

## Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Umum Asuransi Tambahan (Rider) 117 Crisis Cover

Asuransi Tambahan 117 Crisis Cover ("117 Crisis Cover") merupakan produk asuransi yang dapat ditambahkan pada Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (*Unit Link*) dengan pembayaran premi berkala ("Asuransi Dasar"), yang memberikan perlindungan atas 117 kondisi Penyakit Kritis yang terbagi dari tiga tahap (awal, menengah dan lanjut) serta Komplikasi Diabetes dan Penyakit Kritis Katastropik.

### Fitur Produk

Usia Masuk Tertanggung (ulang tahun terdekat)	30 hari - 65 tahun
Mata Uang	Rupiah
Masa Pertanggungan	1 tahun, dapat diperpanjang hingga Tertanggung mencapai usia 85 tahun

### Manfaat Produk

Manfaat Asuransi Tambahan dari produk ini adalah sebagai berikut:

#### A. Kondisi Penyakit Kritis Tahap Awal

1. Apabila Tertanggung ter-Diagnosa menderita salah satu dari **41 (empat puluh satu)** kondisi **Penyakit Kritis Tahap Awal**, maka Kami akan membayarkan **50% (lima puluh persen)** dari Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan.
2. Kondisi Penyakit Kritis Tahap Awal ini hanya dapat dibayarkan maksimal hingga 2 (dua) kali dengan kondisi Penyakit yang berbeda dan pertanggungan berakhir.
3. **Batas maksimum Uang Pertanggungan yang dibayarkan untuk setiap kondisi Penyakit Kritis Tahap Awal adalah sebesar Rp500.000.000 (lima ratus juta Rupiah) per Tertanggung dengan batas akumulasi Uang Pertanggungan yang dapat dibayarkan adalah sebesar Rp1.000.000.000 (satu miliar Rupiah) per Tertanggung untuk seluruh Polis yang dikeluarkan oleh Kami dan dimiliki oleh Tertanggung.**

#### B. Kondisi Penyakit Kritis Tahap Menengah

1. Apabila Tertanggung ter-Diagnosa menderita salah satu dari **15 (lima belas)** kondisi **Penyakit Kritis Tahap Menengah**, maka Kami akan membayarkan **100% (seratus persen)** dari Uang Pertanggungan setelah dikurangi dengan jumlah Uang Pertanggungan yang telah Kami bayarkan berdasarkan ketentuan butir A angka (1) dan/atau ketentuan butir C angka (2) ketentuan ini dan pertanggungan Asuransi Tambahan ini berakhir.
2. **Batas maksimum Uang Pertanggungan yang dibayarkan untuk kondisi Penyakit Kritis Tahap Menengah adalah sebesar Rp1.000.000.000 (satu miliar Rupiah) per Tertanggung untuk seluruh Polis yang dikeluarkan oleh Kami dan dimiliki oleh Tertanggung.**

#### C. Kondisi Penyakit Kritis Tahap Lanjut

1. Apabila Tertanggung ter-Diagnosa menderita salah satu dari **54 (lima puluh empat)** kondisi Penyakit Kritis Tahap Lanjut, maka Kami akan membayarkan **100% (seratus persen)** dari Uang Pertanggungan setelah dikurangi dengan jumlah Uang Pertanggungan yang telah Kami bayarkan berdasarkan ketentuan butir A angka (1) dan/atau ketentuan butir C angka (2) ketentuan ini dan pertanggungan Asuransi Tambahan ini berakhir.
2. Dalam hal Tertanggung mendapat tindakan **Coronary Angioplasty** yang merupakan salah satu dari **54 (lima puluh empat)** kondisi Penyakit Kritis Tahap Lanjut, maka Kami akan membayarkan 10% (sepuluh persen) dari Uang Pertanggungan. **Tindakan Coronary Angioplasty dapat dibayarkan maksimal hingga 3 (tiga) kali.**
3. **Batas maksimum Uang Pertanggungan yang dibayarkan untuk kondisi Penyakit Kritis Tahap Lanjut adalah sebesar Rp1.000.000.000 (satu miliar Rupiah) per Tertanggung untuk seluruh Polis yang dikeluarkan oleh Kami dan dimiliki oleh Tertanggung.**

#### D. Komplikasi Diabetes

1. Apabila Tertanggung ter-Diagnosa menderita salah satu dari **4 (empat)** kondisi Penyakit Kritis berupa Komplikasi Diabetes, maka Kami akan membayarkan **20% (dua puluh persen)** dari Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan.
2. Kami hanya dapat membayarkan manfaat Komplikasi Diabetes untuk 1 (satu) kondisi Komplikasi Diabetes.
3. Pembayaran manfaat Komplikasi Diabetes tidak akan mengurangi besarnya Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan.

