

Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY) Umum

Nama Penerbit	PT ASURANSI JIWA ASTRA
Nama Produk	AVA Infinite Prestige Protection
Mata Uang	Rupiah
Jenis Produk	Asuransi Jiwa Seumur Hidup

Deskripsi Produk	Produk asuransi jiwa seumur hidup dengan opsi pembayaran Premi sekaligus atau berkala yang memberikan santunan Manfaat Meninggal Dunia hingga 250% dari Uang Pertanggungan, berbagai tambahan Bonus seperti Bonus Dana Tunai dan Bonus Uang Pertanggungan, Manfaat Akhir Polis serta Nilai Tunai yang dijamin
------------------	---

Fitur Utama

Usia Masuk Pemegang Polis (Ulang tahun terakhir)	Minimum 18 tahun
Usia Masuk Tertanggung (Ulang tahun terakhir)	18 - 70 tahun (Usia Masuk + Masa Pembayaran Premi ≤ 70 tahun)
Uang Pertanggungan (UP)	Minimum: Rp3 Miliar

Masa Pertanggungan (MP)	Hingga Tertanggung mencapai usia 99 tahun
Masa Pembayaran Premi (MPP)	Sekaligus, 3, 5 dan 10 tahun
Frekuensi Pembayaran Premi	Bulanan, Triwulanan, Semesteran atau Tahunan

Manfaat Produk, Risiko Produk dan Biaya-biaya

Manfaat Produk

1. Manfaat Meninggal Dunia

Manfaat Meninggal Dunia sebesar 100% Uang Pertanggungan ditambah Bonus Uang Pertanggungan (jika ada) dikurangi Bonus Dana Tunai (jika ada) akan dibayarkan apabila Tertanggung meninggal dunia dalam Masa Pertanggungan.

2. Bonus Dana Tunai

Dalam hal Polis masih berlaku, Bonus Dana Tunai akan diberikan pada akhir Tahun Polis ke-20 atau akhir Tahun Polis ketika Tertanggung berusia 60 tahun (mana yang terjadi paling akhir) sebesar 50% dari Uang Pertanggungan dengan ketentuan:

- Pemegang Polis wajib mengajukan penarikan keseluruhan Bonus Dana Tunai secara tertulis kepada Penanggung.
- Dalam hal Pemegang Polis tidak mengajukan penarikan Bonus Dana Tunai pada saat diberikan, maka Bonus Dana Tunai akan diberikan bunga sesuai ketentuan Penanggung hingga Pemegang Polis mengajukan penarikan Bonus Dana Tunai atau pada Tanggal Berakhirnya Polis atau pada saat Manfaat Meninggal Dunia dibayarkan kepada Penerima Manfaat (mana yang terjadi lebih dahulu).
- Besaran bunga atas Bonus Dana Tunai (jika ada) ditentukan oleh Penanggung dari waktu ke waktu dan akan diperhitungkan secara bulanan.
- Pembayaran Bonus Dana Tunai akan memperhitungkan setiap kewajiban Pemegang Polis yang terhutang kepada Penanggung (jika ada).

3. Bonus Uang Pertanggungan

Bonus Uang Pertanggungan sebesar maksimum 150% dari Uang Pertanggungan akan diberikan mulai dari awal Tahun Polis ke-6 dan setiap kelipatan 5 Tahun Polis berikutnya, dengan ketentuan:

- Sebelum Bonus Dana Tunai diberikan: sebesar 20% dari Uang Pertanggungan.
- Setelah Bonus Dana Tunai diberikan: sebesar 5% dari Uang Pertanggungan.

4. Manfaat Akhir Polis

Manfaat Akhir Polis sebesar 100% dari Nilai Tunai pada akhir Masa Pertanggungan akan dibayarkan dalam hal Polis masih berlaku sampai akhir Masa Pertanggungan.

