

## Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Umum AVA Neo iSmart Protection

AVA Neo iSmart Protection merupakan Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI) yang diterbitkan oleh PT ASURANSI JIWA ASTRA (Astra Life) dengan pembayaran premi berkala dan memberikan perlindungan asuransi jiwa sekaligus berinvestasi pada berbagai pilihan dana investasi dengan penempatan dana yang lebih optimum.

### Fitur Utama Asuransi *Unit Link* Anda

|                           |                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Usia Masuk Pemegang Polis | Minimum 18 tahun                                                                                                                                                                    |
| Usia Masuk Tertanggung    | 30 hari - 70 tahun                                                                                                                                                                  |
| Uang Pertanggungan (UP)   | 5 - 200x Premi Dasar Berkala<br>Dengan ketentuan minimum UP<br>5 x Premi Dasar Berkala Tahunan atau<br>Rp100 Juta (Polis Rupiah) / USD50 Ribu<br>(Polis USD), mana yang lebih besar |
| Masa Pertanggungan        | Sampai Tertanggung mencapai Usia 85 tahun                                                                                                                                           |
| Mata Uang                 | Rupiah dan Dolar Amerika Serikat                                                                                                                                                    |

|                                   |                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Masa Pembayaran Premi             | Sampai Usia Tertanggung 84 tahun                                                                                                                                                                       |
| Premi Dasar Berkala (Minimum)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tahunan : Rp6 Juta / USD1.800</li> <li>6 Bulanan : Rp3 Juta / USD900</li> <li>3 Bulanan : Rp1,5 Juta / USD450</li> <li>Bulanan : Rp500 Ribu / USD150</li> </ul> |
| Premi Investasi Berkala (Minimum) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tahunan : Rp1 Juta / USD100</li> <li>6 Bulanan : Rp500 Ribu / USD50</li> <li>3 Bulanan : Rp250 Ribu / USD25</li> <li>Bulanan : Rp100 Ribu / USD10</li> </ul>    |
| Premi Investasi Tunggal (Minimum) | Rp1 Juta / USD100                                                                                                                                                                                      |

### Manfaat Produk

#### • Manfaat Meninggal Dunia

Manfaat Meninggal Dunia sebesar Uang Pertanggungan dan Nilai Dana akan dibayarkan apabila Tertanggung meninggal dunia dalam Masa Pertanggungan. Apabila Tertanggung berusia kurang dari 5 tahun pada saat meninggal dunia, berlaku ketentuan sebagai berikut:

| Usia | % Uang Pertanggungan |
|------|----------------------|
| 0-1  | 20%                  |
| 2    | 40%                  |
| 3    | 60%                  |
| 4    | 80%                  |
| ≥5   | 100%                 |

#### • Manfaat *Terminal Illness*

Manfaat *Terminal Illness* sebesar Uang Pertanggungan dan Nilai Dana akan dibayarkan apabila Tertanggung terdiagnosis secara medis mengalami penyakit yang dapat berakibat pada kematian dalam waktu 12 bulan sejak tanggal diagnosis dan dibuktikan dengan surat pernyataan Dokter yang merawat dan disetujui oleh Penanggung (*Terminal Illness*). Apabila Tertanggung berusia kurang dari 5 tahun pada saat didiagnosis *Terminal Illness*, berlaku ketentuan sebagai berikut:

| Usia | % Uang Pertanggungan |
|------|----------------------|
| 0-1  | 20%                  |
| 2    | 40%                  |
| 3    | 60%                  |
| 4    | 80%                  |
| ≥5   | 100%                 |

#### • Manfaat Cacat Total dan Tetap

Manfaat Cacat Total dan Tetap akan dibayarkan apabila Tertanggung menderita Cacat Total dan Tetap sebelum mencapai usia 65 tahun, dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Jika UP Manfaat Cacat Total dan Tetap lebih kecil dari UP Manfaat Meninggal Dunia/*Terminal Illness*, maka UP Manfaat Cacat Total dan Tetap akan dibayarkan dan Polis tetap berjalan.

Apabila Tertanggung meninggal dunia atau mengalami *Terminal Illness* setelah Manfaat Cacat Total dan Tetap dibayarkan, maka UP Manfaat Meninggal Dunia atau *Terminal Illness* akan dibayarkan dikurangi dengan UP Manfaat Cacat Total dan Tetap yang telah dibayarkan ditambah dengan Nilai Dana, kemudian Polis berakhir.

b. Jika UP Manfaat Cacat Total dan Tetap sama dengan UP Manfaat Meninggal Dunia/*Terminal Illness*, maka UP Manfaat Cacat Total dan Tetap akan dibayarkan ditambah dengan Nilai Dana, kemudian Polis berakhir.

**Manfaat Cacat Total dan Tetap untuk semua Polis yang diterbitkan oleh Penanggung untuk Tertanggung yang sama tidak lebih dari Rp10.000.000.000 atau ekuivalennya dalam Dolar Amerika Serikat pada saat pengajuan asuransi disetujui.**

Apabila Tertanggung berusia kurang dari 5 tahun pada saat didiagnosis Cacat Total dan Tetap, berlaku ketentuan sebagai berikut:

| Usia | % Uang Pertanggungan |
|------|----------------------|
| 0-1  | 20%                  |
| 2    | 40%                  |
| 3    | 60%                  |
| 4    | 80%                  |
| ≥5   | 100%                 |

Jika Tertanggung meninggal dunia/*Terminal Illness* setelah mengalami Cacat Total dan Tetap namun klaim Manfaat Cacat Total dan Tetap belum disetujui, maka manfaat yang akan dibayarkan hanya Manfaat Meninggal Dunia/*Terminal Illness*.

#### • Manfaat Akhir Polis

Dalam hal Tertanggung hidup sampai dengan Tanggal Berakhirnya Polis, maka Nilai Dana akan dibayarkan berdasarkan Harga Unit yang berlaku pada Tanggal Berakhirnya Polis.

### Pengecualian

Manfaat Asuransi tidak dibayarkan jika Tertanggung meninggal dunia atau dinyatakan *Terminal Illness* dan/atau mengalami Cacat Total dan Tetap 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 untuk mendapatkan Manfaat Asuransi.

#### 2. Meninggal Dunia yang disebabkan oleh:

- Bunuh diri atau percobaan bunuh diri baik dalam keadaan sadar maupun tidak dalam waktu 2 tahun terhitung sejak Tanggal Berlakunya Polis, Tanggal Berlakunya Manfaat Asuransi, Tanggal Pemulihan Polis atau tanggal Perubahan Uang Pertanggungan menjadi lebih besar (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; atau
- 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.

3. **Terminal Illness** yang disebabkan oleh:
  - a. Infeksi virus *Human Immunodeficiency Virus* (HIV);
  - b. Kondisi Yang Sudah Ada Sebelumnya, kecuali ditentukan lain oleh Penanggung secara tertulis;
  - c. 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, olahraga 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); atau
  - d. Disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh komplikasi penggunaan alkohol, narkoba dan/atau penyalahgunaan obat.
4. **Cacat Total dan Tetap** yang disebabkan oleh:
  - a. 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);
  - b. Perang (baik yang dinyatakan maupun tidak), perang saudara, keadaan seperti perang, invasi, tindakan militer atau kudeta, revolusi, huru-hara, kerusuhan;
  - c. 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;

- d. Ikut dalam penerbangan sebagai penumpang atau awak pesawat penerbangan yang tidak memiliki jadwal tetap;
- e. Dibawah pengaruh/mengonsumsi alkohol atau penyalahgunaan obat, narkoba atau bahan-bahan terlarang lainnya;
- f. 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;
- g. 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);
- h. Kondisi Yang Sudah Ada Sebelumnya, kecuali ditentukan lain oleh Penanggung secara tertulis; atau
- i. Penyakit/gangguan kejiwaan, psikiatrik atau gangguan psikologi atau penyakit saraf.

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

## Pilihan Asuransi Tambahan

- **Kecelakaan Diri+**  
100% Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan jika Tertanggung Meninggal Dunia, cacat dan kehilangan Anggota Tubuh yang diakibatkan karena Kecelakaan.
- **Penyakit Kritis+**  
100% Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan jika Tertanggung terdiagnosis salah satu dari 35 Penyakit Kritis.
- **Death Premium Waiver**  
Pembebasan pembayaran 100% Premi Dasar Berkala dan Premi Investasi Berkala jika Pemegang Polis Meninggal Dunia.
- **Total Permanent Disability Premium Waiver**  
Pembebasan pembayaran 100% Premi Dasar Berkala dan Premi Investasi Berkala jika Pemegang Polis mengalami Cacat Total dan Tetap.
- **Perawatan Medis & Bedah atau Perawatan Medis & Bedah Plus atau Medicare Premier**  
Manfaat penggantian biaya Rawat Inap di Rumah Sakit, biaya operasi dan berbagai manfaat lainnya serta dilengkapi dengan fasilitas *cashless* dengan Masa Pertanggungan yang dapat diperpanjang hingga akhir Masa Pertanggungan Asuransi Dasar.

- **Hospital Cash Plan**  
Manfaat Santunan Tunai Harian dan Pembedahan yang dapat diperpanjang hingga Tertanggung mencapai usia 75 tahun.
- **117 Crisis Cover**  
Manfaat 117 kondisi Penyakit Kritis mulai tahap awal, menengah dan lanjut, dengan tambahan Penyakit Kritis katastrofik dan diabetes. Manfaat ini tidak mengurangi Uang Pertanggungan Asuransi Dasar.

Asuransi Tambahan lainnya akan tersedia setelah mendapatkan persetujuan dari OJK. Manfaat selengkapnya untuk masing-masing Asuransi Tambahan mengacu pada ketentuan dalam Polis. Penambahan Asuransi Tambahan (*Rider*) dapat mengakibatkan melambatnya pertumbuhan Dana Investasi dan/atau dapat mengakibatkan Polis *lapse* lebih cepat. Hal ini dikarenakan adanya biaya yang lebih besar sehingga akan mengurangi Nilai Unit.

## Fasilitas Produk

### Fasilitas yang tidak dikenakan biaya:

- (a) **Cuti Premi (*Premium Holiday*)**  
Pemegang Polis dapat mengajukan secara tertulis kepada Penanggung untuk tidak membayarkan Premi Dasar Berkala dan/atau Premi Investasi Berkala (Cuti Premi) mulai Tahun Polis ke-3, selama Nilai Dana cukup untuk membayar biaya-biaya.
- (b) **Pertanggungan Tetap Berlaku (*No-Lapse Guarantee*)**  
Dalam 2 Tahun Polis pertama, pertanggungan akan tetap berlaku meskipun Nilai Dana tidak cukup untuk membayar Biaya Asuransi Dasar, Biaya Asuransi Tambahan (jika ada) dan Biaya Administrasi Polis, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - Selalu melakukan pembayaran Premi Dasar Berkala dan Premi Investasi Berkala (jika ada) sebelum Masa Leluasa berakhir;
  - Tidak pernah melakukan penarikan dana sebagian dari Nilai Dana Premi Dasar Berkala; dan
  - Tidak pernah melakukan penurunan jumlah Premi Dasar Berkala.
 Biaya-biaya yang belum dibayarkan (terhutang) selama masa *No-Lapse Guarantee* akan ditagihkan sekaligus pada awal Tahun Polis ke-3.