4. **Batas maksimum Uang Pertanggungan yang dibayarkan untuk kondisi Penyakit Kritis Komplikasi Diabetes adalah sebesar Rp200.000.000 (dua ratus juta Rupiah) per Tertanggung untuk seluruh Polis yang dikeluarkan oleh Kami dan dimiliki oleh Tertanggung.**

#### E. Penyakit Kritis Katastropik

1. Apabila Tertanggung ter-Diagnosa menderita salah satu dari **3 (tiga)** kondisi Penyakit Kritis Katastropik, maka Kami akan membayarkan **120% (seratus dua puluh persen)** dari Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan setelah dikurangi dengan jumlah Uang Pertanggungan yang telah Kami bayarkan berdasarkan ketentuan pada butir A angka (1) pada kondisi Penyakit Kritis Tahap Awal dan/atau ketentuan pada butir C angka (2) pada kondisi Penyakit Kritis Tahap Lanjut dan pertanggungan Asuransi Tambahan ini berakhir.
2. Kami hanya dapat membayarkan manfaat Penyakit Kritis Katastropik untuk 1 (satu) kondisi Penyakit Kritis Katastropik.

#### Catatan:

- Untuk penjelasan mengenai kondisi Penyakit Kritis sebagaimana disebutkan pada Bagian Manfaat Asuransi Tambahan 117 Crisis Cover mengacu pada Tabel Pertanggungan Kondisi Penyakit Kritis 117 Crisis Cover.
- Apabila terdapat lebih dari 1 (satu) kondisi Penyakit Kritis pada saat yang sama, maka Kami hanya akan membayarkan Uang Pertanggungan untuk kondisi Penyakit Kritis dengan jumlah manfaat terbesar.

#### Maksimal Manfaat Asuransi Tambahan:

- a. Untuk ketentuan butir A, B dan C pada Manfaat Asuransi Tambahan adalah maksimal sebesar **100% (seratus persen)** dari Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan; atau
- b. Apabila manfaat sesuai ketentuan pada butir D telah terlebih dahulu dibayarkan, dan Tertanggung ter-Diagnosa sebagaimana dimaksud pada Manfaat Asuransi Tambahan dalam ketentuan butir A, B dan C maka maksimal Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan yang dibayarkan oleh Kami adalah sebesar **120% (seratus dua puluh persen)** dari Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan; atau
- c. Dalam hal manfaat sesuai ketentuan butir D telah terlebih dahulu dibayarkan dan Tertanggung ter-Diagnosa sebagaimana dimaksud dalam ketentuan butir E maka maksimal Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan yang dibayarkan oleh Kami adalah sebesar **140% (seratus empat puluh persen)** dari Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan.

**Tabel Pertanggunganaan Kondisi Penyakit T17 Crisis Cover**

Tahapan Kondisi Penyakit Kritis	Kondisi Penyakit Kritis		
<b>Tahap Awal</b>	1. Kanker 2. <i>Myocardial Infarction</i> 3. <i>Stroke</i> 4. Operasi Jantung Koroner ( <i>bypass</i> ) 5. Gagal Ginjal 6. Transplantasi Organ Tubuh 7. Kelumpuhan ( <i>Paralysis</i> ) 8. Kehilangan Kemampuan Melihat (buta) 9. Operasi Penggantian Katub Jantung 10. Operasi Pembuluh Aorta 11. Penyakit Alzheimer 12. Anemia Aplastik 13. Meningitis Bakteri 14. Tumor Otak Jinak 15. Penyakit Hati Kronis 16. Koma 17. Kehilangan Kemampuan Mendengar (tuli)	18. Radang Otak 19. Penyakit Paru Kronis 20. Kehilangan Anggota Gerak ( <i>Loss of Limbs</i> ) 21. Luka Bakar Besar 22. Trauma Kepala Berat 23. <i>Muscular Dystrophy</i> 24. Penyakit Parkinson 25. <i>Poliomyelitis</i> 26. Hipertensi Arteri Pulmoner 27. Hidrosefalus 28. Penyakit Jantung Koroner Lain yang Serius 29. Lupus Eritematosus Sistemik ( <i>Systemic Lupus Erythematosus</i> ) 30. Skleroderma Progresif 31. Rheumatoid Arthritis Berat 32. Colitis Ulcerative Berat ( <i>Cronh's Disease</i> ) 33. Serangan Asma Berat	34. Cedera Saraf Tulang Belakang 35. Kelumpuhan Usus dan Kandung Kemih Akibat Penyakit/Cedera Pada Tulang Belakang ( <i>Neurogenic Bowel and Bladder</i> ) 36. Kelainan Kornea 37. Kegagalan Usus Kecil ( <i>Intestinal</i> ) 38. Perdarahan di Bawah Selaput Otak ( <i>Subdural Hematome</i> ) 39. Penyakit Ginjal Kron 40. <i>Neuropati Perifer Berat</i> 41. <i>Thrombosis Sinus Cavernosus</i>
<b>Tahap Menengah</b>	1. Kanker 2. <i>Myocardial Infarction</i> 3. <i>Stroke</i> 4. Kehilangan Kemampuan Melihat (buta) 5. Penyakit Hati Kronis 6. Koma	7. Kehilangan Kemampuan Mendengar (tuli) 8. Penyakit Paru Kronis 9. Hipertensi Arteri Pulmoner 10. Penyakit Jantung Koroner Lain yang Serius 11. Epilepsi Berat 12. Pemasangan Defibrilator Jantung	13. Kehilangan Fungsi dari Satu Anggota Gerak dan Penglihatan Satu Mata 14. <i>Sindroma Myelodisplasia</i> atau <i>Myelofibrosis</i> 15. <i>Sclerosing Cholangitis</i> Primer Kronis
<b>Tahap Lanjut</b>	1. Kanker 2. <i>Myocardial Infarction</i> 3. <i>Stroke</i> 4. Operasi Jantung Koroner ( <i>bypass</i> ) 5. Gagal Ginjal 6. Transplantasi Organ Tubuh 7. Kelumpuhan ( <i>Paralysis</i> ) 8. Kehilangan Kemampuan Melihat (buta) 9. Operasi Penggantian Katub Jantung 10. Operasi Pembuluh Aorta 11. <i>Multiple Sclerosis</i> 12. Penyakit Alzheimer 13. <i>Coronary Angioplasty</i> 14. <i>Appalic Syndrome</i> 15. Anemia Aplastik 16. Meningitis Bakteri 17. Tumor Otak Jinak 18. Penyakit Hati Kronis 19. Koma 20. <i>Cardiomyopathy</i>	21. Penyakit Kista Medullary 22. Kehilangan Kemampuan Mendengar (tuli) 23. Radang Otak 24. Penyakit Paru Kronis 25. Hepatitis Virus Fulminan 26. HIV Yang Disebabkan Transfusi Darah 27. Kehilangan Anggota Gerak ( <i>Loss of Limbs</i> ) 28. Kehilangan Kemampuan Berbicara (bisu) 29. Luka Bakar Besar 30. Trauma Kepala Berat 31. Penyakit Motor Neuron 32. <i>Muscular Dystrophy</i> 33. Penyakit Parkinson 34. <i>Poliomyelitis</i> 35. Hipertensi Arteri Pulmoner 36. <i>Terminal Illness</i> 37. Hidrosefalus 38. Penyakit Jantung Koroner Lain yang Serius 39. Lupus Eritematosus Sistemik ( <i>Systemic Lupus Erythematosus</i> )	40. Skleroderma Progresif 41. Aneurisma Pembuluh Darah Otak yang Menyebabkan Pembedahan 42. Terputusnya Akar-Akar Syaraf Plexus Brachialis 43. Stroke yang Memerlukan Operasi Arteri Carotid 44. Operasi Scoliosis Idiopatik 45. Pankreatitis Menahun yang Berulang 46. Penyakit Kaki Gajah Kronis 47. Hilangnya Kemandirian Hidup 48. Kematian Selaput Otot atau Jaringan ( <i>Gangrene</i> ) 49. <i>Rheumatoid Arthritis</i> Berat 50. Colitis Ulcerative Berat ( <i>Cronh's Disease</i> ) 51. Penyakit Kawasaki yang Mengakibatkan Komplikasi Pada Jantung 52. <i>Necrotizing Fasciitis</i> 53. Hepatitis B yang Didapatkan Akibat Pekerjaan 54. Hepatitis C yang Didapatkan Akibat Pekerjaan