Risiko Produk

1. Risiko Gagal Klaim

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

2. Risiko Polis Tidak Aktif (*Lapse*)

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

3. Risiko Perubahan Polis Ditolak

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

Biaya-biaya

1. Biaya Penerbitan dan Pemeliharaan Polis

Biaya Penerbitan dan Pemeliharaan Polis, termasuk namun tidak terbatas pada biaya pemasaran, komisi pihak yang memasarkan asuransi maupun pihak perantara, biaya penerbitan Polis, biaya pemeriksaan kesehatan (*medical check up*) (jika ada), biaya meterai dan biaya-biaya yang telah berjalan.

2. Biaya Pembayaran Manfaat Asuransi

Biaya-biaya yang timbul berkenaan dengan pembayaran Manfaat Asuransi, termasuk biaya transfer (jika ada), sepenuhnya menjadi beban Penerima Manfaat yang dipotong langsung dari Manfaat Asuransi yang dibayarkan.

Pengecualian

Penanggung tidak akan membayar klaim Manfaat Meninggal Dunia yang disebabkan secara langsung atau tidak langsung, keseluruhan atau sebagian akibat dari salah satu atau lebih dari kondisi sebagai berikut:

- 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;
- Bunuh diri atau percobaan bunuh diri baik dalam keadaan sadar maupun tidak dalam waktu 2 tahun terhitung sejak Tanggal Berlakunya Polis atau Tanggal Pemulihan Polis (mana yang terakhir);

- Perang (baik yang dinyatakan maupun tidak), perang saudara, keadaan seperti perang, invasi, tindakan militer atau kudeta, revolusi, huru-hara, kerusuhan;
- Fisi atau fusi nuklir, *ionizing radiation* atau kontaminasi radio aktif dari nuklir atau bahan kimia, bahan bakar atau sampah atau limbah atau bahan peledak atau senjata.

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

Pilihan Asuransi Tambahan

1. AVA Death Premium Waiver

Apabila Pemegang Polis meninggal dunia dalam masa berlakunya Asuransi Tambahan, maka Penanggung akan membebaskan Pemegang Polis untuk membayar Premi Dasar dan Premi Asuransi Tambahan (jika ada).

2. AVA Total Permanent Disability Premium Waiver

Apabila Pemegang Polis didiagnosis menderita Cacat Total dan Tetap dalam masa berlakunya Asuransi Tambahan, maka Penanggung akan membebaskan Pemegang Polis untuk membayar Premi Dasar dan Premi Asuransi Tambahan (jika ada).

3. AVA Critical Illness Premium Waiver

Apabila Pemegang Polis didiagnosis menderita salah satu atau lebih dari 34 Penyakit Kritis dalam masa berlakunya Asuransi Tambahan, maka Penanggung akan membebaskan Pemegang Polis untuk membayar Premi Dasar dan Premi Asuransi Tambahan (jika ada).

Saat ini Asuransi Tambahan hanya tersedia untuk Masa Pembayaran Premi 5 dan 10 tahun.

Fasilitas Produk

1. Pinjaman Polis

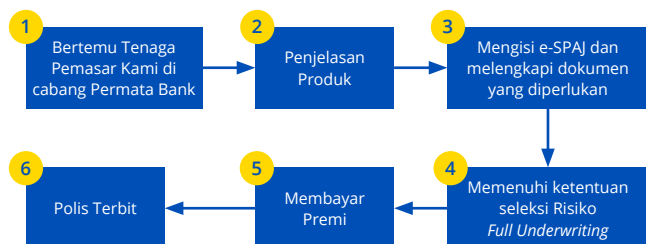
Fasilitas untuk melakukan Pinjaman Polis dengan maksimum pinjaman sebesar 80% dari Nilai Tunai yang terbentuk setelah dikurangi dengan kewajiban Anda (jika ada). Pinjaman Polis akan dikenakan bunga.

2. Pinjaman Premi Otomatis

Mekanisme jika pembayaran Premi tidak dilakukan hingga akhir Masa Leluasa dan Polis memiliki Nilai Tunai, maka Nilai Tunai tersebut akan digunakan sebagai pinjaman untuk membayar Premi secara otomatis agar Polis tetap berlaku. Pinjaman Premi Otomatis akan dikenakan bunga.

Persyaratan dan Tata Cara

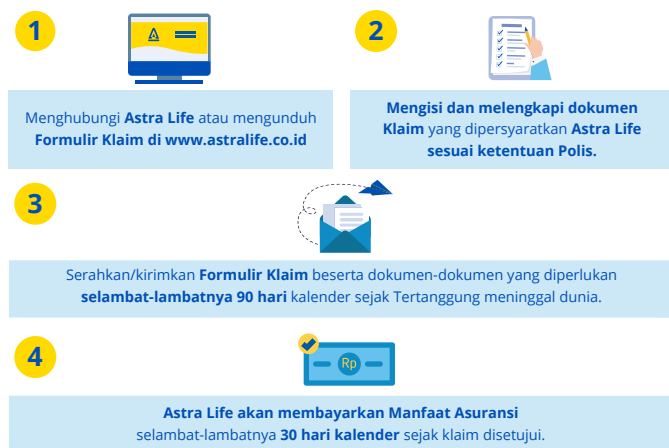
1. Cara Mengajukan Polis



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 pertanggungans asuransi menjadi berakhir.
- 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, benar dan lengkap 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 (apabila Polis diterbitkan dalam bentuk cetak);
- Fotokopi identitas dan dokumen pendukung hubungan antara Pemegang Polis, Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat yang masih berlaku;
- Asli atau legalisir Surat Keterangan Meninggal Dunia dari Rumah Sakit/ Dokter;
- Akta Kematian atau legalisir atau fotokopi (apabila sudah menggunakan *barcode*) yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang;
- 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*); dan
- Asli atau legalisir Surat Keterangan Kepolisian (apabila meninggal dunia akibat Kecelakaan atau tidak wajar).

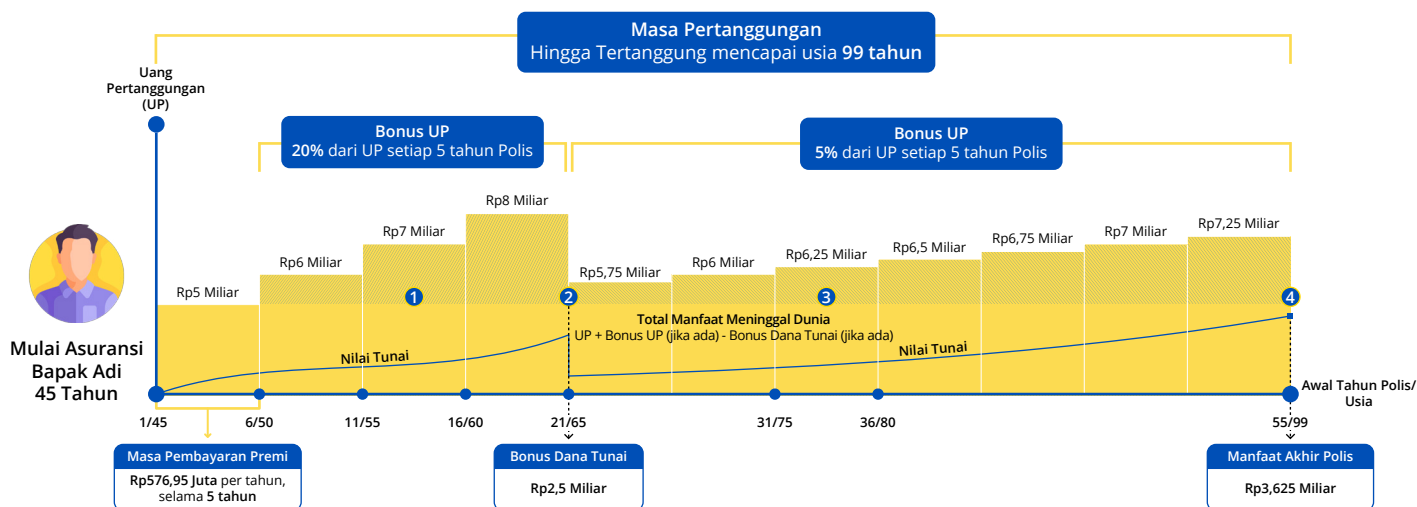
Simulasi Produk

Nama Pemegang Polis/Tertanggung	Bapak Adi
Jenis Kelamin Pemegang Polis/Tertanggung	Pria
Uang Pertanggungan	Rp5 Miliar
Masa Pertanggungan	Sampai Tertanggung mencapai Usia 99 tahun
Masa Pembayaran Premi	5 tahun
Frekuensi Pembayaran Premi	Tahunan
Premi per tahun	Rp576,95 Juta
Total Premi	Rp2.884.750.000,-

Bonus Dana Tunai	Rp2,5 Miliar
Manfaat Akhir Polis	Rp3,625 Miliar

Tahun Polis	Usia (Tahun)	Nilai Tunai* (Akhir Tahun Polis)	Total Manfaat Meninggal Dunia* (Awal Tahun Polis)
1	45	62.525	5.000.000
6	50	1.211.523	6.000.000
11	55	1.634.700	7.000.000
16	60	2.171.930	8.000.000
21	65	1.391.022	5.750.000
31	75	2.061.748	6.250.000
36	80	2.352.158	6.500.000
54	98	3.625.000	7.250.000

* Dalam ribuan rupiah



Keterangan simulasi produk:

Simulasi 1:

Jika Bapak Adi meninggal dunia, Penerima Manfaat akan mendapatkan Total Manfaat Meninggal Dunia sebesar Rp7 Miliar (UP Rp5 Miliar + Bonus UP Rp2 Miliar) dan pertanggungan berakhir.

Simulasi 2:

Jika Polis masih berlaku, Bonus Dana Tunai sebesar Rp2,5 Miliar akan diberikan pada akhir Tahun Polis ke-20. Apabila Bapak Adi sebagai Pemegang Polis tidak mengajukan penarikan Bonus Dana Tunai, maka Bonus Dana Tunai diberikan bunga sesuai ketentuan Penanggung.

Simulasi 3:

Jika Bapak Adi meninggal dunia, Penerima Manfaat akan mendapatkan Total Manfaat Meninggal Dunia sebesar Rp6,25 Miliar (UP Rp5 Miliar + Bonus UP Rp3,75 Miliar - Bonus Dana Tunai Rp2,5 Miliar) dan pertanggungan berakhir.

Ketentuan Sanggahan:

- Simulasi di atas hanya merupakan contoh pembayaran Manfaat Asuransi yang akan dibayarkan sesuai dengan syarat dan ketentuan Polis.
- Simulasi produk AVA Infinite Prestige Protection sesuai profil Anda dan/atau calon Tertanggung dapat dilihat pada dokumen Simulasi Personal Anda yang disediakan pada saat proses permohonan asuransi.
- Bonus Dana Tunai yang dikembangkan tidak dijamin dan dihitung secara bulanan berdasarkan asumsi suku bunga 3% per tahun (neto). Suku bunga ditentukan oleh Penanggung dari waktu ke waktu.

Simulasi 4:

Jika Polis masih berlaku sampai akhir Masa Pertanggungan, maka manfaat yang akan dibayarkan sebesar:

- Jika Pemegang Polis sudah melakukan penarikan Bonus Dana Tunai: Manfaat Akhir Polis akan dibayarkan sebesar Rp3,625 Miliar.
- Jika Pemegang Polis tidak mengajukan penarikan Bonus Dana Tunai hingga Tanggal Berakhirnya Polis: Manfaat Akhir Polis akan dibayarkan sebesar Rp10.454.763.239 (Manfaat Akhir Polis Rp3,625 Miliar + Bonus Dana Tunai serta pengembangannya Rp6.829.763.239).

1. Definisi

- **Anda** adalah individu atau Badan/Lembaga yang mengadakan perjanjian pertanggungan sebagai Pemegang Polis dengan Kami.
- **Free Look Period** adalah masa mempelajari Polis, 14 hari sejak Polis diterima sesuai tanda terima penerimaan Polis. Untuk pembatalan Polis dalam *Free Look Period*, Premi yang dibayarkan akan dikembalikan dikurangi dengan biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan Polis terhitung sejak Tanggal Berlakunya Polis sampai dengan tanggal pembatalan Polis (seperti biaya penerbitan Polis, dan biaya lainnya jika ada). *Free look Period* ini tidak berlaku dalam hal terdapat perubahan Polis dan/ atau klaim Manfaat Asuransi.
- **Kami/Penanggung** adalah PT ASURANSI JIWA ASTRA.
- **Masa Leluasa (*Grace Period*)** adalah tenggang waktu untuk melakukan pembayaran Premi, selama 60 hari dari Tanggal Jatuh Tempo Premi.
- **Penerima Manfaat** adalah seseorang yang ditunjuk sebagai pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi.
- **Periode Sanggahan (*Contestable Period*)** adalah 2 tahun terhitung sejak Tanggal Berlakunya Polis, Tanggal Berlakunya Manfaat Asuransi, Tanggal Pemulihan Polis terakhir atau tanggal terakhir perubahan Polis terkait risiko asuransi, mana yang terakhir.
- **Polis** adalah perjanjian asuransi antara Anda dan Kami.
- **Premi** adalah sejumlah uang yang wajib dibayar sebagai syarat diadakannya perlindungan asuransi.
- **Tertanggung** adalah seseorang yang namanya tercantum di dalam Polis sebagai pihak yang atas dirinya diadakan pertanggungan jiwa sesuai dengan 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 Kami terbitkan jika permohonan Anda disetujui.

2. Dasar Pertanggungan Asuransi

Pemegang Polis dan Tertanggung wajib mengungkapkan secara benar dan lengkap semua fakta material yaitu data, informasi, jawaban, keterangan, keadaan, pernyataan dan fakta (“Informasi Konsumen”) yang dapat memengaruhi pertimbangan Penanggung dalam menerima atau menolak pengajuan asuransi dan/atau menetapkan jumlah Premi. Semua Informasi Konsumen yang termuat dalam Surat Permohonan Asuransi Jiwa dan semua dokumen lainnya yang terkait dengan pertanggungan atas Polis termasuk khususnya Formulir Pernyataan dan Jaminan Calon Pemegang Polis/Calon Tertanggung Atas Kebenaran Informasi dan Keterangan Yang Diberikan Kepada Penanggung (“Formulir Pernyataan dan Jaminan”), formulir pemulihan Polis, formulir perubahan Polis, serta setiap formulir dan/atau dokumen lainnya yang disyaratkan oleh Penanggung sebagai bagian dari pengajuan permohonan asuransi, permohonan pemulihan Polis, permohonan perubahan Polis atau permohonan lainnya terkait Polis termasuk tak terbatas pada penambahan Manfaat Asuransi (yang mana yang sesuai dengan keadaannya) serta formulir klaim Manfaat Asuransi (seluruh dokumen baik yang tercantum maupun yang dimaksud selanjutnya disebut “Dokumen Permohonan”) akan menjadi dasar pertanggungan asuransi dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Polis.

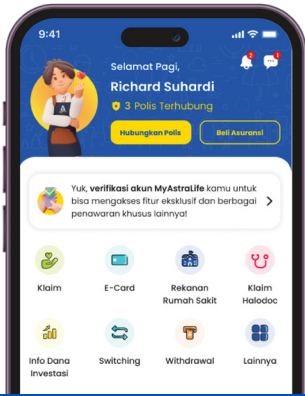
3. Batal dan Berakhirnya Polis

- Polis batal atau berakhir dalam hal terjadi salah satu dari kondisi berikut (mana yang terjadi lebih dahulu):
- a. Tanggal pembatalan pada Masa Mempelajari Polis (*Free Look Period*);
 - b. Polis tidak memiliki Nilai Tunai untuk digunakan sebagai Pinjaman Premi Otomatis saat Premi belum dibayar sampai Masa Leluasa (*Grace Period*) berakhir;
 - c. Nilai Tunai tidak lagi mencukupi untuk menutupi kewajiban Premi atau lebih kecil dari total pinjaman beserta bunganya;
 - d. Tertanggung meninggal dunia;
 - e. Tanggal Berakhirnya Polis;
 - f. Polis berakhir (*lapse*) sebagaimana dimaksud pada Polis;
 - g. Tanggal pengakhiran Polis yang diajukan Pemegang Polis secara tertulis kepada dan telah disetujui oleh Penanggung;
 - h. **Kondisi Polis batal sesuai dengan kesepakatan dan persetujuan antara Penanggung dan Pemegang Polis sebagaimana telah tertuang di dalam Dokumen Permohonan dengan dasar bahwa selama Periode Sanggahan (*Contestable Period*) terdapat Informasi Konsumen yang diberikan dalam Dokumen Permohonan ternyata tidak lengkap, tidak benar, tidak akurat, tidak terkini dan/atau tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya dan/atau tidak konsisten antara satu dengan**

lainnya serta terdapat suatu faktor risiko penting, yang diketahui tetapi tidak disampaikan atau seharusnya diketahui tetapi disembunyikan oleh Tertanggung dan/atau Pemegang Polis; atau

- i. **Kondisi Polis berakhir sesuai dengan kesepakatan dan persetujuan antara Penanggung dan Pemegang Polis sebagaimana telah tertuang di dalam Dokumen Permohonan dengan dasar bahwa selama Periode Sanggahan (*Contestable Period*) maupun setelahnya terdapat unsur penipuan, pemalsuan (yang tidak perlu dibuktikan oleh putusan pengadilan) atau kesalahan yang disengaja dalam pemberian Informasi Konsumen yang ada dalam Dokumen Permohonan atau apabila terdapat penyembunyian Informasi Konsumen yang sebenarnya dalam Dokumen Permohonan.**
4. RIPLAY Umum ini merupakan penjelasan singkat tentang produk AVA Infinite *Prestige Protection* (“Produk Asuransi”) dan bukan merupakan bagian dari aplikasi permohonan asuransi dan Polis.
 5. Informasi mengenai manfaat Produk Asuransi ini secara lengkap dapat Anda pelajari pada Polis jika permohonan asuransi Anda disetujui. Dalam hal terdapat perbedaan mengenai ketentuan yang sama yang tercantum dalam RIPLAY Umum ini dengan yang tercantum dalam Polis maka yang berlaku adalah yang tercantum dalam Polis.
 6. Premi sudah termasuk biaya komisi, biaya pemasaran dan biaya-biaya lainnya (jika ada), kecuali biaya meterai sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.
 7. PT ASURANSI JIWA ASTRA dapat menolak permohonan asuransi Anda apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku. Anda harus membaca dengan teliti RIPLAY Umum ini dan berhak bertanya kepada tenaga pemasar atas semua hal terkait RIPLAY Umum ini.
 8. PT ASURANSI JIWA ASTRA berhak:
 - a. Membatalkan Polis selama Periode Sanggahan (*Contestable Period*) apabila PT ASURANSI JIWA ASTRA menemukan fakta bahwa Informasi Konsumen yang ada pada Dokumen Permohonan ternyata tidak lengkap, tidak benar, tidak akurat, tidak terkini, tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya dan/atau tidak konsisten antara satu dengan lainnya serta terdapat suatu faktor risiko penting, yang diketahui tetapi tidak disampaikan atau seharusnya diketahui tetapi disembunyikan oleh Tertanggung dan/atau Pemegang Polis.
 - b. Mengakhiri Polis selama Periode Sanggahan (*Contestable Period*) maupun setelahnya, apabila terdapat unsur penipuan, pemalsuan (yang tidak perlu dibuktikan oleh putusan pengadilan) atau kesalahan yang disengaja dalam pemberian Informasi Konsumen yang ada dalam Dokumen Permohonan atau apabila terdapat penyembunyian Informasi Konsumen yang sebenarnya dalam Dokumen Permohonan. Dengan demikian pastikan Anda telah membaca dan memahami isi dokumen sebelum ditandatangani dan memberikan informasi data diri Anda dengan jujur, lengkap dan benar dimana informasi tersebut dapat memengaruhi penilaian PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA tidak berkewajiban untuk menyetujui permohonan asuransi ini atau membayar Manfaat Asuransi apapun dan asuransi menjadi batal demi hukum.
 9. 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.
 10. Dalam hal Anda adalah Badan/Lembaga, maka pada saat terjadinya keputusan 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 dari Anda; atau
 - b. Anda dan Tertanggung sepakat untuk mengakhiri pertanggungan asuransi.
 11. Produk Asuransi ini adalah produk asuransi milik PT ASURANSI JIWA ASTRA sehingga PT ASURANSI JIWA ASTRA bertanggung jawab atas Produk Asuransi ini.
 12. Produk Asuransi ini bukan merupakan produk PT Bank Permata Tbk (“Permata Bank”) sehingga tidak mengandung kewajiban apapun bagi Permata Bank dan tidak dijamin oleh Permata Bank dan afiliasinya, serta tidak termasuk dalam program penjaminan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan mengenai Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
 13. Produk Asuransi ini telah disetujui oleh dan tercatat di Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Aplikasi Layanan Nasabah Astra Life dalam Genggaman



my Portfolio

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



my Claim

Anti ribet untuk pengajuan klaim kamu.



my e-Card

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



my Fund

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



my Billing

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



my Pension

Lebih mudah akses dan pantau pertumbuhan dana pensiun kamu.



Download MyAstraLife di



Layanan Pengaduan

1



Pengaduan Lisan / Tertulis

Hubungi Contact Center Hello Astra Life (telepon/surat/email).

2



Proses Penanganan Pengaduan

Dalam 5 hari kerja. Untuk pengaduan tertulis, maksimum 10 hari kerja atau sesuai ketentuan hukum yang berlaku sejak dokumen diterima dengan lengkap dan benar; dan dapat diperpanjang maksimum 10 hari kerja atau sesuai ketentuan hukum yang berlaku jika diperlukan.

3



Penyelesaian Pengaduan

Secara lisan untuk pengaduan dari telepon. Tertulis untuk pengaduan melalui surat/email.

Dan atas penyampaian Penyelesaian Pengaduan tersebut:

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

Penyelesaian Perselisihan

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

Pusat Informasi dan Layanan Pengaduan

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

Contact Center Hello Astra Life



1500282

Senin - Minggu, 24 jam

E-mail & Whatsapp



hello@astralife.co.id

Senin - Jumat, 08.00 - 16.00 WIB



08952-1500282

Senin - Jumat, 08.00 - 19.00 WIB

Website & Social Media

www.astralife.co.id



astralifeID

Surat Menyurat & Walk-In Customer

PT ASURANSI JIWA ASTRA

Pondok Indah Office Tower 3, Lantai 1

Jl. Sultan Iskandar Muda Kav. V - TA

Pondok Indah, Jakarta Selatan 12310



member of ASTRA

PT ASURANSI JIWA ASTRA berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan