

# Ringkasan Produk Asuransi Marine Cargo

CHUBB®



Asuransi Marine Cargo merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan atas risiko kerugian atau kerusakan yang terjadi pada harta benda Tertanggung selama pengangkutan atau perjalanan melalui laut, darat dan udara.

## Deskripsi Manfaat yang Dijamin

PT Chubb General Insurance Indonesia (Chubb) memberikan perlindungan dan manfaat seperti yang tertera di bawah ini. Deskripsi manfaat ini tidak mencakup keseluruhan perlindungan Asuransi Marine Cargo. Anda diperkenankan membaca isi ketentuan polis dan ikhtisar polis untuk mengetahui rincian manfaat serta uraian tentang syarat-syarat, kondisi-kondisi yang berlaku serta hal-hal yang tidak dijamin.

### A. Manfaat Utama

#### 1. *Unnamed Perils*

Ketentuan polis yang digunakan meliputi:

##### a. *Institute Cargo Clauses*

###### (A) CL252 01/01/82

Menjamin segala kerugian atau kerusakan pada objek yang diasuransikan kecuali terhadap kerugian-kerugian yang disebutkan pada Pengecualian Umum.

#### b. *Institute Cargo Clause (Air)* - *Excluding sendings by Post* CL259 01/01/82

Menjamin segala risiko terhadap kerugian atas atau kerusakan pada objek yang diasuransikan kecuali yang diatur dalam Pengecualian Umum.

#### 2. *Named Perils*

Ketentuan polis yang digunakan meliputi:

##### a. *Institute Cargo Clauses (B)* CL254 01/01/82

Melindungi segala kerugian atau kerusakan sebagai berikut:

- Kerugian atau kerusakan pada objek yang diasuransikan yang secara wajar diakibatkan oleh kebakaran atau ledakan, kapal atau perahu kandas karam tenggelam atau terbalik, alat angkut darat terbalik atau keluar dari rel, tabrakan antara kapal dengan kapal atau tabrakan antara kapal perahu atau alat angkut dengan benda

- dari luar selain kapal kecuali air, pembongkaran barang di pelabuhan darurat, gempa bumi letusan gunung berapi atau petir.
- Kerugian atau kerusakan pada objek yang diasuransikan yang disebabkan oleh pengorbanan kerugian umum, pembuangan barang dari kapal ke laut dalam upaya menyelamatkan kapal beserta seluruh kepentingan di dalamnya (*jettison*) atau tersapu barang ke laut karena ombak, masuknya air laut danau atau sungai kedalam kapal perahu palka alat angkut kontainer mobil *box* atau tempat penimbunan.
- Kerugian total per koli hilang terlempar atau jatuh selama dimuat ke, atau dibongkar dari, kapal atau perahu.

**b. *Institute Cargo Clauses (C) CL254 01/01/82***  
Melindungi segala kerugian atau kerusakan sebagai berikut:

- Kerugian atau kerusakan pada objek yang diasuransikan yang secara wajar diakibatkan oleh kebakaran atau ledakan, kapal atau perahu kandas, karam, tenggelam atau terbalik, alat angkut darat terbalik atau keluar dari rel,



tabrakan antara kapal dengan kapal atau tabrakan antara kapal perahu atau alat angkut dengan benda dari luar selain kapal kecuali air, pembongkaran barang di pelabuhan darurat.

- Kerugian atau kerusakan pada objek yang diasuransikan yang disebabkan oleh pengorbanan kerugian umum, pembuangan barang dari kapal ke laut dalam upaya menyelamatkan kapal beserta seluruh kepentingan di dalamnya (*jettison*).

## B. Perluasan Manfaat

Perluasan manfaat berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

- 1. *Institute War Clauses (Cargo) 1.1.82***
  - Menjamin kerugian atas atau kerusakan pada objek yang diasuransikan yang disebabkan oleh:
    - Perang, perang saudara, revolusi, pemberontakan, pembangkitan rakyat, atau kerusuhan sipil yang timbul daripadanya, atau tiap tindakan perrusuhan oleh atau terhadap suatu negara yang berperang.

- Perampasan, penyitaan, penangkapan, pembatasan kebebasan, atau penahanan, yang timbul dari risiko yang dijamin pada 1 di atas, dan akibat daripadanya atau percobaan untuk melakukan hal tersebut.
- Ranau, torpedo, bom yang terlantarkan, atau senjata perang lain yang terlantarkan.
- Menjamin kerugian umum dan biaya penyelamatan, yang perhitungannya didasarkan atau ditentukan sesuai dengan kontrak pengangkutan dan/ atau ketentuan hukum dan praktik yang berlaku, yang timbul untuk menghindari atau yang berhubungan dengan penghindaran kerugian dari suatu risiko yang dijamin.

**2. *Institute Strikes Clauses (Cargo) 1.1.82***

- Menjamin kerugian atas atau kerusakan pada objek yang diasuransikan yang disebabkan oleh:
  - Pemogok, pekerja yang terkena penghalangan bekerja, atau orang yang mengambil bagian dalam gangguan buruh, kerusuhan atau huru-hara,
  - Teroris atau orang yang bertindak dengan motif politik.
- Menjamin kerugian umum dan biaya penyelamatan, yang perhitungannya didasarkan atau ditentukan sesuai dengan kontrak pengangkutan dan/ atau ketentuan hukum dan praktik yang berlaku, yang timbul untuk menghindari atau yang berhubungan dengan penghindaran kerugian dari suatu risiko yang dijamin.



## Besar Premi yang Harus Anda Bayar

Penentuan besaran tarif premi dihitung dengan mempertimbangkan faktor-faktor sebagai berikut:

1. Jenis barang dan metode pengepakan (*Packaging*)
2. Rute perjalanan (*Voyage*)
3. Alat angkut (*Conveyance*)
4. Riwayat klaim (*Claim history*)
5. Kondisi yang diinginkan (*Coverage*)
6. Batas pertanggungan (*Limit of liability*)
7. Total penjualan (*Sales annual turnover*)

## Biaya-biaya yang Dikenakan

Biaya-biaya yang dikenakan kepada pemegang polis/Tertanggung adalah sebagai berikut:

1. Premi - yang telah mencakup biaya komisi;
2. Biaya polis sebesar Rp50.000 (USD 5); dan
3. Biaya materai sebesar Rp6.000 (USD 0,5).

## Simulasi Perhitungan Premi

Nasabah A setuju untuk membeli polis Asuransi Marine Cargo dengan informasi sebagai berikut:

1. Jenis muatan berupa *genset* mini senilai Rp50.000.000 dengan kemasan pallet kayu
2. Rute perjalanan dari Jakarta ke Surabaya
3. Alat angkut yang digunakan meliputi truk *container* dan kapal besi
4. Kondisi yang diinginkan oleh Tertanggung adalah *All Risk Cover*
5. Riwayat klaim Tertanggung bagus
6. Total penjualan setahun senilai Rp24.000.000.000

Berdasarkan faktor-faktor diatas dan pertimbangan analisa *underwriting*, maka tarif premi yang ditetapkan adalah sebesar 0,15% dan risiko sendiri sebesar 0,5% dari nilai pertanggungan.

Dengan demikian, nilai premi yang harus dibayarkan adalah:

Premi	(0,15% x Rp50.000.000)	:	Rp75.000
Biaya polis		:	Rp50.000
Biaya materai		:	Rp6.000
<b>Total premi</b>		:	<b>Rp131.000</b>

## Simulasi Perhitungan Klaim

Nasabah A melakukan klaim sebagai berikut

Objek pertanggungan	:	1 unit <i>Genset</i> mini
Nilai pertanggungan	:	Rp50.000.000
Alat angkut	:	Truk L-9031-BK
Tanggal kejadian	:	5 Juni 2017
Penyebab klaim	:	<i>Genset</i> rusak saat proses <i>unloading</i>
Kondisi polis	:	<i>Institute Cargo Clause "A" 1/182, Warehouse to Warehouse, etc.</i>
Basis penilaian	:	Nilai penawaran
Risiko yang ditanggung sendiri	:	0,5 % dari nilai pertanggungan
Perbaikan <i>genset</i>	:	Rp43.000.000

Berdasarkan kasus diatas, pembayaran manfaat klaim adalah sebagai berikut:

Nilai klaim	:	Rp43.000.000
Risiko yang ditanggung sendiri (0,5% x Rp50.000.000)	:	(Rp250.000)
<b>Nilai manfaat klaim yang dibayarkan</b>	:	<b>Rp42.750.000</b>

## Proses Pembelian Asuransi

Pembelian produk asuransi ini dilakukan dengan menyampaikan Surat Permohonan Permintaan Asuransi yang telah dilengkapi dan dikirimkan ke alamat kami:

PT Chubb General Insurance Indonesia  
Chubb Square, Lantai 6  
Jl. M.H. Thamrin No. 10, Jakarta 10230, Indonesia  
T: +62 (21) 2949 8500  
F: +62 (21) 2949 8511  
E: marine.id@chubb.com

## Hal-hal yang Tidak Dijamin

Chubb tidak mengganti rugi terhadap tanggung jawab yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh, timbul dari atau secara apapun berhubungan dengan:

### a. Pengecualian Umum

1. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang diakibatkan oleh kesalahan yang disengaja oleh Tertanggung.
2. Kebocoran yang wajar, berkurangnya berat atau volume yang wajar, atau keausan yang wajar dari objek yang diasuransikan.
3. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang disebabkan oleh tidak memadainya atau tidak sesuainya pembungkus atau penyiapan objek yang diasuransikan (untuk keperluan ini, "pembungkus" dianggap termasuk penyusunan barang di dalam kontainer atau mobil *box*, tetapi hanya jika penyusunan tersebut dilakukan sebelum mulai berlakunya asuransi ini atau dilakukan oleh Tertanggung atau pegawainya).
4. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang disebabkan oleh kerusakan sendiri atau sifat alamiah objek yang diasuransikan.
5. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang secara *proxima* disebabkan oleh

keterlambatan, walaupun keterlambatan itu disebabkan oleh risiko yang diasuransikan.

6. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang timbul dari kepailitan atau kegagalan keuangan pemilik, pengelola, pen-*charter* atau operator kapal.
7. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang timbul dari pemakaian senjata perang apapun yang menggunakan tenaga atom atau fisi dan/atau fusi nuklir atau reaksi lain sejenisnya atau kekuatan atau bahan radio aktif.

### b. Pengecualian Ketidak-laikan dan Ketidak-sempurnaan

1. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang timbul dari ketidak-laikan lautan kapal atau perahu, ketidak-sempurnaan kapal perahu alat angkut kontainer atau mobil *box* untuk pengangkutan yang aman atas objek yang diasuransikan, dimana Tertanggung atau pegawainya mengetahui ketidak-laikan lautan atau ketidak-sempurnaan tersebut, pada saat objek yang diasuransikan dimuat ke dalamnya.
2. Chubb mengabaikan setiap pelanggaran persyaratan yang tidak tertulis (*implied warranty*) mengenai kelaik-lautan kapal dan kesempurnaan kapal untuk mengangkut objek yang diasuransikan ketempat tujuan, kecuali Tertanggung atau pegawainya mengetahui ketidak-laikan lautan atau ketidak-sempurnaan tersebut.

### c. Pengecualian Perang

Kerugian, kerusakan atau biaya yang disebabkan oleh:

1. Perang, perang saudara, revolusi, pemberontakan, pembangkitan rakyat, atau kerusuhan sipil yang timbul daripadanya, atau tiap tindakan yang bersifat perrusuhan oleh atau terhadap pihak yang berkuasa.
2. Perampasan, penyitaan, penangkapan, pembatasan kebebasan, atau penahanan (kecuali pembajakan) dan akibat dari padanya atau percobaan untuk melakukan hal tersebut.
3. Ranjau, torpedo, bom, atau

senjata perang lainnya yang tidak terurus lagi.

#### d. Pengecualian Pemogokan

Kerugian, kerusakan atau biaya:

1. Yang disebabkan oleh pemogok, pekerja yang terkena penghalangan bekerja, atau orang yang mengambil bagian dalam gangguan buruh, kerusuhan atau huru-hara.
2. Yang timbul dari pemogokan, penghalangan bekerja, gangguan buruh, kerusuhan atau huru-hara.
3. Yang disebabkan oleh teroris atau orang yang bertindak dengan motif politik.

#### Hal-hal yang tidak dijamin dalam ketentuan *Institute War Clauses (Cargo) 1.1.82* meliputi:

1. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang diakibatkan oleh kesalahan yang disengaja oleh Tertanggung.
2. Kebocoran yang wajar, berkurangnya berat atau volume yang wajar, atau keausan yang wajar dari objek yang diasuransikan
3. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang disebabkan oleh tidak memadainya atau tidak sesuainya pembungkus atau penyiapan objek yang diasuransikan (untuk keperluan ini, "pembungkus" dianggap termasuk penyusunan di dalam kontainer atau mobil tetapi hanya jika penyusunan tersebut dilakukan sebelum mulai berlakunya asuransi ini atau dilakukan oleh Tertanggung atau pegawainya).
4. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang disebabkan oleh kerusakan sendiri atau sifat alamiah objek yang diasuransikan.
5. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang secara *proxima* disebabkan oleh keterlambatan, walaupun keterlambatan itu disebabkan oleh risiko yang diasuransikan.
6. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang timbul dari kepailitan atau kegagalan keuangan pemilik pengelola pen-charter atau operator kapal.

7. Setiap klaim didasarkan pada kerugian atas atau kegagalan pelayaran atau perjalanan.

8. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang timbul dari penggunaan untuk permusuhan dari senjata perang apapun yang menggunakan tenaga atom atau fisi dan/atau fusi nuklir atau reaksi lain sejenisnya atau kekuatan atau bahan radioaktif.
9. Dalam hal apapun asuransi ini tidak menjamin kerugian kerusakan atau biaya yang timbul dari ketidak-laik lautan kapal atau perahu, ketidak-sempurnaan kapal, perahu, alat angkut, kontainer, atau mobil *box* untuk pengangkutan yang aman atas objek yang diasuransikan, dimana Tertanggung atau pegawainya mengetahui ketidak-laik lautan atau ketidak-sempurnaan tersebut, pada saat objek asuransi dimuat ke dalamnya.

10. Chubb mengabaikan setiap pelanggaran persyaratan yang tidak tertulis (*implied warranty*) mengenai kelaik-lautan kapal dan kesempurnaan kapal untuk mengangkut objek yang diasuransikan ketempat tujuan, kecuali Tertanggung atau pegawainya mengetahui ketidak-laik lautan atau ketidak-sempurnaan tersebut.

#### Hal-hal yang tidak dijamin dalam ketentuan *Institute Strikes (Cargo) 1.1.82* meliputi:

1. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang diakibatkan oleh kesalahan yang disengaja oleh Tertanggung.
2. Kebocoran yang wajar, berkurangnya berat atau volume yang wajar, atau keausan yang wajar dari objek yang diasuransikan
3. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang disebabkan oleh tidak memadainya atau tidak sesuainya pembungkus atau penyiapan objek yang diasuransikan (untuk keperluan ini, "pembungkus" dianggap termasuk penyusunan di dalam kontainer atau mobil *box* tetapi hanya jika penyusunan tersebut dilakukan sebelum mulai berlakunya asuransi ini atau dilakukan oleh Tertanggung atau pegawainya).

4. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang disebabkan oleh kerusakan sendiri atau sifat alamiah objek yang diasuransikan.

5. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang secara *proxima* disebabkan oleh keterlambatan, walaupun keterlambatan itu disebabkan oleh risiko yang diasuransikan.

6. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang timbul dari kepailitan atau kegagalan keuangan pemilik, pengelola, pen-charter atau operator kapal.

7. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang timbul dari tidak hadirnya berkurangnya atau ditahannya pekerja apapun sebutannya sebagai akibat dari pemogokan, penghalangan bekerja, gangguan buruh, kerusuhan atau huru-hara.

8. Setiap klaim didasarkan pada kerugian atau kegagalan pelayaran atau perjalanan.

9. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang timbul dari penggunaan untuk permusuhan dari senjata perang apapun yang menggunakan tenaga atom atau fisi dan/atau fusi nuklir atau reaksi lain sejenisnya atau kekuatan atau bahan radioaktif.

10. Kerugian, kerusakan, atau biaya yang disebabkan oleh perang, perang saudara, revolusi, pemberontakan, pembangkitan rakyat, atau kerusuhan sipil yang timbul daripadanya, atau tiap tindakan permusuhan oleh atau terhadap suatu negara yang berperang.

11. Kerugian, kerusakan atau biaya yang timbul dari ketidak-laik lautan kapal atau perahu, ketidak-sempurnaan kapal, perahu, alat angkut, kontainer, atau mobil *box* untuk pengangkutan yang aman atas objek yang diasuransikan, dimana Tertanggung atau pegawainya mengetahui ketidak-laik lautan atau ketidak-sempurnaan tersebut, pada saat objek asuransi dimuat ke dalamnya.

12. Chubb mengabaikan setiap pelanggaran persyaratan yang tidak tertulis (*implied warranty*) mengenai kelaik-lautan kapal dan kesempurnaan kapal untuk mengangkut objek yang diasuransikan ketempat tujuan, kecuali Tertanggung atau pegawainya mengetahui ketidak-laik lautan atau ketidak-sempurnaan tersebut.

## Kewajiban Anda untuk Mengungkapkan Fakta

Anda harus mengungkapkan fakta yang sebenarnya, akurat dan lengkap mengenai segala hal yang akan mempengaruhi Chubb dalam menerima penutupan asuransi Anda dan menentukan premi yang akan dikenakan. Jika informasi yang Anda berikan tidak benar atau salah, maka Chubb dapat mengurangi atau menolak klaim Anda. Kewajiban ini sudah melekat sejak Anda menyampaikan permohonan penutupan sampai dengan bukti kepesertaan berakhir.

## Pembatalan Polis

### Kapan Anda Dapat Membatalkan?

Anda dapat membatalkan polis dengan memberitahukan kepada Chubb secara tertulis ke alamat kami:

PT Chubb General Insurance Indonesia  
Chubb Square, Lantai 6  
Jl. M.H. Thamrin No. 10, Jakarta 10230,  
Indonesia  
T: +62 (21) 2949 8500  
F: +62 (21) 2949 8511  
E: marine.id@chubb.com

Pembatalan tersebut berlaku segera setelah Chubb menerima pemberitahuan tertulis.

### Kapan Chubb Dapat Membatalkan?

Chubb dapat membatalkan polis dengan memberikan pemberitahuan tertulis dalam waktu 30 hari kepada Tertanggung dan sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia, atau apabila disyaratkan oleh otoritas hukum/instansi berwenang manapun.

## Prosedur dan Persyaratan Klaim

Dalam hal kerugian atau kerusakan yang akan menimbulkan klaim pada polis ini maka penting bagi Chubb dan seluruh Pihak Ketiga yang relevan untuk diberitahukan segera, dan jika disyaratkan, formulir klaim, wajib dilengkapi dan diserahkan secepatnya kepada:

PT Chubb General Insurance Indonesia  
Chubb Square, Lantai 6  
Jl. M.H. Thamrin No. 10, Jakarta 10230,  
Indonesia  
T: +62 (21) 2949 8500  
F: +62 (21) 2949 8511

Anda memiliki kewajiban untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

### 1. Tanda Terima

Tindakan berikut ini harus dilakukan setelah menerima kiriman:

- a. Kiriman harus diperiksa baik kuantitas dan kondisinya.
- b. Jika hal ini tidak memungkinkan maka dokumen pengiriman harus diberi catatan: 'Ditandatangani untuk kuantitas - konten tidak diperiksa'.
- c. Segel kontainer harus diperiksa untuk memastikan segel tetap utuh dan nomor segel sesuai dengan nomor yang tertera pada dokumen transportasi. Setiap perbedaan nomor harus dicatat dalam Dokumen Pengiriman.

### 2. Kerusakan

- a. Setiap kerugian atau kerusakan yang ditemukan saat pengiriman harus dicatat dalam Surat Pengiriman Barang.
- b. Apabila pemeriksaan lengkap pada barang kiriman tidak mungkin dilakukan pada saat pengiriman, maka penting untuk mengirimkannya tanpa keterlambatan.
- c. Pemberitahuan tertulis harus diserahkan kepada Para Pengangkut pada batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Kontrak Pengangkutan mereka.

### 3. Hal - hal yang harus dilakukan

Apabila anda melaporkan kerugian melalui telepon, faksimile, surat, atau e-mail maka informasi yang diperlukan adalah:

- a. Nomor polis/sertifikat asuransi
- b. Nama pemegang polis
- c. Tempat dan tanggal kejadian
- d. Estimasi jumlah kerugian
- e. Uraian singkat mengenai kejadian

### 4. Dokumen

Dokumen-dokumen di bawah ini merupakan bagian penting saat melakukan klaim dan harus diserahkan kepada Perusahaan:

- a. Tagihan dari para pemasok untuk mendukung harga dan menunjukkan adanya penjualan.
- b. Daftar kemasan asli.

- c. Tanda terima penyerahan, *landing accounts* dan lain-lain - sebagai bukti mengenai kondisi kerugian dan untuk menentukan kerugian apabila terjadi kerugian.

- d. Dokumen perjalanan asli - dokumen kepemilikan barang (*bill of lading*), nomor resi pengiriman (*airway bill*) atau catatan kiriman (*consignment note*) sebagai bukti adanya kontrak pengangkutan.

- e. Korespondensi dengan para pengangkut, para pemasok atau pihak ketiga lainnya - memberikan tanggung jawab kepada mereka atas setiap kerugian, sehingga pengajuan ganti rugi selanjutnya dapat diajukan kepada pihak (-pihak) yang bertanggung jawab.

- f. Perhitungan atau perkiraan jumlah yang akan diajukan klaim.

- g. Polis asuransi asli atau sertifikat asuransi asli.

- h. Surat-surat lain yang tidak disebutkan di atas tetapi berkaitan dengan pengapalan, transaksi atau kerugian.

Segera setelah diterimanya pemberitahuan klaim tersebut, Chubb akan menginstruksikan seorang *surveyor* atau penyelidik independen untuk memeriksa kasus, dengan maksud untuk menetapkan hal-ihwal dan cakupan kerugian. Penyelidikan ini akan dilakukan dan diselesaikan dengan sesegera mungkin (penundaan yang minimum) dan dengan biaya Chubb.

### 5. Klaim Luar Negeri

Bilamana klaim dibayar di luar negeri, Agen Penyelesaian Klaim Pengangkutan (*Marine Claims Settling Agent*) setempat yang ditunjuk harus dihubungi. Agen ini akan mensyaratkan tindakan dan dokumentasi sebagaimana dirinci di atas, tergantung pada kebiasaan setempat.

### 6. Ganti Rugi

Dalam hal terdapat kerugian atau kerusakan yang dapat mengakibatkan suatu klaim berdasarkan polis ini, maka dengan ini telah dicatat dan disetujui bahwa Chubb akan memberikan ganti rugi tersebut, sebagaimana diperlukan.

## Informasi Tata Cara Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

### Tahapan Pertama - Prosedur Penanganan Keluhan

Jika Anda tidak puas terhadap produk dan layanan Chubb dan ingin menyampaikan keluhan, silakan hubungi:

- **Hotline Customer Service**

Anda dapat menghubungi Customer Service Chubb yang beroperasi (08.00-18.00 WIB) di nomor 1500 257; atau

- **Surat Elektronik (E-mail)**

Anda dapat mengirimkan e-mail ke [contact.id@chubb.com](mailto:contact.id@chubb.com). Mohon lengkapi pengajuan keluhan Anda dengan menyertakan data diri dan nomor polis Anda, serta informasi lainnya yang berhubungan dengan keluhan yang Anda ajukan.

Unit Layanan Keluhan Chubb akan menerima keluhan Anda dan menindaklanjuti ke bagian yang terkait dalam waktu 1x24 jam. Keluhan Anda akan kami tinjau secara kompeten, benar, dan objektif. Kami akan menjawab serta menyelesaikan keluhan Anda dalam jangka waktu 20 hari kerja terhitung dari tanggal kami menerima keluhan.

Jika kami belum dapat menyelesaikan keluhan Anda dalam waktu 20 hari kerja, maka kami akan mengirimkan surat pemberitahuan kepada Anda mengenai alasan penyebab tertundanya penyelesaian keluhan.

### Tahapan Kedua - Prosedur Penanganan Keluhan

Jika Anda merasa tidak puas dengan prosedur penanganan keluhan pada tahap pertama, maka Anda dapat meminta keluhan Anda untuk ditinjau kembali pada prosedur penanganan keluhan di tahap kedua. Keluhan Anda akan kami pelajari dan tinjau kembali secara kompeten, benar, dan objektif. Selanjutnya kami akan memberikan penyelesaian akhir terhadap keluhan Anda.

Jika Anda masih merasa tidak puas dengan penyelesaian pada prosedur penanganan keluhan di tahap kedua ini, maka penyelesaian keluhan dapat dilakukan melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) atau pengadilan.

### Dimana Anda Bisa Mendapatkan Informasi Lebih Lanjut

- **Hotline Call Center**

Anda dapat menghubungi Call Center Chubb yang beroperasi (08.00-18.00 WIB) di nomor *hotline* 1500 257; atau

- **Surat Elektronik (E-mail)**

Anda dapat mengirimkan e-mail ke [contact.id@chubb.com](mailto:contact.id@chubb.com)

### Tentang Chubb di Indonesia

Chubb memiliki tiga perusahaan asuransi di Indonesia: asuransi umum, asuransi jiwa dan asuransi umum syariah. Perusahaan asuransi umumnya (PT Chubb General Insurance Indonesia) menyediakan berbagai solusi asuransi umum yang komprehensif untuk individu, keluarga dan bisnis, baik besar maupun kecil. Dengan jaringan kantor di berbagai lokasi strategis, perusahaan ini menawarkan produk dan layanannya melalui berbagai saluran distribusi, termasuk bank, perusahaan pembiayaan, pialang asuransi dan mitra distribusi independen.

### Hubungi Kami

#### PT Chubb General Insurance Indonesia

Chubb Square, Lantai 6  
Jl. M.H. Thamrin No. 10  
Jakarta 10230, Indonesia

T: +62 (21) 2949 8500  
F: +62 (21) 2949 8511  
E: [contact.id@chubb.com](mailto:contact.id@chubb.com)

[www.chubb.com/id](http://www.chubb.com/id)  
Hotline 1500 257  
(08.00-18.00 WIB)

**Chubb. Insured.<sup>SM</sup>**

Informasi ini hanya merupakan informasi umum dari produk asuransi yang dapat ditanggung oleh PT Chubb General Insurance Indonesia, untuk perlindungan yang Anda miliki dan pengecualian terhadap perlindungan Anda silakan lebih lanjut membaca dan mengacu pada polis asuransi Anda.