**Kondisi Penyakit yang juga ditanggung dalam Asuransi Tambahan T17 Crisis Cover:**

<b>Komplikasi Diabetes</b>	1. Diabetes <i>Retinopathy</i> 2. Diabetes <i>Nephropathy</i>	3. Diabetes Amputasi 4. Koma Diabetes	
<b>Penyakit Kritis Katastropik</b>	1. Kanker Dengan Metastasis	2. Serangan Jantung <i>Extensive</i>	3. Stroke Berat

## Pengecualian

Kami tidak akan membayar klaim atas manfaat Asuransi Tambahan apabila terjadi dikarenakan salah satu atau lebih dari kondisi sebagai berikut:

1. Kondisi Kesehatan Yang Sudah Ada Sebelumnya (*Pre-existing condition*);
2. Kondisi Penyakit Kritis terjadi selama Masa Tunggu, kecuali jika Penyakit Kritis tersebut secara langsung disebabkan karena Kecelakaan;
3. Tertanggung meninggal dunia dalam Masa Bertahan Hidup (*Survival Period*);
4. Psikotik (gangguan kejiwaan), kelainan mental atau syaraf dan penyimpangan perilaku termasuk neurosis dan segala bentuk fisiologis atau psikosomatiknya;
5. Penggunaan obat-obatan, narkotika, dan/atau bahan-bahan terlarang lainnya, minuman beralkohol dan/atau minuman keras lainnya, keracunan nikotin termasuk untuk tujuan rehabilitasi;
6. Ikut serta dalam olahraga atau aktivitas berisiko tinggi, termasuk namun tidak terbatas pada seni bela diri, *skydiving*, menyelam, panjat tebing (buatan atau natural), arung jeram, *bungee jumping*, balap (dengan atau tanpa motor), sepeda, berkuda, berlayar (dengan atau tanpa layar), terbang layang, gantole dan/atau olahraga lainnya di udara;
7. Kelainan bawaan dari lahir (kongenital) baik diketahui maupun tidak diketahui;
8. Semua yang berkaitan dengan kehamilan, melahirkan, keguguran semua komplikasinya;
9. 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;

10. Cedera atau penyakit yang diakibatkan secara langsung maupun tidak langsung oleh perang, bahaya perang, atau keadaan darurat perang baik dinyatakan atau tidak, pemogokan, kerusuhan, huru-hara, pemberontakan, perang saudara, pengambilalihan kekuasaan pemerintahan/kudeta;
11. Bunuh diri atau percobaan bunuh diri baik dalam keadaan sadar maupun tidak, hukuman mati oleh pengadilan, karena adanya suatu tindakan melanggar hukum atau tindakan kejahatan atau percobaan melakukan tindakan kejahatan dilakukan oleh Tertanggung dan/atau pihak lainnya yang memiliki kepentingan untuk mendapatkan manfaat Asuransi Tambahan;
12. Ikut berpartisipasi atau berdinasi dalam militer/angkatan bersenjata atau kepolisian;
13. Tertanggung sebagai penumpang pesawat terbang yang diselenggarakan oleh perusahaan penerbangan non komersil, yang diselenggarakan oleh perusahaan penerbangan penumpang komersil (*Commercial Passenger Airline*) tetapi tidak sedang menjalani jalur penerbangan untuk pengangkutan umum yang berjadwal tetap dan teratur (*Charter Flight*) dan helikopter.

## Biaya Asuransi Tambahan

- Biaya Asuransi Tambahan dipotong dari Nilai Dana pada setiap tanggal jatuh tempo bulanan melalui pembatalan unit, minimum Rp375 per bulan.
- Informasi mengenai Biaya-biaya lainnya mengacu pada Biaya-biaya pada Asuransi Dasar termasuk namun tidak terbatas pada biaya komisi Bank dan biaya pemasaran.


