

Ringkasan Produk Asuransi Marine Hull

CHUBB®



Asuransi Marine Hull memberikan perlindungan atas kerusakan atau kerugian terhadap kapal, mesin dan perlengkapannya dari bahaya laut dan risiko pelayaran (*navigational perils*).

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 Hull. 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. Ketentuan *Institute Time Clauses Hull 1/10/83 Cl. 280*

Memberikan perlindungan *Full Risks (comprehensive)* yang menjamin kerusakan sebagian (*partial loss*) dan kerusakan total (*total loss*) yang disebabkan oleh:

- Bahaya laut seperti cuaca buruk, tenggelam, tabrakan dll. (*perils of the seas*)
- Kebakaran dan ledakan
- Pencurian dengan kekerasan oleh orang dari luar kapal
- Pembuangan ke laut (*jettison*)

- Perompakan (*piracy*)
- *Breakdown* atau kecelakaan pada instalasi nuklir atau reaktor (pada kapal)
- Tabrakan dengan pesawat udara atau benda angkasa lainnya, alat transportasi darat, dock dll.
- Gempa bumi letusan, gunung berapi, sambaran petir
- Kecelakaan akibat *loading-unloading* kargo atau bahan bakar.
- *Bursting of boilers* pada kapal, dll.
- Kelalaian nakhoda, crew atau pandu
- Kelalaian *repairers* atau *charterers*
- Pemberontakan atau pengambilalihan paksa oleh nakhoda dan crew (*barratry*)
- Tindakan pihak berwenang dalam mencegah atau mengurangi dampak polusi (*pollution hazard*)
- Tanggung jawab hukum akibat tabrakan kapal (*collision liability*)



- Kontribusi *general average and salvage*
- Biaya-biaya penyelamatan (*sue and labour*)

2. Ketentuan *Institute Time Clauses Hull 1/10/83 Cl. 284*

Memberikan perlindungan *Total Loss Only* yang menjamin kerusakan total saja (tidak menjamin kerusakan sebagian) yang disebabkan oleh:

- Bahaya laut seperti cuaca buruk, tenggelam, tabrakan dll. (*perils of the seas*)
- Kebakaran dan ledakan
- Pencurian dengan kekerasan oleh orang dari luar kapal
- Pembuangan ke laut (*jettison*)
- Perompakan (*piracy*)
- *Breakdown* atau kecelakaan pada instalasi nuklir atau reaktor (pada kapal)
- Tabrakan dengan pesawat udara atau benda angkasa lainnya, alat transportasi darat, dock dll.
- Gempa bumi letusan, gunung berapi, sambaran petir
- Kecelakaan akibat *loading-unloading* kargo atau bahan bakar
- *Bursting of boilers* pada kapal, dll.
- Kelalaian nakhoda, *crew* atau pandu
- Kelalaian *repairers* atau *charterers*

- Pemberontakan atau pengambilalihan paksa oleh nakhoda dan *crew* (*barratry*)
- Tindakan pihak berwenang dalam mencegah atau mengurangi dampak polusi (*pollution hazard*)
- Tanggung jawab hukum akibat tabrakan kapal (*collision liability*)
- Kontribusi *general average and salvage*
- Biaya-biaya penyelamatan (*sue and labour*)

3. Ketentuan *Institute Time Clauses Hull 1/10/83 Cl. 289*

Memberikan perlindungan *Total Loss Only* yang menjamin kerusakan total saja (tidak menjamin kerusakan sebagian) yang disebabkan oleh:

- Bahaya laut seperti cuaca buruk, tenggelam, tabrakan dll. (*perils of the seas*)
- Kebakaran dan ledakan
- Pencurian dengan kekerasan oleh orang dari luar kapal
- Pembuangan ke laut (*jettison*)
- Perompakan (*piracy*)
- *Breakdown* atau kecelakaan pada instalasi nuklir atau reaktor (pada kapal)
- Tabrakan dengan pesawat udara atau benda angkasa lainnya, alat transportasi darat, dock dll.
- Gempa bumi letusan, gunung berapi, sambaran petir

- Kecelakaan akibat *loading-unloading* kargo atau bahan bakar
- *Bursting of boilers* pada kapal, dll.
- Kelalaian nakhoda, *crew* atau pandu
- Kelalaian *repairers* atau *charterers*
- Pemberontakan atau pengambilalihan paksa oleh nakhoda dan *crew* (*barratry*)
- Tindakan pihak berwenang dalam mencegah atau mengurangi dampak polusi (*pollution hazard*)
- Biaya-biaya penyelamatan (*sue and labour*)

B. Perluasan Manfaat

Perluasan manfaat berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

Institute War and Strikes Clauses 1.10.83

Menjamin kerugian atau kerusakan pada kapal yang disebabkan oleh:

1. Perang, perang saudara, revolusi, pemberontakan, pembangkitan rakyat, atau kerusuhan sipil yang timbul daripadanya, atau setiap tindakan permusuhan oleh atau terhadap suatu negara yang berperang.
2. Perampasan, pembeslahan, penangkapan, pembatasan kebebasan, atau penahanan, dan akibat dari atau upaya untuk melakukan hal-hal tersebut.

- Ranjau, torpedo, bom yang terlantar atau senjata perang lain yang terlantar.
- Para pemogok kerja, pekerja yang terkena penghalangan bekerja, atau orang yang mengambil bagian dalam gangguan buruh, kerusakan atau huru-hara.
- Semua teroris atau siapa pun yang bertindak dengan motif politik.
- Penyitaan atau pengambilalihan.

Besar Premi yang Harus Anda Bayar

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

- Jenis kapal
- Spesifikasi kapal
- Penggunaan kapal
- Nilai pertanggungan
- Trading warranties & tonnage* kapal
- Pengalaman klaim (*loss record/loss ratio*)
- Latar belakang dari Tertanggung/pemilik kapal (manajemen dan kepemilikan kapal)

Biaya-biaya yang Dikenakan

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

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

Simulasi Perhitungan Premi

Nasabah A setuju untuk membeli polis Asuransi Marine Hull atas kapal *Tug Boat* dan *Barge* yang dimilikinya dengan rincian sebagai berikut:

Tug Boat TB Garuda 123

• Jenis	: <i>Tug Boat</i>
• YOB	: 2007
• GT	: 150
• Class	: BKI
• Jaminan	: <i>Institute Time Clauses Hull 1/10/83 Cl. 280</i>
• Nilai pertanggungan	: Rp5.000.000.000

Barge BG Garuda 456

• Jenis	: <i>Barge</i>
• YOB	: 2007
• GT	: 3500
• Class	: BKI
• Jaminan	: <i>Institute Time Clauses Hull 1/10/83 Cl. 280</i>
• Nilai pertanggungan	: Rp7.500.000.000

Berdasarkan faktor-faktor diatas dan pertimbangan *underwriting*, maka tarif premi yang ditetapkan adalah sebesar 0,7% dan risiko sendiri sebesar 1% dari nilai pertanggungan sesuai dengan klausul 12 untuk setiap kali kejadian.

Dengan demikian, nilai premi yang harus dibayarkan adalah:

• Premi			
<i>Tug Boat</i>	(Rp5.000.000.000 x 0,7%)	:	Rp35.000.000
<i>Barge</i>	(Rp7.500.000.000 x 0,7%)	:	Rp52.500.000
• Biaya polis		:	Rp50.000
• Biaya materai		:	Rp6.000 +
Total premi		:	Rp87.556.000

Simulasi Perhitungan Klaim

Nasabah A mengajukan klaim atas kapal *Tug Boat* "TB Garuda 123" dengan rincian sebagai berikut:

• Jenis	: <i>Tug Boat</i>
• YOB	: 2007
• GT	: 150
• Class	: BKI
• Jaminan	: <i>Institute Time Clauses Hull 1/10/83 Cl. 280</i>
• Nilai pertanggungan	: Rp5.000.000.000
• Risiko yang ditanggung sendiri	: 1% dari nilai pertanggungan sesuai dengan klausul 12 untuk setiap kali kejadian
• Tanggal kejadian	: 15 Juli 2017
• Penyebab klaim	: Kapal tenggelam karena banjir (<i>Constructive Total Loss</i>)
• Estimasi biaya perbaikan	: Rp5.000.000.000
• Risiko yang ditanggung sendiri	: Nil sesuai dengan klausul 12 - risiko yang ditanggung sendiri Nil jika jenis klaim adalah <i>Constructive Total Loss</i>

Berdasarkan kasus diatas, pembayaran manfaat klaim adalah sebagai berikut:

Nilai klaim	:	Rp5.000.000.000
Risiko yang ditanggung sendiri	:	(Rp 0)
Total manfaat klaim yang dibayarkan	:	Rp5.000.000.000



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
E-mail: marine.id@chubb.com

Hal-hal yang Tidak Dijamin

Hal-hal yang tidak dijamin dalam ketentuan *Institute Time Clauses Hull 1/10/83 Cl. 280* meliputi:

A. Pengecualian Umum

1. Pemindahan atau penyingkiran benda-benda yang menjadi penghalang, benda-benda rongsokan, barang-barang muatan, atau benda-benda lain apa pun.
2. Harta benda atau benda-benda nyata atau pribadi apa pun jenisnya, kecuali kapal lain atau harta benda pada kapal lain.
3. Barang muatan atau harta benda lain yang berada di atas atau yang diangkut pada kapal yang dipertanggungjawabkan.
4. Hilangnya jiwa, cedera badan atau sakit.
5. Polusi atau kontaminasi dari harta benda nyata atau pribadi atau benda apa pun (kecuali kapal lain dengan mana kapal

yang dipertanggungjawabkan bertabrakan atau harta benda pada kapal lain tersebut).

B. Pengecualian Risiko Perang

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab atau biaya-biaya yang disebabkan oleh:

1. Perang, perang saudara, revolusi, pemberontakan, pembangkitan rakyat, atau pergolakan sipil yang timbul dari hal-hal tersebut, atau tindakan permusuhan oleh atau terhadap suatu negara yang berperang.
2. Perampasan, perebutan, penangkapan, pembatasan perjalanan, atau penahanan (tindakan nakhoda atau awak kapal untuk sengaja merugikan pemilik kapal dan pembajakan dikecualikan) dan akibat dari beberapa perbuatan tersebut atau setiap percobaan dari perbuatan tersebut.
3. Ranjau, torpedo, bom atau senjata perang lain yang sudah tidak terurus.

C. Pengecualian Risiko Pemogokan

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab atau biaya-biaya yang disebabkan oleh:

1. Para pelaku pemogokan, para pekerja yang terkena penghalangan bekerja, atau orang yang mengambil bagian dalam melakukan gangguan kerja, huru-hara, atau kerusuhan sipil.

2. Para teroris atau orang-orang yang bertindak dengan motif politik.

D. Pengecualian Risiko Perbuatan Jahat

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab, atau biaya-biaya yang disebabkan oleh:

1. Peledakan bahan peledak.
2. Senjata-senjata perang.
3. Dan yang disebabkan oleh orang-orang yang bertindak secara jahat atau dengan suatu motif politik.

E. Pengecualian Risiko Nuklir

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab, atau biaya-biaya yang timbul dari senjata perang apa pun yang menggunakan tenaga atom atau fisi dan/atau fusi nuklir atau reaksi lain sejenisnya atau kekuatan atau bahan radioaktif.

Hal-hal yang tidak dijamin dalam ketentuan *Institute Time Clauses Hull 1/10/83 Cl. 284* meliputi:

A. Pengecualian Umum

1. Pemindahan atau penyingkiran benda-benda yang menjadi penghalang, benda-benda rongsokan, barang-barang muatan, atau benda-benda lain apa pun.
2. Harta benda atau benda-benda nyata atau pribadi apa pun jenisnya kecuali kapal lain atau harta benda pada kapal lain.
3. Barang muatan atau harta benda lain yang berada di atas atau yang diangkut pada kapal yang dipertanggungjawabkan.
4. Hilangnya jiwa, cedera badan atau sakit.
5. Polusi atau kontaminasi dari harta benda nyata atau pribadi atau benda apa pun (kecuali kapal lain dengan mana kapal yang dipertanggungjawabkan bertabrakan atau harta benda pada kapal lain tersebut).

B. Pengecualian Risiko Perang

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab atau biaya-biaya yang disebabkan oleh:

1. Perang, perang saudara, revolusi, pemberontakan, pembangkitan rakyat, atau pergolakan sipil yang timbul



dari hal-hal tersebut, atau tindakan permusuhan oleh atau terhadap suatu negara yang berperang.

2. Perampasan, perebutan, penangkapan, pembatasan perjalanan, atau penahanan (tindakan nakhoda atau awak kapal untuk sengaja merugikan pemilik kapal dan pembajakan dikecualikan) dan akibat dari beberapa perbuatan tersebut atau setiap percobaan dari perbuatan tersebut.
3. Ranjau, torpedo, bom atau senjata perang lain yang sudah tidak terurus.

C. Pengecualian Risiko Pemogokan

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab atau biaya-biaya yang disebabkan oleh:

1. Para pelaku pemogokan, para pekerja yang terkena penghalangan bekerja, atau orang yang mengambil bagian dalam melakukan gangguan kerja, huru-hara, atau kerusuhan sipil.
2. Para teroris atau orang-orang yang bertindak dengan motif politik.

D. Pengecualian Risiko Perbuatan Jahat

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab, atau biaya-biaya yang disebabkan oleh:

1. Peledakan bahan peledak.
2. Senjata-senjata perang.
3. Dan yang disebabkan oleh orang-orang yang bertindak secara jahat atau dengan suatu motif politik.

E. Pengecualian Risiko Nuklir

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab, atau biaya-biaya yang timbul dari senjata perang apa pun yang menggunakan tenaga atom atau fisi dan/atau fusi nuklir atau reaksi lain sejenisnya atau kekuatan atau bahan radioaktif.

Hal-hal yang tidak dijamin dalam ketentuan *Institute Time Clauses Hull 1/10/83 Cl. 289* meliputi:

A. Pengecualian Risiko Perang

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab atau biaya-biaya yang disebabkan oleh:

1. Perang, perang saudara, revolusi, pemberontakan, pembangkitan rakyat, atau pergolakan sipil yang timbul dari hal-hal tersebut, atau tindakan permusuhan oleh atau terhadap suatu negara yang berperang,
2. Perampasan, perebutan, penangkapan, pembatasan perjalanan, atau penahanan (tindakan nakhoda atau awak kapal untuk sengaja merugikan pemilik kapal dan pembajakan dikecualikan) dan akibat dari beberapa perbuatan tersebut atau setiap percobaan dari perbuatan tersebut,
3. Ranjau, torpedo, bom atau senjata perang lain yang sudah tidak terurus.

B. Pengecualian Risiko Pemogokan

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab atau biaya-biaya yang disebabkan oleh:

1. Para pelaku pemogokan, para pekerja yang terkena penghalangan bekerja, atau orang yang mengambil bagian dalam melakukan gangguan kerja, huru-hara, atau kerusuhan sipil,
2. Para teroris atau orang-orang yang bertindak dengan motif politik.

C. Pengecualian Risiko Perbuatan Jahat

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab, atau biaya-biaya yang disebabkan oleh:

1. Peledakan bahan peledak,
2. Senjata-senjata perang,
3. Dan yang disebabkan oleh orang-orang yang bertindak secara jahat atau dengan suatu motif politik.

D. Pengecualian Risiko Nuklir

Kerugian, kerusakan, tanggung jawab, atau biaya-biaya yang timbul dari senjata perang apa pun yang menggunakan tenaga atom atau fisi dan/atau fusi nuklir atau reaksi lain sejenisnya atau kekuatan atau bahan radioaktif.

Hal-hal yang tidak dijamin dalam ketentuan *Institute War and Strikes Clauses 1.10.83* meliputi:

Tanggung jawab atau biaya atas kehilangan dan kerusakan yang ditimbulkan oleh:

1. Peledakan senjata perang apa pun yang menggunakan fisi dan/atau fusi atom atau nuklir atau reaksi lain yang sejenis atau unsur tenaga atau bahan radioaktif, yang selanjutnya di sini disebut senjata perang nuklir.
2. Meletusnya perang (terlepas dari ada atau tidak adanya pernyataan perang) di antara negara-negara berikut ini: Kerajaan Inggris, Amerika Serikat, Prancis, Republik Sosialis Uni Soviet, Republik Rakyat Tiongkok.
3. Pengambilalihan kapal oleh pemerintah dalam keadaan darurat.
4. Perampasan, pembeslahan, penangkapan, pembatasan kebebasan, penahanan, penyitaan, atau pengambilalihan oleh atau atas perintah pemerintah atau pihak berwenang umum atau setempat dari negara tempat kepemilikan atau pendaftaran kapal.
5. Penangkapan, pembatasan kebebasan, penahanan, penyitaan, berdasarkan peraturan karantina atau yang disebabkan oleh peraturan-peraturan mengenai bea pabean atau perdagangan.
6. Pelaksanaan proses yudisial biasa, kegagalan dalam menyediakan pengamanan atau dalam membayar denda atau penalti atau perkara finansial apa pun.
7. Perompakan (tetapi pengecualian ini tidak akan mempengaruhi penjaminan berdasarkan Klausul 1.4).
8. Tanggung jawab atas kerugian dan kerusakan atau yang dijamin oleh Klausul-klausul Institut untuk Pertanggungan Rangka Kapal atas Dasar Jangka Waktu (*Institute Time Clauses - Hulls*) 1/10/83 (termasuk Klausul mengenai 4/4 Tabrakan) atau yang bisa mendapatkan penggantian menurut ketentuan ini kecuali untuk Klausul 12.
9. Klaim atas sejumlah nilai yang dijamin berdasarkan pertanggungan kapal lainnya atau yang dapat dijamin.

10. Berdasarkan pertanggungan tersebut selain yang ada dalam pertanggungan ini.
11. Klaim atas biaya-biaya yang timbul dari keterlambatan kecuali biaya-biaya tadi pada prinsipnya dapat dijamin berdasarkan hukum dan praktik di Inggris di bawah Aturan York - Antwerp tahun 1974.

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
E-mail: 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 Polisi ini maka penting bagi Chubb dan seluruh Pihak ketiga yang relevan untuk diberitahukan segera, dan jika disyaratkan, formulir klaim, wajib dilengkapi dan diserahkan secepat mungkin 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

Anda wajib menyertakan informasi berikut ini dalam pemberitahuan klaim:

A. Dokumen/Informasi Umum

1. Berita acara yang ditandatangani oleh Nakhoda.
2. Laporan Kecelakaan/insiden kapal.
3. Salinan *logbook* dek yang mencakup tanggal kejadian.
4. Kapanakah terakhir kali kapal naik dok sebelum kejadian? Kami mohon bantuannya untuk dapat mengirimkan kepada kami laporan *Class* yang berkaitan dengan hal ini.
5. Kapanakah jadwal tongkang naik dok berikutnya, apabila kejadian ini tidak terjadi.
6. Foto-foto kondisi area sekitar rantai jangkar termasuk rumah jangkar dan rantai yang tertinggal (lebih spesifik sesuai *damage* yang terjadi).

B. Dokumen/Informasi Umum

1. Laporan perbaikan (setelah selesai perbaikan).

2. Penawaran harga dan tagihan dalam hal perbaikan/ penggantian.
3. Tagihan dari pihak pelabuhan berkenaan dengan biaya pelabuhan dan keagenan selama kapal menjalani perbaikan kerusakan.
4. Faktur dan bukti bayar yang berkaitan dengan biaya perbaikan kerusakan termasuk biaya naik/turun dok, sewa galangan, biaya tambat dan biaya pelayanan umum selama kapal menjalani perbaikan.
5. Faktur dan bukti bayar yang berkaitan dengan biaya pengadaan material yang digunakan untuk perbaikan kerusakan.
6. Laporan kronologis perbaikan yang dibuat oleh kontraktor/ galangan atau *Owners' Superintendent*.
7. Berita Acara Serah Terima Pekerjaan (*satisfaction note*).
8. Biaya survei kelas.

C. Sertifikat Kapal

Untuk memenuhi *warranty polis*, kami mohon bantuannya untuk dapat mengirimkan sertifikat/ dokumen sebagai berikut:

1. *Certificate of Classification (Hull & Machinery)* yang mencakup tanggal kejadian.
2. *International Load Line Certificate* yang mencakup tanggal kejadian.
3. *Nationality Certificate*.
4. *International Tonnage Certificate*
5. *Oil and Pollution Prevention Certificate*.
6. *Class Maintenance Certificate (CMC)* dari Biro Klasifikasi Kapal terkait.

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 email ke 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

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

www.chubb.com/id
Hotline 1500 257
(08.00-18.00 WIB)

Chubb. Insured.SM

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.