat Tetap Akibat Kecelakaan dan Kematian Akibat Kecelakaan**

Bapak D mengalami Kecelakaan pada tanggal 1 Februari 2020 sehingga didiagnosa per tanggal 25 Februari 2020 mengalami Cacat Tetap berupa kehilangan fungsi penglihatan secara total dan tetap pada satu mata, maka:

- untuk produk PRIMA Credit Life, manfaat pertanggungan akan dibayarkan sesuai ketentuan produk PRIMA Credit Life.
- untuk produk AVA Group Proteksi Dinamis, Kami akan membayarkan Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan sebesar 70% (tujuh puluh persen) dari Uang Pertanggungan Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan sebesar Rp17.500.000,- (tujuh belas juta

lima ratus ribu Rupiah) dan pertanggungan atas diri Bapak D tetap berjalan. Kemudian Bapak D mengalami Kematian Akibat Kecelakaan pada tanggal 1 Juni 2020, maka:

- untuk produk PRIMA Credit Life, manfaat pertanggungan akan dibayarkan sesuai ketentuan produk PRIMA Credit Life.
- untuk produk AVA Group Proteksi Dinamis, Kami akan membayarkan Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan sebesar 70% (tujuh puluh persen) dari Uang Pertanggungan Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan sebesar Rp17.500.000,- (tujuh belas juta lima ratus ribu Rupiah) dan pertanggungan atas diri Bapak D tetap berjalan.

**Contoh Peristiwa 4 : Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan**

Bapak D mengalami Kecelakaan pada tanggal 17 Agustus 2020 dan melakukan Perawatan Medis pada tanggal 18 Agustus 2020 dengan total tagihan Rumah Sakit sebesar Rp3.000.000,- (tiga juta rupiah) , maka Kami akan mengganti Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan sampai dengan maksimal 10% (sepuluh persen) dari Uang Pertanggungan Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan yaitu sebesar Rp2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu Rupiah) kepada Peserta. Bapak D melakukan Perawatan Medis kedua akibat Kecelakaan yang sama pada tanggal 25 Agustus 2020, tetapi tidak ada Uang Pertanggungan dari Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan yang akan dibayarkan kepada Bapak D dikarenakan maksimal Uang Pertanggungan dari Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan telah dibayarkan. Namun pertanggungan atas Manfaat Asuransi Dasar dan Manfaat Asuransi Pilihan lain atas diri Bapak D tetap berjalan.

**Persyaratan & Cara Pengajuan Asuransi**

		
<p><b>1</b></p>	<p><b>2</b></p>	<p><b>3</b></p>
<p>Pemegang Polis mendaftarkan calon Tertanggung yang ingin diikutsertakan dalam perlindungan asuransi</p> <p>Pemegang Polis dan/atau Peserta harus mematuhi hal-hal berikut ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calon Peserta memenuhi persyaratan usia masuk 18 - 69 tahun (ulang tahun rtfekat).</li> <li>- Memberikan informasi data diri termasuk namun tidak terbatas pada kesehatan, pekerjaan, dan hobi dengan jujur, lengkap, dan benar.</li> <li>- Memahami ketentuan Produk Asuransi yang Kami tawarkan.</li> </ul>	<p>Proses Seleksi Risiko oleh Astra Life.</p>	<p>Sertifikat Asuransi bagi Peserta akan dikirimkan melalui Pemegang Polis jika pengajuan asuransi disetujui.</p>

**Cara Pengajuan Klaim**

		
<p><b>1</b></p>	<p><b>2</b></p>	<p><b>3</b></p>
<p>Penerima Manfaat mengisi formulir klaim yang bisa didapatkan dengan menghubungi Pemegang Polis atau Kami atau diunduh dari <a href="http://www.astralife.co.id">www.astralife.co.id</a> dan mengirimkan ke kantor pusat Kami beserta dokumen-dokumen lainnya yang disyaratkan maksimum 90 hari sejak tanggal Peserta mengalami kejadian yang diasuransikan</p>	<p>Proses klaim manfaat asuransi setelah dokumen diterima dengan lengkap dan benar</p>	<p>Manfaat Asuransi dibayarkan melalui Pemegang Polis sesuai ketentuan Polis, maksimum 30 hari sejak klaim disetujui</p>

**Dokumen Pengajuan Klaim Wajib**

- **Klaim Manfaat Kematian Akibat Kecelakaan**
    - Asli Formulir Klaim Meninggal Dunia (Bagian 1) yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar dan ditandatangani oleh ahli waris;
    - Asli Surat Keterangan Dokter Klaim Meninggal Dunia (Bagian 2) yang dilengkapi dan ditandatangani oleh Dokter yang memeriksa penyebab kematian;
    - Asli atau legalisir atau fotokopi (apabila sudah menggunakan barcode) Surat Kematian yang dikeluarkan oleh pihak berwenang;
    - Salinan 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 meninggal karena kecelakaan atau sebab-sebab yang tidak wajar;
    - Fotokopi Surat Izin Mengemudi yang masih berlaku untuk Peserta yang mengalami Kecelakaan pada saat mengemudikan kendaraan.
  - **Klaim Manfaat Cacat Tetap Akibat Kecelakaan**
    - Asli formulir Klaim Cacat Total Tetap/Cacat Total Sementara atau Ketidakmampuan Total Tetap/Ketidakmampuan Total Sementara (Bagian 1) yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar dan ditandatangani oleh Peserta (Tertanggung) atau ahli waris;
    - Asli Surat Keterangan Dokter (Bagian 2) yang dilengkapi dan ditandatangani oleh Dokter yang memeriksa dan menyatakan Peserta (Tertanggung) menderita Ketidakmampuan Total Sementara dan/atau Ketidakmampuan Total Tetap dan/atau Cacat Tetap Akibat Kecelakaan;
    - Salinan 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 meninggal karena Kecelakaan atau sebab-sebab yang tidak wajar
    - Fotokopi Surat Izin Mengemudi yang masih berlaku untuk Peserta yang mengalami Kecelakaan pada saat mengemudikan kendaraan.
  - **Klaim Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan**
    - Asli Formulir klaim yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar serta resume medis dari Dokter Umum dan/atau Dokter Spesialis yang merawat;
    - Fotokopi identitas dari Peserta yang masih berlaku;
    - Asli semua tagihan dan kuitansi secara lengkap dari Manfaat Biaya Perawatan Akibat Kecelakaan;
    - Asli atau legalisir Berita Acara yang dikeluarkan oleh Kepolisian dan/atau instansi yang berwenang (jika diperlukan oleh Kami);
    - Fotokopi hasil pemeriksaan diagnostik.
    - Fotokopi Surat Izin Mengemudi yang masih berlaku untuk Peserta yang mengalami Kecelakaan pada saat mengemudikan kendaraan.
- Selain dokumen tersebut diatas Kami berhak untuk meminta dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan sehubungan dengan pengajuan klaim.

## Layanan Pengaduan

<b>1</b> 	<b>2</b> 	<b>3</b> 
<b>Pengaduan Lisan / Tertulis</b> Contact Center Hello Astra Life (telepon/surat/email).	<b>Proses Penanganan Pengaduan</b> 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	<b>Penyelesaian Pengaduan</b> Secara lisan/tertulis untuk pengaduan dari telepon. Tertulis untuk pengaduan melalui surat/email. Dan atas penyampaian Penyelesaian Pengaduan tersebut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika Anda setuju, maka pengaduan selesai.</li> <li>• Jika tidak setuju, maka pengaduan dapat disampaikan kembali sesuai ketentuan yang berlaku.</li> </ul>

## 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.

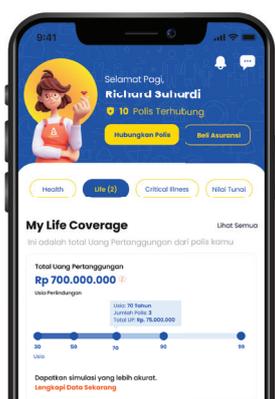
## Risiko yang Perlu Anda Ketahui

**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 Peserta apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
4. Pemegang Polis dan/atau Peserta 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 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.
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 dan/atau Tertanggung selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku efektif.
7. Pemegang Polis dan/atau Peserta 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 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. Ketentuan lebih lanjut mengenai AVA Group Proteksi Dinamis tercantum dalam ketentuan Sertifikat Asuransi yang Kami terbitkan sebagai bukti kepesertaan jika permohonan disetujui.
11. 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

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

**myClaim**  
 Anti ribet untuk pengajuan klaim kamu

**myFund Value**  
 Pantau portofolio dana unit link dalam satu aplikasi

**Download MyAstraLife di**




## Layanan Pengaduan

<b>1</b> 	<b>2</b> 	<b>3</b> 
<b>Pengaduan Lisan / Tertulis</b> Hubungi Contact Center Hello Astra Life (telepon/surat/email)	<b>Pengaduan Lisan / Tertulis</b> 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	<b>Penyelesaian Pengaduan</b> Secara lisan untuk pengaduan dari telepon. Tertulis untuk pengaduan melalui surat/email. Dan atas penyampaian Penyelesaian Pengaduan tersebut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika Anda setuju, maka pengaduan selesai.</li> <li>• Jika tidak setuju, maka pengaduan dapat disampaikan kembali sesuai ketentuan yang berlaku.</li> </ul>

## 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](mailto:hello@astralife.co.id)



**08952-1500282**

Senin - Jumat, 08.00 - 16.00 WIB

### Website & Social Media

[www.astralife.co.id](http://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**