- (c) **Penarikan Dana Investasi sebagian (*withdrawal*)**
  1. Minimum penarikan Nilai Dana adalah sebesar Rp2.000.000,- (Polis Rupiah) / USD200 (Polis USD) per transaksi.
  2. Minimum Nilai Dana yang tersisa setelah penarikan adalah sebesar Rp10.000.000,- (Polis Rupiah) / USD1.000 (Polis USD).
- (d) **Penebusan Polis (*surrender*)**
- (e) **Perubahan Manfaat Asuransi**  
Antara lain Uang Pertanggungan dan Asuransi Tambahan (*Rider*).
- (f) **Pemulihan Polis**  
Dapat dilakukan dalam 12 bulan sejak Polis *lapse* yang disebabkan Nilai Dana tidak cukup untuk membayar biaya-biaya.
- (g) **Perubahan Instruksi Penempatan Dana Investasi**

### Fasilitas yang dikenakan biaya:

- (a) **Penambahan Dana Investasi (*Single Top-Up*/Premi Investasi Tunggal)**
- (b) **Pengalihan Dana Investasi (*switching*)**

## Risiko Produk

- (a) **Risiko Investasi**  
Risiko yang berkaitan dengan potensi kerugian yang timbul karena perolehan hasil investasi tidak sesuai dengan harapan dan/atau turunnya Nilai Dana yang dimiliki nasabah antara lain karena perubahan suku bunga, perubahan sentimen pasar keuangan, resesi ekonomi, isu, kerusuhan, spekulasi termasuk juga perubahan politik, inflasi, perubahan kurs valuta asing/fluktuasi nilai tukar rupiah terhadap mata uang negara lain.
- (b) **Risiko Gagal Klaim**  
Risiko yang berkaitan dengan kondisi dimana Penanggung tidak menyetujui dan tidak membayarkan klaim yang diajukan berdasarkan ketentuan Polis.
- (c) **Risiko Likuiditas**  
Risiko ini berkaitan dengan potensi Pemegang Polis terlambat/tidak menerima

pembayaran Nilai Dana sesuai dengan yang dijanjikan/disepakati pada waktunya akibat penerbit produk investasi mengalami kesulitan keuangan sehingga terlambat/tidak mampu memenuhi kewajibannya kepada Penanggung.

- (d) **Risiko Polis Tidak Aktif**  
Risiko yang berkaitan dengan kondisi dimana Polis menjadi tidak aktif atau berakhir karena Pemegang Polis gagal membayar Premi tepat waktu dan/atau Nilai Dana tidak mencukupi untuk membayar biaya-biaya, oleh karena itu Penanggung dibebaskan dari kewajiban untuk membayarkan manfaat asuransi dan Premi yang sudah dibayarkan (jika ada) tidak dapat dikembalikan.
- (e) **Risiko Perubahan Polis Ditolak**  
Risiko yang berkaitan dengan kondisi dimana Penanggung menolak pengajuan perubahan Polis oleh Pemegang Polis berdasarkan ketentuan Polis.

## Biaya-biaya

### (a) Biaya Premi

| Tahun Polis | Biaya Premi Dasar Berkala | Biaya Premi Investasi (Berkala/Tunggal) |
|-------------|---------------------------|-----------------------------------------|
| 1           | 40%                       | 5%                                      |
| 2           | 40%                       | 5%                                      |
| 3           | 10%                       | 5%                                      |
| ≥4          | 0%                        | 5%                                      |

Biaya Premi dikenakan pada saat Premi diterima oleh Penanggung.

### (b) Biaya Administrasi Polis

Dikenakan setiap bulan dari Nilai Dana berdasarkan frekuensi pembayaran Premi dan mata uang yang dipilih:

- Bulanan: Rp35.000,- (Polis Rupiah) / USD3,5 (Polis USD).
- 3 Bulanan, 6 Bulanan atau Tahunan: Rp27.500,- (Polis Rupiah) / USD2,75 (Polis USD).

### (c) Biaya Asuransi Dasar dan Asuransi Tambahan (jika ada)

- Biaya ini dikenakan setiap bulan dari Nilai Dana.
- Besarnya tergantung pada Uang Pertanggungan, Usia, jenis kelamin dan risiko-risiko lainnya terkait dengan Tertanggung.

### (d) Biaya Pengelolaan Dana Investasi

Biaya ini dikenakan dalam rangka pengelolaan Dana Investasi maksimum 3% per tahun dan sudah termasuk dalam perhitungan Nilai Aktiva Bersih (NAB).

### (e) Biaya Pengalihan (Switching)

Biaya ini dikenakan atas pengalihan Dana Investasi. Berlaku untuk pengalihan Dana Investasi ke-5 dalam satu Tahun Polis dan seterusnya sebesar Rp100.000,- (Polis Rupiah) / USD10 (Polis USD) per transaksi dan dipotong dari Nilai Dana.

### (f) Biaya Kustodian

Dikenakan untuk setiap jenis Dana Investasi, dihitung dari Nilai Aktiva Bersih dan sudah termasuk dalam Biaya Pengelolaan Dana Investasi.

Pembayaran biaya-biaya dapat mengurangi Nilai Dana. Biaya-biaya tersebut di atas dapat berubah dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada Anda.

## Persyaratan dan Tata Cara

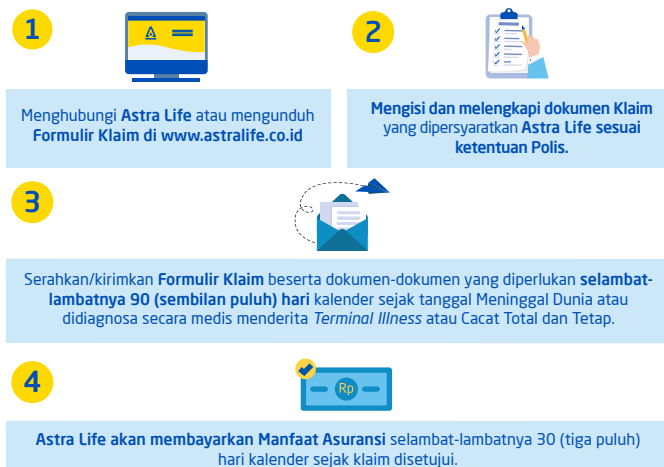
### 1. Cara Mengajukan Polis

- Pastikan Usia Anda dan Tertanggung sesuai dengan ketentuan berikut:
  - Pemegang Polis : 18 - 70 tahun (Ulang tahun terdekat),  
**khusus untuk Pemegang Polis Individu/Perorangan.**
  - Tertanggung : 30 hari - 70 tahun (Ulang tahun terdekat)
- Melengkapi dokumen yang diperlukan.
- Pembayaran Premi pertama harus telah diterima oleh Penanggung sebelum Tanggal Berlakunya Polis.
- Pemeriksaan kesehatan (jika diperlukan) dapat dilakukan di Rumah Sakit/Laboratorium/Klinik yang ditunjuk oleh Penanggung sesuai prosedur serta syarat dan ketentuan Penanggung.
- Penanggung berhak melakukan proses seleksi risiko (*underwriting*) untuk menerima atau menolak permohonan asuransi Anda.

### 2. Kewajiban Anda sebagai Pemegang Polis

- 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 asuransi menjadi batal demi hukum.
- Memahami isi dokumen sebelum ditandatangani.
- Melakukan pembayaran Premi dan memenuhi kewajiban lainnya yang diatur dalam Polis.
- Apabila Premi tidak dibayarkan tepat waktu, ada risiko status Polis Anda bisa menjadi berakhir (*lapse*), dan klaim Manfaat Asuransi dapat tidak dibayarkan.

### 3. Cara Pengajuan Klaim



#### Dokumen Pengajuan Klaim Manfaat Meninggal Dunia:

- Asli formulir klaim meninggal dunia (Bagian 1 formulir klaim) yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar dan telah ditandatangani oleh Penerima Manfaat;
- Asli Surat Keterangan Dokter klaim meninggal dunia (Bagian 2 formulir klaim) yang telah diisi oleh Dokter yang memeriksa;
- Asli Polis;

- Fotokopi identitas dan bukti pendukung dari Pemegang Polis/Tertanggung dan Penerima Manfaat yang masih berlaku;
- Asli atau legalisir atau fotokopi (apabila sudah menggunakan *barcode*) Surat Keterangan Meninggal Dunia dari Rumah Sakit/Dokter;
- Asli atau legalisir atau fotokopi (apabila sudah menggunakan *barcode*) Surat Keterangan Meninggal Dunia dari instansi pemerintah;
- Fotokopi semua hasil Pemeriksaan Medis (laboratorium, radiologi, obat, dan lain-lain);
- Fotokopi dokumen yang diterbitkan oleh Bank yang mencantumkan nama dan nomor rekening tabungan Penerima Manfaat;
- Asli Surat Pernyataan Pembebasan Tuntutan Pembayaran Klaim Meninggal Dunia (*Disclaimer Death Benefit*);
- Asli atau legalisir Surat Keterangan Kepolisian (apabila meninggal dunia akibat kecelakaan atau tidak wajar);
- Surat keterangan Kematian Tertanggung dari Rumah Sakit/Dokter wajib dilegalisasi minimal oleh Kedutaan atau Konsulat Jenderal Republik Indonesia setempat (apabila Tertanggung meninggal dunia di luar negeri); dan
- Penetapan pengadilan yang menyatakan Tertanggung telah meninggal dunia dalam hal Tertanggung dinyatakan hilang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (legalisir).

#### Dokumen Pengajuan Klaim Manfaat Terminal Illness:

- Asli formulir klaim *Terminal Illness* (Bagian 1 formulir klaim) yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar dan telah ditandatangani oleh Pemegang Polis;
- Asli Surat Keterangan Dokter klaim *Terminal Illness* (Bagian 2 formulir klaim) yang telah diisi oleh Dokter yang memeriksa;
- Asli Polis;
- Fotokopi semua hasil pemeriksaan medis (laboratorium, radiologi, obat, dan lain-lain);
- Fotokopi dokumen yang diterbitkan oleh Bank yang mencantumkan nama dan nomor rekening tabungan Pemegang Polis; dan
- Fotokopi identitas dan bukti pendukung dari Pemegang Polis yang masih berlaku.

#### Dokumen Pengajuan Klaim Manfaat Cacat Total dan Tetap:

- Asli formulir klaim Cacat Total dan Tetap (Bagian 1 formulir klaim) yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar dan telah ditandatangani oleh Pemegang Polis;
- Asli Surat Keterangan Dokter klaim Cacat Total dan Tetap (Bagian 2 formulir klaim) yang telah diisi oleh Dokter yang memeriksa;
- Asli Polis;
- Fotokopi semua hasil Pemeriksaan Medis (laboratorium, radiologi, obat, dan lain-lain);
- Fotokopi dokumen yang diterbitkan oleh Bank yang mencantumkan nama dan nomor rekening tabungan Pemegang Polis; dan
- Fotokopi identitas dan bukti pendukung dari Pemegang Polis yang masih berlaku.

#### Dokumen Pengajuan Klaim Manfaat Akhir Polis:

- Asli formulir Manfaat Akhir Polis yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar dan telah ditandatangani oleh Pemegang Polis;
- Asli Polis;
- Fotokopi dokumen yang diterbitkan oleh Bank yang mencantumkan nama dan nomor rekening tabungan Pemegang Polis; dan
- Fotokopi Identitas Pemegang Polis yang berlaku.

## Simulasi Produk

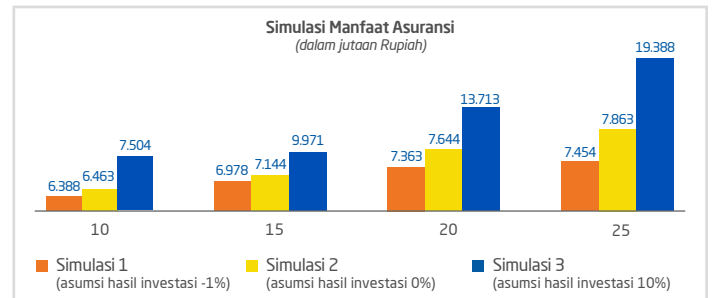
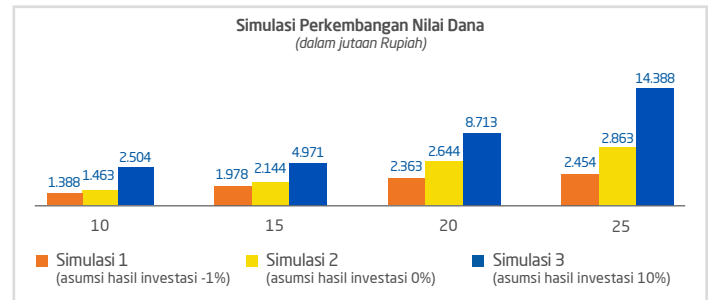
|                              |                                           |
|------------------------------|-------------------------------------------|
| Nama Pemegang Polis          | Bapak A                                   |
| Nama Tertanggung             | Bapak A                                   |
| Usia Pemegang Polis          | 40 tahun                                  |
| Usia Tertanggung             | 40 tahun                                  |
| Jenis Kelamin Pemegang Polis | Laki-laki                                 |
| Jenis Kelamin Tertanggung    | Laki-laki                                 |
| Uang Pertanggungan           | Rp5.000.000.000,-                         |
| Masa Pertanggungan           | Sampai Tertanggung mencapai Usia 85 tahun |
| Masa Pembayaran Premi        | Sampai Usia Tertanggung 84 tahun          |
| Premi Dasar Berkala          | Rp200.000.000,-                           |
| Premi Investasi Berkala      | Rp0                                       |
| Frekuensi Pembayaran Premi   | Tahunan                                   |
| Jenis Dana Investasi         | AVA Growth Plus Fund                      |
| Jenis Risiko Investasi       | Tinggi                                    |
| UP Rider Penyakit Kritis+    | Rp2.000.000.000,-                         |

|                              |                |
|------------------------------|----------------|
| Biaya Asuransi bulan pertama |                |
| Biaya Asuransi Dasar         | Rp1.362.500,01 |
| Biaya Rider Penyakit Kritis+ | Rp603.333,34   |

### Ilustrasi Pembayaran Manfaat Asuransi:

|                                                                                                       |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Manfaat yang dibayarkan jika Tertanggung meninggal dunia dan Polis berakhir                           | Rp5.000.000.000,- + Nilai Dana |
| Manfaat yang dibayarkan jika Tertanggung didiagnosis <i>Terminal Illness</i> dan Polis berakhir       | Rp5.000.000.000,- + Nilai Dana |
| Manfaat yang dibayarkan jika Tertanggung didiagnosis Cacat Total dan Tetap dan Pertanggungan Berakhir | Rp5.000.000.000,- + Nilai Dana |
| Manfaat yang dibayarkan jika Tertanggung hidup sampai akhir Masa Pertanggungan dan Polis berakhir     | Nilai Dana                     |

| Akhir Tahun ke- | Usia (Tahun) | Nilai Dana*<br>(dalam jutaan rupiah) |                    |                     | Manfaat Asuransi (UP+Nilai Dana*)<br>(dalam jutaan rupiah) |                    |                     |
|-----------------|--------------|--------------------------------------|--------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|
|                 |              | Simulasi 1<br>(-1%)                  | Simulasi 2<br>(0%) | Simulasi 3<br>(10%) | Simulasi 1<br>(-1%)                                        | Simulasi 2<br>(0%) | Simulasi 3<br>(10%) |
| 10              | 50           | 1.388                                | 1.463              | 2.504               | 6.388                                                      | 6.463              | 7.504               |
| 15              | 55           | 1.978                                | 2.144              | 4.971               | 6.978                                                      | 7.144              | 9.971               |
| 20              | 60           | 2.363                                | 2.644              | 8.713               | 7.363                                                      | 7.644              | 13.713              |
| 25              | 65           | 2.454                                | 2.863              | 14.388              | 7.454                                                      | 7.863              | 19.388              |



\*Pertumbuhan besar manfaat sebagaimana dimaksud di atas hanya merupakan ilustrasi.

Nilai Dana yang dibayarkan pada saat klaim adalah Nilai Dana yang terbentuk berdasarkan harga unit pada saat klaim disetujui.

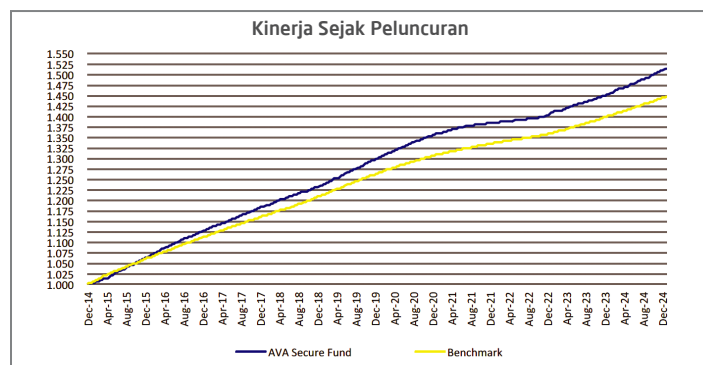
Besar Nilai Dana tergantung pada kinerja investasi dan faktor-faktor lain, serta tidak lepas dari risiko investasi. Tingkat pertumbuhan dalam ilustrasi ini bukan merupakan tolok ukur perhitungan rata-rata tingkat pertumbuhan yang terendah dan tertinggi, hasil yang diperoleh dapat lebih tinggi atau lebih rendah dari dana yang diinvestasikan.

Simulasi/ilustrasi personal sesuai dengan profil Anda dan/atau calon Tertanggung dapat diperoleh dari Tenaga Pemasar Astra Life.

## Pilihan Dana Investasi dan Kinerja Historis (Performance) sampai dengan tanggal 31 Desember 2024

### AVA Secure Fund

Penempatan investasi pada instrumen pasar uang, surat berharga bersifat utang yang mempunyai jatuh tempo tidak lebih dari 1 tahun dan deposito berjangka. Risiko rendah. Mata Uang Rupiah.



| Kinerja     | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | Sejak Peluncuran* |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| AVA SF      | 4,27% | 1,98% | 1,65% | 3,27% | 4,12% | 51,41%            |
| Benchmark** | 3,37% | 2,14% | 1,76% | 3,03% | 3,29% | 44,73%            |

\* Kinerja sejak peluncuran, yaitu 1 Desember 2014

\*\* Sejak 3 Januari 2023, suku bunga rata-rata deposito Rupiah (1 bulan) Bank Indonesia (setelah pajak)-IDRE1MO Index.

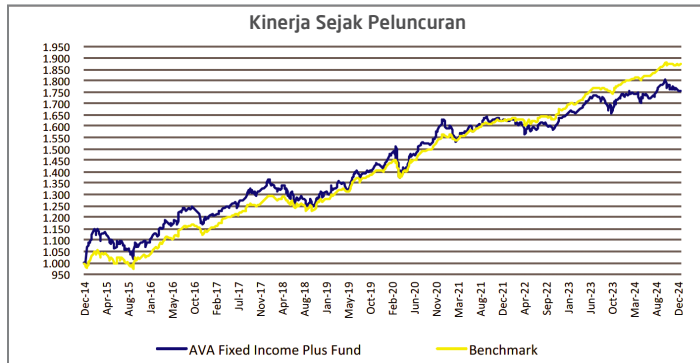
Sejak 1 Mei 2015 s/d 2 Januari 2023, 50% suku bunga (setelah pajak) rata-rata deposito 5 bank nasional + 50% suku bunga (setelah pajak) rata-rata deposito 5 bank asing dan campuran.

Sebelum 1 Mei 2015, 50% suku bunga rata-rata deposito Bank nasional + 50% suku bunga rata-rata deposito bank asing dan campuran.

Biaya Pengelolaan Dana Investasi: Maksimum 2%

## AVA Fixed Income Plus Fund

Penempatan investasi paling sedikit 80% pada surat berharga bersifat utang dan/atau unit penyertaan reksa dana pendapatan tetap yang memiliki *underlying asset* seluruhnya berupa surat berharga yang diterbitkan oleh Negara Republik Indonesia dan/atau surat berharga yang diterbitkan oleh Bank Indonesia. Risiko menengah. Mata Uang Rupiah.



| Kinerja     | 2020   | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | Sejak Peluncuran* |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| AVA FIPF    | 13,67% | 0,08% | 0,82% | 6,18% | 0,78% | 75,73%            |
| Benchmark** | 10,66% | 4,33% | 3,00% | 6,95% | 4,26% | 87,12%            |

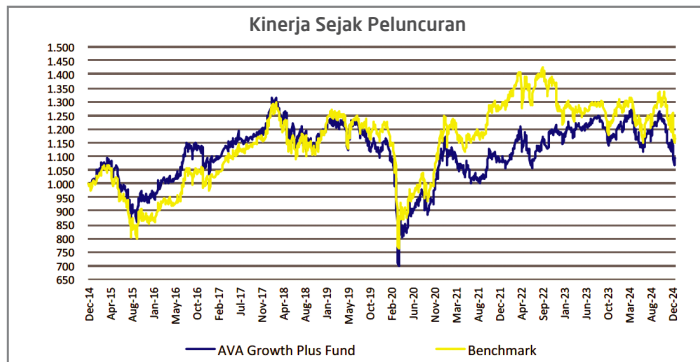
\*Kinerja sejak peluncuran, yaitu 1 Desember 2014

\*\*Sejak 1 Mei 2016, 80% IBPA Government Bond Index + 20% JIBOR (Jakarta Interbank Offered Rate). Sebelumnya 0% HSBC Bond Index + 20% JIBOR.

Biaya Pengelolaan Dana Investasi: Maksimum 2,5%

## AVA Growth Plus Fund

Penempatan investasi paling sedikit 80% dalam bentuk surat berharga bersifat ekuitas. Risiko tinggi. Mata Uang Rupiah.



\*\*IHSG (Indeks Harga Saham Gabungan).

| Kinerja     | 2020   | 2021   | 2022   | 2023  | 2024   | Sejak Peluncuran* |
|-------------|--------|--------|--------|-------|--------|-------------------|
| AVA GPF     | -5,98% | -0,45% | 9,66%  | 1,80% | -9,16% | 9,43%             |
| Benchmark** | -5,09% | 10,08% | -0,67% | 1,81% | -9,37% | 16,80%            |

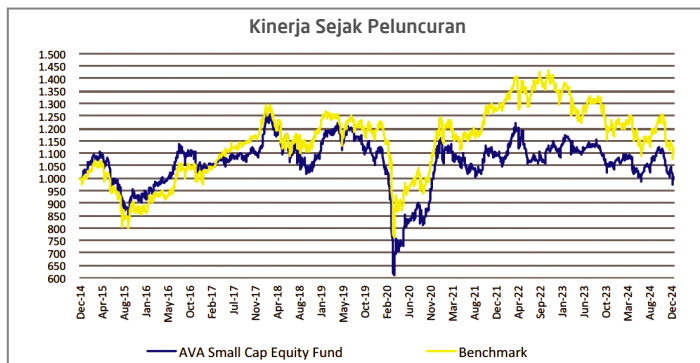
\*Kinerja sejak peluncuran, yaitu 1 Desember 2014

\*\*Sejak 1 Agustus 2022, IDX 80 Index. Sebelumnya IHSG (Indeks Harga Saham Gabungan).

Biaya Pengelolaan Dana Investasi: Maksimum 3%

## AVA Small Cap Equity Fund

Penempatan investasi paling sedikit 80% dalam bentuk surat berharga bersifat ekuitas yang mayoritas berkapitalisasi menengah dan kecil. Risiko tinggi. Mata Uang Rupiah.



\*\*IHSG (Indeks Harga Saham Gabungan).

| Kinerja     | 2020   | 2021   | 2022  | 2023   | 2024   | Sejak Peluncuran* |
|-------------|--------|--------|-------|--------|--------|-------------------|
| AVA SCEF    | -3,01% | 0,32%  | 2,71% | -4,09% | -6,22% | 0,57%             |
| Benchmark** | -5,09% | 10,08% | 5,24% | -9,08% | -8,24% | 11,90%            |

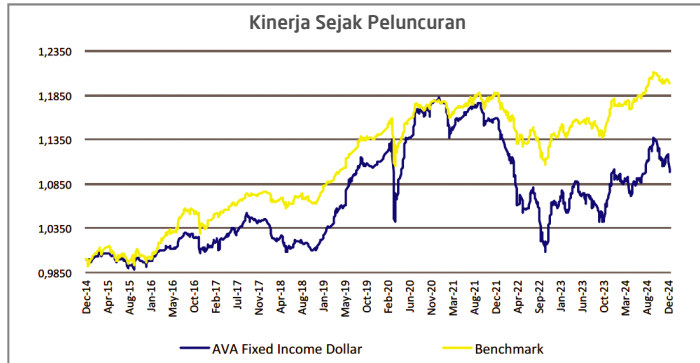
\*Kinerja sejak peluncuran, yaitu 1 Desember 2014

\*\*Sejak 1 Agustus 2022, IDX SMC Liquid Index. Sebelumnya IHSG (Indeks Harga Saham Gabungan).

Biaya Pengelolaan Dana Investasi: Maksimum 3%

## AVA Fixed Income Dollar Fund

Penempatan investasi paling sedikit 80% pada surat berharga bersifat utang dan/atau unit penyertaan reksa dana pendapatan tetap yang memiliki *underlying asset* seluruhnya berupa surat berharga yang diterbitkan oleh Negara Republik Indonesia dan/atau surat berharga yang diterbitkan oleh Bank Indonesia. Risiko menengah. Mata Uang Dolar Amerika Serikat.



| Kinerja     | 2020  | 2021   | 2022   | 2023  | 2024   | Sejak Peluncuran* |
|-------------|-------|--------|--------|-------|--------|-------------------|
| AVA FIDF    | 6,26% | -1,85% | -8,50% | 3,87% | -0,36% | 9,78%             |
| Benchmark** | 3,26% | 0,77%  | -4,06% | 3,70% | 1,30%  | 19,70%            |

\* Kinerja sejak peluncuran, yaitu 1 Desember 2014

\*\* Sejak 6 Januari 2023, 30% Bloomberg EM USD Sovereign: Indonesia (BEMSID) Statistic Index (I01378) + 70% (Rata-rata net) Deposito USD (1 Bulan) Bank Indonesia (setelah pajak)-USDAA1 Index.

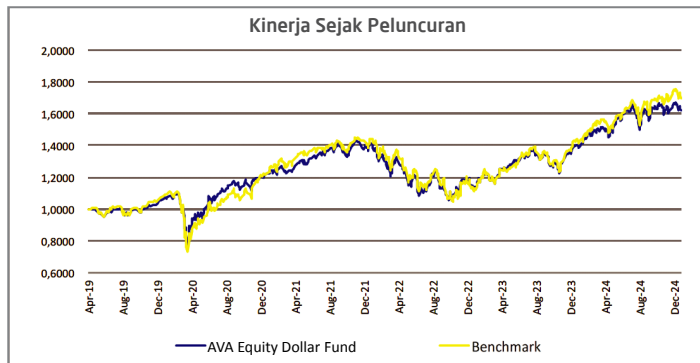
Sejak 1 Februari 2022 s/d 5 Januari 2023, 30% Bloomberg EM USD Sovereign: Indonesia (BEMSID) Statistic Index (I01378) + 35% Deposito 1 bulan (rata-rata net) Bank nasional + 35% Deposito 1 bulan (rata rata net) bank asing/campuran.

Sebelum 1 Februari 2022, 30% Bloomberg USD Emerging Market Indonesia Sovereign Bond Index (BEMSIDOL) + 35% Deposito 1 bulan (rata-rata net) Bank nasional + 35% Deposito 1 bulan (rata rata net) bank asing/campuran.

Biaya Pengelolaan Dana Investasi: Maksimum 2,5%

## AVA Equity Dollar Fund

Penempatan investasi paling sedikit 80% dalam bentuk surat berharga bersifat ekuitas di Bursa Efek luar negeri. Risiko tinggi. Mata Uang Dolar Amerika Serikat.



| Kinerja     | 2020   | 2021   | 2022    | 2023   | 2024   | Sejak Peluncuran* |
|-------------|--------|--------|---------|--------|--------|-------------------|
| AVA EDF     | 14,66% | 15,65% | -20,08% | 24,23% | 14,91% | 61,67%            |
| Benchmark** | 14,11% | 16,39% | -21,83% | 27,97% | 17,98% | 70,00%            |

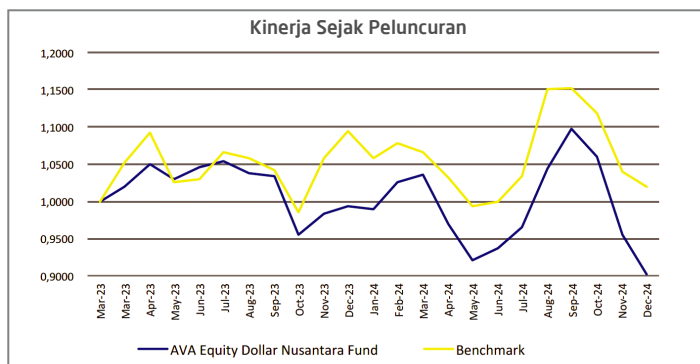
\* Kinerja sejak peluncuran, yaitu 5 April 2019

\*\* Sejak 1 Oktober 2022, Indeks Dow Jones Islamic Developed Market World. Sebelumnya 100% Indeks Dow Jones Global.

Biaya Pengelolaan Dana Investasi: Maksimum 3%

## AVA Equity Dollar Nusantara Fund

Penempatan investasi paling sedikit 80% dalam bentuk surat berharga bersifat ekuitas yang dipasarkan dalam Penawaran Umum dan/atau diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia. Risiko tinggi. Mata Uang Dolar Amerika Serikat.



| Kinerja     | 2020 | 2021 | 2022 | 2023    | 2024   | Sejak Peluncuran* |
|-------------|------|------|------|---------|--------|-------------------|
| AVA EDNF    | -    | -    | -    | -0,65%* | -9,22% | -9,81%            |
| Benchmark** | -    | -    | -    | 9,50%*  | -6,93% | 1,91%             |

\* Kinerja sejak peluncuran, yaitu 14 Maret 2023

\*\* IHSG (Indeks Harga Saham Gabungan) dalam USD.

Biaya Pengelolaan Dana Investasi: Maksimum 3%

### Catatan:

- Kinerja masa lalu tidak mencerminkan kinerja di masa yang akan datang. Angka yang tercantum dalam Simulasi Produk merupakan angka ilustrasi dan bukan angka manfaat asuransi yang akan dibayarkan.
- Manfaat asuransi yang akan dibayarkan mengikuti kinerja investasi riil yang akan diterima nanti.

## Informasi Tambahan

### 1. Definisi

- **Anda** adalah individu atau Badan/Lembaga yang mengadakan perjanjian pertanggungan sebagai Pemegang Polis dengan Kami sebagai Penanggung
- **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, biaya Asuransi Dasar, biaya asuransi tambahan, biaya administrasi dan biaya pemeriksaan kesehatan) dan kerugian investasi (jika ada) atau ditambah dengan hasil investasi (jika ada).
- **Grace Period** adalah jangka waktu pembayaran Premi, selama 45 hari sejak Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran Premi.
- **Kami/Penanggung** adalah PT ASURANSI JIWA ASTRA.
- **Kondisi Yang Sudah Ada Sebelumnya** adalah 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, Tanggal Berlakunya Manfaat Asuransi, Tanggal Pemulihan Polis atau tanggal Perubahan Uang Pertanggungan menjadi lebih besar sebagaimana tercantum pada Ringkasan Polis dan/atau Endorsemen/Lampiran (mana yang terakhir).
- **Nilai Dana** adalah Jumlah Unit dikalikan dengan Harga Unit pada saat tertentu.
- **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 atau Tanggal Berlakunya Manfaat Asuransi, Tanggal Pemulihan Polis atau tanggal perubahan Polis, mana yang terakhir.
- **Polis** adalah perjanjian Asuransi antara Anda sebagai Pemegang Polis dan Kami sebagai Penanggung.
- **Tertanggung** adalah 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.
- **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 PT ASURANSI JIWA ASTRA terbitkan jika permohonan Anda disetujui.

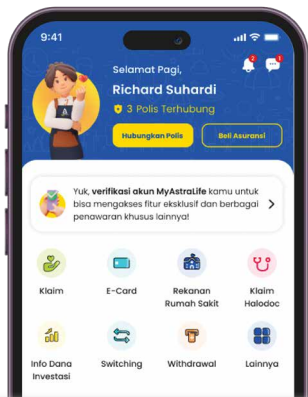
### 2. Batal dan Berakhirnya Polis (mana yang lebih dahulu terjadi)

- 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;
- Dibayarkannya Manfaat *Terminal Illness*;
- Dibayarkannya Uang Pertanggungan Manfaat Cacat Total dan Tetap yang besarnya sama dengan Uang Pertanggungan Manfaat Meninggal Dunia atau *Terminal Illness*;
- Tanggal Berakhirnya Polis;
- Tanggal pembatalan atau pengakhiran Polis yang diajukan Pemegang Polis;
- Setelah melewati 24 bulan terhitung sejak Tanggal Berlakunya Polis, Nilai Dana habis untuk membayar Biaya-biaya;
- Pemegang Polis tidak mengajukan
- 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 ahli warisnya 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 ini dan membatalkan perlindungan Asuransi, dan karenanya Penanggung tidak berkewajiban untuk membayar apapun kepada Pemegang Polis dan/atau Tertanggung dan/atau ahli warisnya dan/atau Penerima Manfaat, kecuali hanya mengembalikan Nilai Dana dimana dalam hal ini diperhitungkan berdasarkan Harga Unit pada Tanggal Penilaian 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 Dana lebih kecil daripada jumlah kewajiban pembayaran Premi beserta biaya-biaya lain yang belum dilakukan dan Nilai Klaim, maka tidak ada Nilai Dana yang dikembalikan oleh Penanggung kepada Pemegang Polis dan/atau Tertanggung dan/atau ahli warisnya dan/atau Penerima Manfaat.

3. RIPLAY Umum ini merupakan penjelasan singkat tentang produk Asuransi AVA Neo iSmart Protection ("Produk Asuransi") dan bukan merupakan bagian dari aplikasi permohonan Asuransi dan Polis.
4. Produk Asuransi ini 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.
5. RIPLAY Umum ini merupakan penjelasan singkat tentang produk Asuransi AVA Neo iSmart Protection ("Produk Asuransi") dan bukan merupakan bagian dari aplikasi permohonan Asuransi dan Polis.
6. Produk Asuransi ini 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.
7. Besarnya Nilai Dana pada setiap waktu akan tergantung pada Nilai Unit yang nilainya tergantung pada kinerja Dana Investasi. Frekuensi penetapan Nilai Unit dilakukan setiap hari kerja atau periode lain yang dapat ditetapkan kemudian oleh PT ASURANSI JIWA ASTRA.
8. Dana investasi dikelola oleh manajer investasi dan/atau PT ASURANSI JIWA ASTRA yang telah menunjuk PT Bank DBS Indonesia sebagai Bank Kustodian yang akan menyimpan surat berharga dan aset-aset lainnya, dan melakukan pencatatan atas Nilai Aktiva Bersih serta perhitungan Nilai Unit.
9. Premi sudah termasuk biaya komisi Bank, biaya pemasaran dan biaya-biaya lainnya (jika ada), kecuali biaya materai sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Dalam hal Anda adalah Badan/Lembaga, maka pada saat terjadinya pemutusan hubungan antara Anda selaku Pemegang Polis dengan peserta Anda selaku Tertanggung dan dalam masa berlakunya Polis akan berlaku ketentuan termasuk namun tidak terbatas pada:
  - a. Tertanggung berdasarkan persetujuan dari PT ASURANSI JIWA ASTRA dapat melanjutkan pertanggungan Asuransi dengan mengambil alih kepemilikan dan tanggung jawab Polis Asuransi dari Anda; atau
  - b. Anda dan Tertanggung sepakat untuk mengakhiri pertanggungan Asuransi.
14. Produk Asuransi ini adalah produk asuransi milik PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA bertanggung jawab atas Produk Asuransi ini.
15. Produk Asuransi ini bukan merupakan produk PT Bank Permata Tbk ("PermataBank") sehingga tidak mengandung kewajiban apapun bagi PermataBank dan tidak dijamin oleh PermataBank dan afliasinya, serta tidak termasuk dalam program penjaminan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
16. 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



**1 500 282**

Senin - Minggu, 24 jam

### E-mail & Whatsapp



[hello@astralife.co.id](mailto: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](http://www.astralife.co.id)

  [astralifeID](https://www.instagram.com/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