## Persyaratan dan Tata Cara

### 1. Cara Mengajukan Polis

- Pastikan bahwa Anda telah memiliki Asuransi Dasar.
- Syarat dan ketentuan lainnya mengikuti syarat dan ketentuan Asuransi Dasar yang dipilih.
- Informasi mengenai risiko produk Asuransi Tambahan ini mengacu pada risiko Asuransi Dasar.

### 2. Cara Pengajuan Klaim

**1**




Menghubungi **Astra Life** atau mengunduh **Formulir Klaim** di [www.astralife.co.id](http://www.astralife.co.id)

**2**




Mengisi dan melengkapi **dokumen Klaim** yang dipersyaratkan **Astra Life** sesuai ketentuan Polis.

**3**



Serahkan/kirimkan **Formulir Klaim** beserta dokumen-dokumen yang diperlukan **selambat-lambatnya 90 (sembilan puluh) hari** kalender sejak Tertanggung ter-Diagnosa menderita Penyakit Kritis.

**4**



**Astra Life** akan membayarkan **Manfaat Asuransi** selambat-lambatnya **30 (tiga puluh) hari** kalender sejak klaim disetujui.

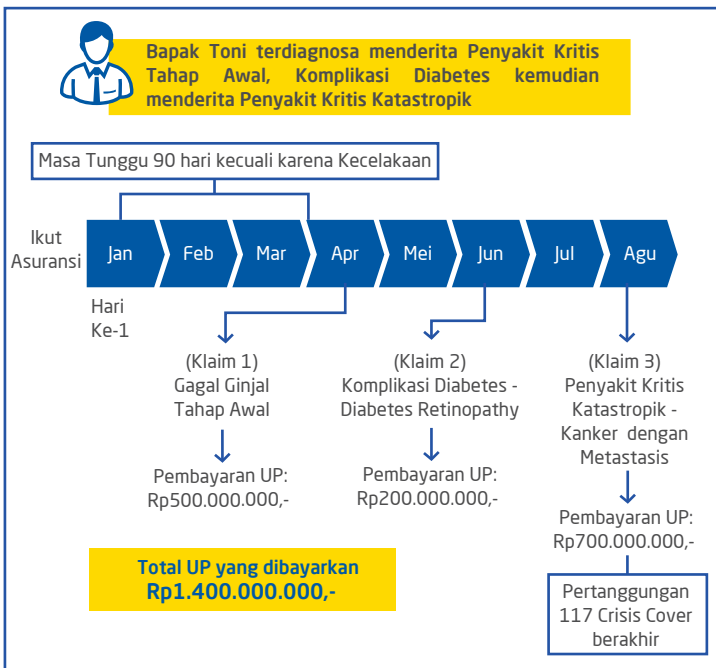
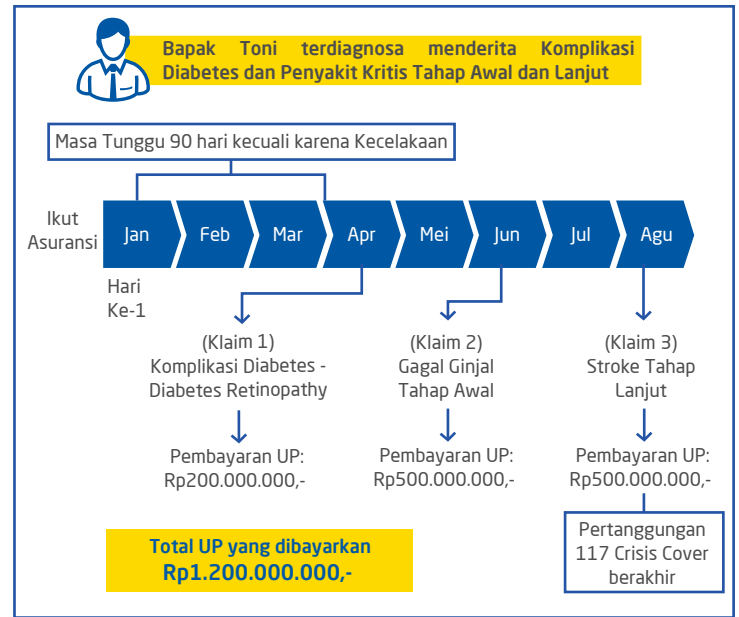
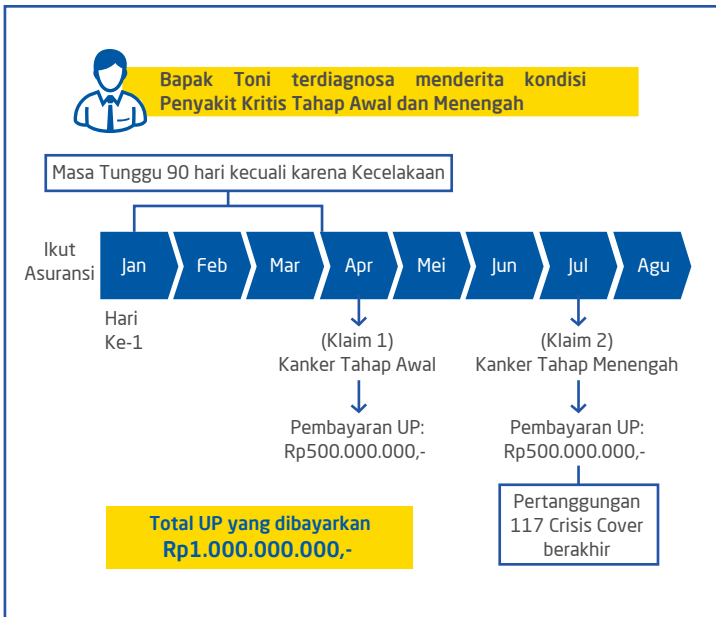
### Dokumen Pengajuan Klaim Wajib:

1. Asli formulir klaim Penyakit Kritis yang telah diisi dengan jujur, benar dan lengkap dan telah di tandatangani oleh Anda atau Penerima Manfaat;
2. Asli Surat Keterangan Dokter klaim Penyakit Kritis (Bagian 2 formulir klaim);
3. Asli Berita Acara dari kepolisian atau legalisirnya yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang apabila menderita Penyakit Kritis oleh sebab-sebab yang tidak wajar lainnya;
4. Fotokopi identitas Anda, Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat yang masih berlaku;
5. Fotokopi semua hasil Pemeriksaan Medis (termasuk namun tidak terbatas laboratorium, radiologi, obat);
6. Fotokopi halaman depan buku tabungan yang mencantumkan nomor rekening Anda atau Penerima Manfaat; dan
7. Dokumen-dokumen lainnya sehubungan dengan pengajuan klaim (jika dibutuhkan oleh Kami).

## Ilustrasi Produk

Nama Tertanggung	Bapak Toni
Usia Tertanggung	30 Tahun
Jenis Kelamin Tertanggung	Pria
Biaya Asuransi Tambahan bulan Pertama*	Rp154.167,-
Uang Pertanggungan	Rp1.000.000.000,-
Tanggal Berlakunya Polis	1 Januari 2016

Apabila terjadi kondisi Penyakit Kritis terhadap Bapak Toni, maka Uang Pertanggungan yang akan dibayarkan adalah sebagai berikut:



Ketentuan Sanggahan:

- Ilustrasi di atas hanya merupakan contoh jumlah pembayaran klaim manfaat asuransi dan jumlah manfaat asuransi yang akan dibayarkan sesuai dengan syarat dan ketentuan Polis.
- Ilustrasi Produk Asuransi sesuai manfaat / plan yang Anda pilih dapat dilihat pada dokumen Simulasi/ilustrasi Personal Anda yang disediakan pada saat proses permohonan asuransi.

**Informasi Tambahan**

1. Definisi
  - Masa Tunggu (*Waiting Period*)  
Masa dimana manfaat Asuransi Tambahan tidak berlaku yaitu selama 90 (sembilan puluh) hari kalender terhitung sejak Tanggal Berlakunya Asuransi Tambahan ini atau sejak Tanggal Pemulihan Polis terakhir, kecuali jika Penyakit Kritis tersebut secara langsung disebabkan oleh Kecelakaan.
  - Masa Bertahan Hidup (*Survival Period*)  
Masa dimana Tertanggung bertahan hidup sejak ter-Diagnosa Penyakit Kritis. Masa bertahan hidup untuk Asuransi Tambahan ini adalah 30 (tiga puluh) hari. Apabila dalam Masa Bertahan Hidup Tertanggung Meninggal Dunia akibat Penyakit Kritis, maka klaim tidak dapat dibayarkan.
2. RIPLAY Umum ini merupakan penjelasan singkat tentang produk Asuransi Tambahan 117 Crisis Cover ("Produk Asuransi") dan bukan merupakan bagian dari aplikasi permohonan Asuransi dan Polis.
3. Informasi mengenai manfaat Produk Asuransi ini secara lengkap dapat Anda pelajari pada Polis jika permohonan Asuransi Anda disetujui.
4. Dalam hal terdapat perbedaan mengenai ketentuan yang sama yang tercantum dalam RIPLAY Umum ini dengan yang tercantum dalam Polis maka yang berlaku adalah yang tercantum dalam Polis.
5. PT ASURANSI JIWA ASTRA dapat menolak permohonan asuransi Anda apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
6. Anda harus membaca dengan teliti RIPLAY Umum ini dan berhak bertanya kepada tenaga pemasar atas semua hal terkait RIPLAY Umum ini.
7. PT ASURANSI JIWA ASTRA berhak membatalkan perlindungan asuransi atas diri Anda sehubungan dengan informasi dan/atau data yang disampaikan oleh Anda tidak benar dan/atau Premi belum Kami terima. Dengan demikian pastikan Anda telah membaca dan memahami isi dokumen sebelum ditandatangani dan memberikan informasi data diri Anda dengan jujur, lengkap, dan benar dimana informasi tersebut dapat memengaruhi penilaian PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA tidak berkewajiban untuk menyetujui permohonan asuransi ini atau membayar manfaat asuransi apapun dan asuransi menjadi batal demi hukum.
8. Dalam hal PT ASURANSI JIWA ASTRA bermaksud melakukan perubahan terhadap ketentuan atas Produk Asuransi ini, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan mengenai manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Polis, maka PT ASURANSI JIWA ASTRA akan menyampaikan pemberitahuan secara tertulis terlebih dahulu kepada Anda selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku efektif.
9. Produk Asuransi ini adalah produk asuransi milik PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA bertanggung jawab atas Produk Asuransi ini.
10. Produk Asuransi ini telah tercatat pada 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 e-Card

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



### my Claim

Anti ribet untuk pengajuan klaim kamu.



### my Fund

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



### 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 20 hari kerja sejak dokumen diterima dengan lengkap dan benar; dan dapat diperpanjang maksimum 20 hari kerja jika diperlukan.

3



### Penyelesaian Pengaduan

Secara lisan untuk pengaduan dari telepon. Tertulis untuk pengaduan melalui surat/email. Dan atas penyampaian Penyelesaian Pengaduan tersebut:

- Jika Anda setuju, maka pengaduan selesai.
- Jika tidak setuju, maka pengaduan dapat disampaikan kembali sesuai ketentuan yang berlaku.

## Penyelesaian Perselisihan

Konsumen atau perwakilan konsumen dapat memilih untuk melakukan penyelesaian perselisihan dan/atau pengaduan baik di luar pengadilan (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) atau pengadilan.

## Pusat Informasi dan Layanan Pengaduan

Syarat dan ketentuan yang berlaku terkait Produk Asuransi ini dapat diperoleh pada media berikut ini:

### Contact Center Hello Astra Life



**1500282**

Senin - Minggu, 24 jam

### E-mail & Whatsapp



hello@astralife.co.id



08952-1500282

Senin - Jumat, 08.00 - 16.00 WIB

### Website & Social Media

www.astralife.co.id

@ f t astralifeID

### Surat Menyurat & Walk-In Customer

#### PT ASURANSI JIWA ASTRA

Pondok Indah Office Tower 3, Lantai 1

Jl. Sultan Iskandar Muda Kav. V - TA

Pondok Indah, Jakarta Selatan 12310

PT ASURANSI JIWA ASTRA berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan