

Sertifikat Asuransi KTA Proteksi ASTRA LIFE

("Sertifikat Asuransi")

Dikeluarkan oleh PT ASURANSI JIWA ASTRA (Selanjutnya disebut sebagai "Penanggung")

Sertifikat Asuransi ini menjelaskan pertanggungan asuransi secara singkat serta hak dan kewajiban sehubungan dengan perjanjian pertanggungan asuransi antara Penanggung dengan Pemegang Polis, sebagaimana tertuang dalam Polis Induk. Dalam hal terdapat perbedaan atau pertentangan persyaratan dan ketentuan dalam Sertifikat Asuransi dengan Polis Induk maka yang berlaku adalah persyaratan dan ketentuan yang terdapat pada Polis Induk. Setiap istilah yang tercantum dalam Sertifikat Asuransi ini memiliki arti yang sama dengan definisi sebagaimana tercantum dalam Polis Induk. Pertanggungan asuransi sesuai Sertifikat Asuransi ini diterbitkan bagi Nasabah yang telah disetujui untuk diberikan Pinjaman oleh Pemegang Polis yang berusia minimal 20 (dua puluh) tahun tetapi tidak lebih dari usia 64 (enam puluh empat) tahun, dengan pertanggungan maksimum hingga Nasabah mencapai usia 65 (enam puluh lima) tahun dengan Masa Kepesertaan mengikuti masa Pinjaman.

Definisi

Pemegang Polis dan Penerima Manfaat

PT Bank Permata Tbk.

Jumlah Sisa Pinjaman

Jumlah sisa Pinjaman Peserta (Tertanggung) tidak termasuk tunggakan, denda angsuran dan bunga denda angsuran (jika ada) yang timbul dari tunggakan angsuran Pinjaman dan bunga Pinjaman sebagaimana yang tercatat dalam tabel informasi Pinjaman, di mana besarnya akan menurun setiap bulan. Jumlah sisa Pinjaman diperhitungkan berdasarkan sisa bulan tenor Pinjaman yang tercantum dalam tabel sisa Pinjaman pada Penanggung pada tanggal saat Peserta (Tertanggung) mengalami peristiwa meninggal dunia.

Dalam hal Jumlah Sisa Pinjaman yang tercantum dalam tabel sisa Pinjaman pada Penanggung lebih besar dari Jumlah Sisa Pinjaman pada Pemegang Polis, maka selisih Jumlah Sisa Pinjaman tersebut menjadi hak ahli waris Peserta (Tertanggung) dan akan dibayarkan oleh Penanggung kepada ahli waris Peserta (Tertanggung) melalui Pemegang Polis.

Masa Tunggu (Waiting Period)

Masa di mana Manfaat Pertanggungan tidak berlaku terhitung 3 (tiga) bulan sejak tanggal mulai berlakunya Masa Kepesertaan.

Manfaat Pertanggungan

Manfaat Meninggal Dunia

Apabila Peserta (Tertanggung) meninggal dunia dalam Masa Kepesertaan, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Pertanggungan sebesar Jumlah Sisa Pinjaman. Perhitungan Jumlah Sisa Pinjaman tersebut mengacu pada tanggal saat Peserta (Tertanggung) meninggal dunia.

Maksimum Manfaat Pertanggungan

Maksimum akumulasi Manfaat Pertanggungan yang dapat dibayarkan Penanggung untuk setiap Peserta (Tertanggung) pada Asuransi KTA Proteksi ASTRA LIFE adalah sebesar Rp300.000.000 (tiga ratus juta Rupiah).

Pembayaran Manfaat Pertanggungan

Pembayaran Manfaat Pertanggungan akan dipergunakan untuk pembayaran Jumlah Sisa Pinjaman milik Peserta (Tertanggung) kepada Penerima Manfaat.

Premi

- Premi yang dibayarkan adalah persentase dari Tarif Premi tunggal dikalikan dengan jumlah Pinjaman pada saat pertanggungan Asuransi disetujui oleh Penanggung.
- Pembayaran Premi wajib dibayarkan sekaligus oleh Peserta (Tertanggung) melalui Pemegang Polis kepada Penanggung dan akan diakui pada saat Premi diterima di rekening Penanggung.
- Tarif Premi tunggal sebesar 0,9% (nol koma sembilan persen).

Batal dan Berakhirnya Masa Kepesertaan

1. **Batalnya kepesertaan Asuransi**
Salah satu dan/atau seluruh keterangan, pernyataan dan informasi mengenai Data Peserta (Tertanggung) yang diberikan kepada Penanggung tidak benar atau tidak disampaikan. Penanggung mempunyai hak membatalkan pertanggungan atas diri Peserta (Tertanggung) sejak awal, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Jika tidak terdapat unsur penipuan dan/atau pemalsuan, maka Penanggung akan mengembalikan seluruh Premi yang telah dibayarkan oleh Peserta (Tertanggung) melalui Pemegang Polis, diperhitungkan dengan segala Manfaat Pertanggungan yang telah diterima oleh Pemegang Polis dan biaya yang telah dikeluarkan oleh Penanggung; atau
 - b. Jika terdapat unsur penipuan dan/atau pemalsuan (hal mana tidak perlu dibuktikan melalui adanya suatu putusan pengadilan atau pendapat institusi atau badan yang berwenang untuk memutuskan hal ini) maka dalam hal ini Penanggung berhak setiap saat membatalkan pertanggungan atas diri Peserta (Tertanggung) dan karenanya Penanggung bebas dari kewajiban mengembalikan Premi maupun membayar Manfaat Pertanggungan.Semua Manfaat Pertanggungan yang telah dibayarkan kepada Penerima Manfaat wajib dikembalikan kepada Penanggung dalam jangka waktu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sesudah pemberitahuan pembatalan oleh Penanggung (jika ada).
2. **Kepesertaan Asuransi akan berakhir dalam hal terpenuhinya salah satu kondisi sebagai berikut (mana yang terlebih dahulu terjadi):**
 - a. Peserta (Tertanggung) mencapai usia 65 (enam puluh lima) tahun;
 - b. Peserta (Tertanggung) meninggal dunia;
 - c. Manfaat Pertanggungan telah dibayarkan seluruhnya;
 - d. Terjadinya peristiwa atau kejadian sebagaimana dimaksud dalam butir 1 di atas;
 - e. Masa Kepesertaan berakhir;
 - f. Untuk pelunasan pinjaman sebelum Masa Kepesertaan berakhir, Penanggung akan mengembalikan Premi yang telah dibayarkan atas Peserta (Tertanggung) sesuai formula berikut:
$$SVt = 50\% \text{ SP } \times ((n-t)/n)$$
Di mana :
SVt = Nilai pengembalian Premi
SP = Premi sekaligus
n = Masa Kepesertaan (dalam bulan)
t = Waktu di mana nilai pengembalian Premi dihitung (dalam bulan)

Pengecualian

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 dan/atau Peserta (Tertanggung) dan/atau Penerima Manfaat dalam Polis Induk untuk mendapatkan Manfaat Pertanggungan.
2. **Meninggal Dunia yang disebabkan oleh:**
 - a. Tindakan bunuh diri dalam keadaan sadar maupun tidak sadar yang dilakukan oleh diri sendiri dan/atau oleh orang lain atas perintah yang berkepentingan dalam pertanggungan apabila terjadi dalam waktu 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal mulai berlakunya Masa Kepesertaan; atau
 - b. Apabila Peserta (Tertanggung) meninggal dunia karena Penyakit dalam Masa Tunggu (Waiting Period).

Klaim

Pengajuan klaim harus disampaikan kepada Penanggung secara tertulis dengan menggunakan formulir yang ditetapkan oleh Penanggung dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak peristiwa meninggal dunia yang dialami Peserta (Tertanggung) disertai dengan dokumen-dokumen sebagai berikut:

1. Asli Formulir Klaim Meninggal Dunia (Bagian 1) yang telah diisi dengan jujur, lengkap dan benar dan ditandatangani oleh ahli waris;
2. Asli Surat Keterangan Dokter Klaim Meninggal Dunia (Bagian 2) yang dilengkapi dan ditandatangani oleh Dokter yang memeriksa penyebab kematian;
3. Asli atau legalisir atau fotokopi (apabila sudah menggunakan *barcode*) Surat Kematian yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang;
4. Fotokopi identitas Peserta (Tertanggung) dan dokumen pendukung hubungan antara Peserta (Tertanggung) dan ahli waris yang masih berlaku;

5. Asli Berita Acara dari kepolisian atau legalisirnya yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang apabila meninggal karena Kecelakaan atau sebab-sebab yang tidak wajar lainnya;
6. Tabel Informasi Pinjaman yang dikeluarkan oleh Pemegang Polis.

Selain dokumen persyaratan pengajuan klaim sebagaimana tercantum di atas, Penanggung berhak untuk meminta dokumen-dokumen lainnya sehubungan dengan pengajuan klaim (jika dibutuhkan oleh Penanggung).

Setelah bukti klaim yang lengkap dan benar diterima, maka Penanggung akan membayar Manfaat Pertanggung selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sejak klaim disetujui oleh Penanggung dalam bentuk transfer ke rekening Pemegang Polis sesuai ketentuan Penanggung.

Layanan Pengaduan

1. Penyampaian Pengaduan

Pemegang Polis, Peserta (Tertanggung) atau Penerima Manfaat (selanjutnya masing-masing dapat disebut sebagai "Konsumen") atau perwakilan Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Penanggung baik secara lisan (melalui telepon) maupun surat tertulis (termasuk email) yang disampaikan melalui nomor dan alamat layanan pengaduan maupun pusat informasi Penanggung. Penanggung akan memberikan tanggapan dan menangani pengaduan baik secara lisan maupun tertulis sesuai media penyampaian pengaduan resmi yang disediakan dan diakui oleh Penanggung yang digunakan oleh Konsumen atau perwakilan Konsumen.

2. Pengaduan Secara Lisan

Penanggung akan menindaklanjuti dan menyelesaikan setiap pengaduan secara lisan dari Konsumen atau perwakilan Konsumen dalam waktu 5 (lima) hari kerja atau dalam jangka waktu lain berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, sejak pengaduan diterima. Dalam hal Penanggung memerlukan dokumen pendukung dari Konsumen atau perwakilan Konsumen dan penanganan lebih lanjut atas pengaduan, Konsumen harus mengajukan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

3. Pengaduan Secara Tertulis

a. Penanggung akan melakukan penyelesaian pengaduan secara tertulis ("Pengaduan Tertulis") dalam waktu maksimum 10 (sepuluh) hari kerja atau dalam jangka waktu lain berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku ("Waktu Penyelesaian"), sejak dokumen pendukung yang dipersyaratkan oleh Penanggung dalam Pengaduan Tertulis ("Dokumen Persyaratan") diterima dengan lengkap dan benar oleh Penanggung. Dokumen Persyaratan terdiri atas:

- i. Identitas Konsumen atau perwakilan Konsumen;
- ii. Jenis dan tanggal dokumen produk berupa salinan Polis Induk/Sertifikat Asuransi;
- iii. Penjelasan atau keterangan mengenai keluhan atau pengaduan yang disampaikan; dan
- iv. Dokumen lain yang dipersyaratkan oleh Penanggung, dengan ketentuan berkaitan langsung dengan pengaduan yang disampaikan.

b. Dalam hal Konsumen atau perwakilan Konsumen belum memenuhi Dokumen Persyaratan atau terdapat kekurangan Dokumen Persyaratan, maka Penanggung akan memberitahukan secara tertulis kepada Konsumen atau perwakilan Konsumen untuk wajib melengkapi Dokumen Persyaratan dalam waktu maksimum 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal pemberitahuan oleh Penanggung atau dalam jangka waktu lain berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku;

c. Apabila terdapat kondisi tertentu dalam penyelesaian Pengaduan Tertulis, Penanggung dapat memperpanjang waktu penyelesaian Pengaduan Tertulis maksimum 10 (sepuluh) hari kerja atau dalam jangka waktu lain berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, sejak jangka waktu sebagaimana butir 3.a. bagian ini berakhir; dan

d. Apabila diperlukan tindakan lebih lanjut, Penanggung dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan sesuai dengan jangka waktu yang diinformasikan oleh Penanggung kepada Konsumen atau perwakilan Konsumen sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku sejak jangka waktu sebagaimana butir 3.c. bagian ini berakhir.

4. Pengaduan Yang Dapat Ditolak Oleh Penanggung

Penanggung dapat menolak pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen atau perwakilan Konsumen jika:

- a. Konsumen atau perwakilan Konsumen tidak melengkapi Dokumen Persyaratan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh Penanggung; dan/atau
- b. Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen atau perwakilan Konsumen:
 - i. Telah diselesaikan oleh Penanggung berdasarkan ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan;
 - ii. Tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian material, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum di dalam Sertifikat Asuransi;
 - iii. Tidak terkait dengan pemanfaatan produk berdasarkan ketentuan Sertifikat Asuransi; dan/atau
 - iv. Sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.

5. Apabila Konsumen atau perwakilan Konsumen menolak penyelesaian dari Penanggung, maka Konsumen atau perwakilan Konsumen dapat mengacu kepada ketentuan Penyelesaian Masalah atau Sengketa Sertifikat Asuransi ini dalam menyelesaikan pengaduannya.

Penyelesaian Masalah atau Sengketa

1. Sertifikat Asuransi ini tunduk dan ditafsirkan menurut hukum yang berlaku di wilayah Negara Republik Indonesia.

2. Semua perselisihan dan/atau pengaduan yang timbul di antara Penanggung dengan Konsumen atau perwakilan Konsumen sehubungan dengan pelaksanaan Sertifikat Asuransi ini atau pelanggaran dari Sertifikat Asuransi ini akan diselesaikan secara musyawarah dan mufakat. Apabila perselisihan dan/atau pengaduan tertulis dimaksud tidak dapat diselesaikan dalam waktu maksimum 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pengaduan secara tertulis dimaksud, serta dalam hal dibutuhkan waktu perpanjangan penyelesaian atas pengaduan yang sama maka Penanggung dapat memperpanjang maksimum 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya untuk pengaduan yang sama tersebut yang memenuhi kriteria perpanjangan waktu dan telah memenuhi tahapan penyelesaian pengaduan secara tertulis yang diatur pada ketentuan Layanan Pengaduan Sertifikat Asuransi ini, maka Penanggung, Konsumen atau perwakilan Konsumen dapat memilih untuk melakukan penyelesaian perselisihan baik di luar pengadilan atau melalui pengadilan.

3. Penyelesaian perselisihan di luar pengadilan sebagaimana dimaksud dalam butir 2 bagian ini dilakukan melalui mekanisme proses mediasi atau arbitrase pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan disetujui oleh pihak-pihak yang berselisih dalam Sertifikat Asuransi ini sebagaimana diatur dalam Peraturan dan Perundang-Undangan yang berlaku di wilayah Negara Republik Indonesia.

4. Selain penyelesaian perselisihan di luar pengadilan sebagaimana dimaksud dalam butir 3 bagian ini, Penanggung, Konsumen, atau perwakilan Konsumen dapat juga mengajukan penyelesaian perselisihan pada Pengadilan Negeri di dalam wilayah Negara Republik Indonesia yang berwenang berdasarkan ketentuan Peraturan dan Perundang-Undangan yang berlaku di wilayah Negara Republik Indonesia.

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



08952-1500282

Senin - Jumat, 08.00 - 16.00 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