

# Household Guard

CHUBB®



**Household Guard** adalah produk asuransi yang dipasarkan oleh PT Chubb General Insurance Indonesia (“**Chubb**”) dalam rangka memberikan manfaat asuransi kecelakaan diri berupa santunan cacat total tetap atau meninggal dunia akibat kecelakaan, santunan biaya keperluan rumah tangga dan biaya pengeluaran rumah tangga.

## Manfaat

Household Guard adalah produk asuransi yang dipasarkan oleh PT Chubb General Insurance Indonesia (Chubb) yang memberikan manfaat asuransi kecelakaan diri berupa santunan yang meliputi:

1. Santunan Kematian Akibat Kecelakaan
2. Santunan Cacat Total Tetap Akibat Kecelakaan
3. Santunan Bulanan Keperluan Rumah Tangga
4. Santunan Bulanan Pengeluaran Rumah Tangga

### 1. Santunan Kematian Akibat Kecelakaan

- a) Apabila terjadi Kematian Akibat Kecelakaan pada diri Tertanggung, maka Chubb akan membayar kepada ahli waris Tertanggung berupa Santunan Kematian, sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis Tertanggung yang berlaku pada saat terjadinya kecelakaan yang menyebabkan Kematian dimaksud.
- b) Apabila Santunan Kematian tersebut terjadi karena Hilang, maka Chubb hanya akan membayar Santunan tersebut

apabila perwakilan sah dari ahli waris Tertanggung menyerahkan kepada Chubb berupa suatu surat pernyataan yang ditandatangani yang menyatakan bahwa Santunan tersebut akan dikembalikan kepada Chubb apabila suatu saat nanti terbukti bahwa Tertanggung tidak meninggal, atau Tertanggung tidak meninggal sebagai akibat cedera dari Kecelakaan.

### 2. Santunan Cacat Total Tetap Akibat Kecelakaan

- a) Apabila Tertanggung mendapatkan cedera akibat kecelakaan yang mengakibatkan Cacat Total Tetap dan jika hal ini disahkan oleh Dokter, maka Chubb akan membayar kepada Tertanggung Santunan Cacat Total Tetap sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis Tertanggung yang berlaku pada saat terjadinya kecelakaan yang menyebabkan Cedera dimaksud.
- b) Chubb hanya akan membayar Tertanggung berupa Santunan Cacat Total Tetap sampai sebesar Prosentase Limit.
- c) Prosentase Limit dimaksud adalah sebagaimana diuraikan di bawah ini:

Daftar Santunan	Persentase Limit
Cacat Total Tetap	100%
Kehilangan Tetap dari dua (2) anggota gerak tubuh	100%
Kehilangan Tetap penglihatan dari dua (2) mata	100%
Kehilangan Tetap dari satu (1) anggota gerak tubuh dan kemampuan penglihatan pada satu (1) mata	100%
Kehilangan Tetap dari kemampuan wicara dan pendengaran	100%
Kehilangan Tetap atas satu (1) anggota gerak tubuh atau kemampuan penglihatan pada satu (1) mata	50%
Kehilangan Tetap atas kemampuan wicara	50%
Kehilangan Tetap atas kemampuan pendengaran	50%

- d) Cacat-cacat lainnya yang sudah ada akan diperhitungkan dalam menghitung besaran Santunan yang dapat dibayarkan.
- e) Jumlah total maksimum yang dapat Chubb bayarkan atas Santunan Cacat Total Tetap adalah jumlah sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis Tertanggung, dan selanjutnya tidak ada lagi Santunan yang dapat dibayarkan berdasarkan Polis Tertanggung atau polis perpanjangannya atau penggantinya.

### 3. Santunan Bulanan Keperluan Rumah Tangga

- a) Apabila terjadi Kematian Akibat Kecelakaan pada diri Tertanggung, maka Chubb akan membayar kepada ahli waris Tertanggung berupa Santunan Bulanan Keperluan Rumah Tangga untuk 12 bulan, sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis Tertanggung yang berlaku pada saat terjadinya kecelakaan yang menyebabkan Kematian dimaksud.
- b) Apabila Santunan Bulanan Keperluan Rumah Tangga tersebut terjadi karena Hilang, maka Chubb hanya akan membayar Santunan tersebut apabila perwakilan sah dari ahli waris Tertanggung menyerahkan kepada Chubb berupa suatu surat pernyataan yang ditandatangani yang menyatakan bahwa Santunan tersebut akan dikembalikan kepada Chubb apabila suatu saat nanti terbukti bahwa Tertanggung tidak meninggal, atau Tertanggung tidak meninggal sebagai akibat cedera dari Kecelakaan.
- c) Apabila Tertanggung mendapatkan cedera akibat kecelakaan yang mengakibatkan Cacat Total Tetap dan jika hal ini disahkan oleh Dokter, maka Chubb akan membayar kepada Tertanggung Santunan Bulanan Keperluan Rumah Tangga untuk 12 bulan sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis Tertanggung yang berlaku pada saat terjadinya kecelakaan yang menyebabkan Cedera dimaksud.
- d) Chubb hanya akan membayar Tertanggung berupa Santunan Bulanan Keperluan Rumah Tangga sampai sebesar Prosentase Limit.
- e) Prosentase Limit dimaksud adalah sebagaimana diuraikan di bawah ini:

Daftar Santunan	Persentase Limit
Cacat Total Tetap	100%
Kehilangan Tetap dari dua (2) anggota gerak tubuh	100%
Kehilangan Tetap penglihatan dari dua (2) mata	100%
Kehilangan Tetap dari satu (1) anggota gerak tubuh dan kemampuan penglihatan pada satu (1) mata	100%
Kehilangan Tetap dari kemampuan wicara dan pendengaran	100%
Kehilangan Tetap atas satu (1) anggota gerak tubuh atau kemampuan penglihatan pada satu (1) mata	50%
Kehilangan Tetap atas kemampuan wicara	50%
Kehilangan Tetap atas kemampuan pendengaran	50%

- f) Jumlah total maksimum yang dapat Chubb bayarkan atas Santunan Bulanan Keperluan Rumah Tangga adalah jumlah sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis Tertanggung, dan selanjutnya tidak ada lagi Santunan yang dapat dibayarkan berdasarkan Polis Tertanggung atau polis perpanjangannya atau penggantinya.
- g) Cacat-cacat lainnya yang sudah ada akan diperhitungkan dalam menghitung besaran Santunan yang dapat dibayarkan.

### 4. Santunan Bulanan Pengeluaran Rumah Tangga

- a) Apabila terjadi Kematian Akibat Kecelakaan pada diri Tertanggung, maka Chubb akan membayar kepada ahli waris Tertanggung berupa Santunan Bulanan Pengeluaran Rumah Tangga untuk 12 bulan, sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis Tertanggung yang berlaku pada saat terjadinya kecelakaan yang menyebabkan Kematian dimaksud.
- b) Apabila Santunan Bulanan Pengeluaran Rumah Tangga tersebut terjadi karena Hilang, maka Chubb hanya akan membayar Santunan tersebut apabila perwakilan sah dari ahli waris Tertanggung menyerahkan kepada Chubb berupa suatu surat pernyataan yang ditandatangani yang menyatakan bahwa Santunan tersebut akan dikembalikan kepada Chubb apabila suatu saat nanti terbukti bahwa Tertanggung tidak meninggal, atau Tertanggung tidak meninggal sebagai akibat cedera dari Kecelakaan.
- c) Apabila Tertanggung mendapatkan cedera akibat kecelakaan yang mengakibatkan Cacat Total Tetap dan jika hal ini disahkan oleh Dokter, maka Chubb akan membayar kepada Tertanggung Santunan Bulanan Pengeluaran Rumah Tangga untuk 12 bulan sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis Tertanggung yang berlaku pada saat terjadinya kecelakaan yang menyebabkan Cedera dimaksud.
- d) Chubb hanya akan membayar Tertanggung berupa Santunan Bulanan Pengeluaran Rumah Tangga sampai sebesar Prosentase Limit.
- e) Prosentase Limit dimaksud adalah sebagaimana diuraikan di bawah ini:

Daftar Santunan	Persentase Limit
Cacat Total Tetap	100%
Kehilangan Tetap dari dua (2) anggota gerak tubuh	100%
Kehilangan Tetap penglihatan dari dua (2) mata	100%
Kehilangan Tetap dari satu (1) anggota gerak tubuh dan kemampuan penglihatan pada satu (1) mata	100%
Kehilangan Tetap dari kemampuan wicara dan pendengaran	100%
Kehilangan Tetap atas satu (1) anggota gerak tubuh atau kemampuan penglihatan pada satu (1) mata	
Kehilangan Tetap atas kemampuan wicara	50%
Kehilangan Tetap atas kemampuan pendengaran	50%

- f) Jumlah total maksimum yang dapat Chubb bayarkan atas Santunan Bulanan Pengeluaran Rumah Tangga adalah jumlah sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis Tertanggung, dan selanjutnya tidak ada lagi Santunan yang dapat dibayarkan berdasarkan Polis Tertanggung atau polis perpanjangannya atau penggantinya.
- g) Cacat-cacat lainnya yang sudah ada akan diperhitungkan dalam menghitung besaran Santunan yang dapat dibayarkan.

## Risiko

Tertanggung tidak berhak mendapatkan manfaat ganti rugi dari Polis ini apabila risiko yang terjadi termasuk dalam kategori risiko yang dikecualikan polis, baik dalam Pengecualian Khusus maupun Pengecualian Umum.

Jika Tertanggung memberikan informasi yang tidak benar atau salah, maka Chubb dapat mengurangi atau menolak klaim yang diajukan. Kewajiban ini sudah melekat sejak Tertanggung menyampaikan permohonan penutupan asuransi sampai dengan bukti kepesertaan berakhir.

## Biaya

Premi yang dibayarkan oleh Tertanggung sudah mencakup semua biaya-biaya, termasuk biaya akusisi/ komisi kepada pihak Bank dalam rangka pemasaran produk asuransi Household Guard.

Terdapat tambahan berupa biaya Materai yang ditetapkan sesuai Peraturan Pemerintah yang berlaku.



## Pengecualian

### Pengecualian Umum

Polis ini tidak akan berlaku untuk Kejadian-Kejadian yang timbul baik langsung atau tidak langsung dari:

- cedera yang disengaja, kasus bunuh diri, atau tindak kriminal atau melawan hukum; atau
- Tertanggung sedang berada dalam pengaruh minuman yang memabukkan, termasuk jika kadar alkohol dalam darah Tertanggung ternyata melebihi batas yang diijinkan untuk dapat mengemudikan kendaraan, atau sedang dalam pengaruh obat-obatan terlarang kecuali jika digunakan berdasarkan resep Dokter dan dikonsumsi berdasarkan rekomendasi yang diberikan oleh Dokter dimaksud; atau
- Tertanggung tengah terlibat dalam kegiatan olah raga profesional, dimana penghasilan Tertanggung secara substansial tergantung kepada pendapatan yang diperoleh dari permainan olah raga yang Tertanggung lakukan; atau
- Tertanggung terlibat dalam kegiatan olah raga bermotor sebagai penunggang motor, pengemudi dan/ atau penumpang; atau
- segala akibat dari perang (baik yang dinyatakan maupun tidak), penyerbuan, perang saudara, atau jika Tertanggung terlibat dalam huru-hara atau kerusuhan; atau
- Tertanggung tengah menjadi pilot atau anggota kru (pada saat bertugas aktif) dari suatu pesawat terbang, atau terlibat dalam suatu operasi udara, termasuk terjun payung dan terbang layang gantung, kecuali jika sebagai penumpang dalam suatu pesawat terbang yang memiliki perijinan yang sah; atau
- Kondisi-Kondisi Medis Yang Sudah Ada Sebelumnya; atau
- Penyakit, infeksi bakteri atau virus, meskipun jika terinfeksi akibat kecelakaan, kecuali infeksi bakteri yang secara langsung disebabkan oleh suatu irisan atau luka yang tidak disengaja, atau kasus keracunan makanan yang tidak disengaja; atau
- suatu kondisi apapun yang merupakan, diakibatkan oleh, atau yang merupakan komplikasi dari infeksi dengan penyakit kelamin; atau
- suatu kondisi apapun yang merupakan, diakibatkan oleh, atau yang merupakan komplikasi dari, kondisi-kondisi atau kelainan-kelainan sebelum lahir; atau

11. suatu kondisi apapun yang merupakan, diakibatkan oleh, atau yang merupakan komplikasi dari, kondisi-kondisi geriatric atau *psycho-geriatric* atau *psychiatric*, stress, kegelisahan dan depresi; atau
12. suatu kondisi apapun yang merupakan, diakibatkan oleh, atau yang merupakan komplikasi dari, kehamilan, melahirkan anak, keguguran kandungan atau aborsi.
13. menjalani tugas militer dengan suatu angkatan bersenjata dari suatu Negara atau badan Internasional.
14. Terorisme yang menggunakan Reaksi Nuklir, Kimia dan Biologi
15. Terkontaminasi oleh reaksi nuklir, radiasi atau radioaktif

### Persyaratan dan tata cara

Untuk dapat menerima pertanggungan asuransi, Anda harus merupakan Penduduk Indonesia yang berusia antara delapan belas (18) dan enam puluh lima (65) tahun pada saat Tanggal Mulai Pertanggungan. Untuk Polis perpanjangan, maksimum usia sampai dengan tujuh puluh (70) tahun.

Anda dapat menyampaikan pertanyaan dan pengaduan melalui:

PT Chubb General Insurance Indonesia  
 Chubb Square, Lantai 6 Jl. M.H.Thamrin No. 10, Jakarta 10230  
 E-mail : contact.id@chubb.com  
 Website : www.chubb.com/id  
 Hotline : 1500 257

## Simulasi

**Tabel Santunan**

No.	Manfaat	Plan A (IDR)	Plan B (IDR)	Plan C (IDR)	Plan D (IDR)
1	Santunan Kematian akibat Kecelakaan	75.000.000	125.000.000	150.000.000	200.000.000
2	Cacat Total Tetap akibat Kecelakaan	75.000.000	125.000.000	150.000.000	200.000.000
3	Santunan Bulanan Keperluan Rumah Tangga untuk 12 Bulan akibat Kematian atau Cacat Total Tetap karena Kecelakaan	1.000.000	2.000.000	3.000.000	4.000.000
4	Santunan Bulanan Pengeluaran Rumah Tangga untuk 12 Bulan akibat Kematian atau Cacat Total Tetap karena Kecelakaan	1.000.000	2.000.000	3.000.000	4.000.000
Premi Bulanan		16.000	28.000	36.000	48.000
Premi Tahunan		192.000	336.000	432.000	576.000

\*) Premi sudah mencakup semua biaya biaya, termasuk biaya akuisisi dan komisi kepada pihak Bank dalam rangka pemasaran produk asuransi Household Guard.

### Simulasi Perhitungan Premi

Ibu J (30 tahun) telah setuju untuk membeli produk Household Guard dengan informasi sebagai berikut:

- Periode Asuransi : Tanggal Mulai 5 Januari 2021 sampai dengan 4 Januari 2022 (kedua tanggal pada pukul 12.01 pagi WIB)
- Pilihan Plan (santunan) : Plan D
- Tuan A mencantumkan 1 orang anak kandungnya yang masih berusia 12 tahun (B) sebagai ahli waris.

Berdasarkan tabel manfaat diatas, sehingga premi yang harus dibayar oleh Ibu J sebesar:

Premi : Rp 576.000,-  
 Biaya Adminitrasi Materai : Rp 10.000,-  
 Total Premi : Rp586.000,-

### Simulasi Perhitungan Klaim

Pada tanggal 4 April 2021, Ibu J mengalami kecelakaan ketika menyeberangi jalan saat berbelanja di pasar. Setelah dilakukan perawatan selama seminggu di Rumah Sakit, kondisi Ibu J memburuk dan akhirnya dinyatakan meninggal dunia.

Selanjutnya merujuk fakta bahwa Ibu J meninggal akibat dari kecelakaan yang dialaminya maka berdasarkan kondisi polis Household Guard yang dimiliki tertanggung, Chubb akan membayarkan santunan kepada ahli waris (B) dengan perhitungan sebagai berikut:

Santunan meninggal dunia akibat kecelakaan	:Rp 200.000.000,-
Santunan biaya pendidikan Rp.4 jt/ bulan selama 12 bulan	:Rp 48.000.000,-
Santunan biaya transportasi Rp.4jt/ bulan selama 12 bulan	:Rp 48.000.000,-
Total santunan yang dibayarkan kepada ahli waris dari Ibu J	:Rp 296.000.000,-



## Informasi Tambahan

### A. Definisi Definisi Penting:

- Kematian Akibat Kecelakaan (*Accidental Death*) berarti suatu kejadian kematian yang terjadi:
  - a) sebagai akibat dari Cedera Karena Kecelakaan (*Accidental Injury*); dan
  - b) dalam rentang waktu seratus delapan puluh (180) hari semenjak kejadian kecelakaan yang telah menyebabkan cedera dimaksud dan mencakup Hilang (*Disappearance*) dan Keadaan Tidak Terlindungi (*Exposure*).
- Cedera akibat Kecelakaan berarti suatu cedera badan yang disebabkan oleh suatu peristiwa kecelakaan, bukan karena penyakit, dan yang:
  - (a) disebabkan oleh kejadian-kejadian kekerasan eksternal dan nyata; dan
  - (b) terjadi selama Periode Asuransi; dan
  - (c) terjadi dalam rentang waktu seratus delapan puluh (180) hari semenjak kejadian kecelakaan; dan
  - (d) semata-mata disebabkan oleh dan tidak terkait dengan kasus-kasus lain selain dari:
    - a. kecelakaan dimaksud; dan/atau
    - b. penyakit yang secara langsung disebabkan oleh tindakan medis atau operasi yang perlu dilakukan akibat kecelakaan dimaksud; dan
  - (e) dapat mencakup cedera badan yang disebabkan oleh karena

Tertanggung tidak terlindung dari unsur/elemen secara langsung dan tanpa bisa dihindarkan, sebagai akibat dari kejadian kecelakaan tersebut.

- Permanen/Tetap berarti telah melewati rentang waktu dua belas (12) bulan berturut-turut dan pada akhir dari rentang waktu tersebut terbukti tidak ada lagi harapan untuk perbaikan.
- Kondisi Medis Sebelumnya, berarti:
  - (a) suatu kondisi yang sebelumnya pernah diperiksa oleh dokter atau pernah mendapat perawatan atau mendapat pengobatan dari dokter, sebelum Tanggal Dimulainya Asuransi; atau
  - (b) suatu kondisi yang mana, dari tanda-tanda atau gejala-gejalanya, seseorang dalam keadaan tersebut diharapkan dapat mengetahui kondisi tersebut pada Tanggal Dimulainya Asuransi.
- Cacat Total berarti suatu kondisi cacat yang terjadi:
  - (a) sebagai akibat dari Cedera Kecelakaan; dan
  - (b) dalam rentang waktu seratus delapan puluh (180) hari semenjak kejadian kecelakaan yang menyebabkan cedera tersebut dan yang setelah melalui masa selama tiga ratus enam puluh lima (365) hari terus menerus tanpa putus, menyebabkan orang tersebut menjadi betul-betul tidak dapat memperoleh pekerjaan yang memberikan penghasilan baginya selama sisa masa hidupnya.
- Ahli Waris berarti orang yang berhak menerima warisan menurut hukum yang berlaku

### B. Biaya-Biaya

Premi telah mencakup semua biaya-biaya, termasuk biaya akusisi/komisi kepada pihak pemasar dalam rangka pemasaran produk asuransi Household Guard.

### C. Prosedur Pengajuan Klaim

- Pada saat terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan suatu klaim berdasarkan Polis ini, maka suatu pemberitahuan tertulis harus sesegera mungkin disampaikan kepada Chubb, selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari setelah tanggal kejadian.
- Jika Tertanggung, atau kuasa hukum Tertanggung, bermaksud mengajukan suatu klaim, maka Tertanggung atau kuasa hukum Tertanggung tersebut harus:
  - (a) mengisi formulir klaim (formulir klaim tersedia pada Chubb);
  - (b) melampirkan dokumen-dokumen di bawah ini pada formulir klaim:
    1. Untuk Kematian Akibat Kecelakaan
      - (i) Laporan hasil *Visum et Repertum* yang dikeluarkan oleh dokter yang berwenang;
      - (ii) Sertifikat Kematian dari Rumah Sakit dan pemerintah setempat;
      - (iii) Laporan dari Kepolisian;
      - (iv) Dokumen lainnya (tergantung pada kasus klaim dan akan diinformasikan oleh Bagian Klaim Chubb)
    2. Untuk Cacat Total Tetap Akibat Kecelakaan

- (i) Surat Keterangan Dokter untuk kondisi Cacat Total Tetap
- (ii) Laporan dari Kepolisian
- (iii) Dokumen lainnya (tergantung pada kasus klaim dan akan diinformasikan oleh Bagian Klaim Chubb)
- (c) menyerahkan kepada Chubb formulir klaim yang telah dilengkapi beserta semua dokumen-dokumen lampirannya dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari semenjak terjadinya peristiwa yang menimbulkan klaim dimaksud; dan
- (d) atas biaya Tertanggung atau kuasa hukum Tertanggung, menyerahkan kepada Chubb semua dokumen-dokumen medis serta bukti-bukti lainnya yang Chubb minta, yang wajar diperlukan untuk memproses klaim dimaksud.
- Chubb berhak untuk meminta Tertanggung melakukan pemeriksaan medis atas biaya Chubb sendiri kapanpun dan sesering apapun yang menurut Chubb wajar, setelah diajukannya suatu klaim. Chubb juga berhak untuk meminta dilakukannya otopsi jika hal itu Chubb anggap wajar dan perlu.
- Apabila ada alasan yang masuk akal untuk mencurigai bahwa suatu klaim atas santunan berdasarkan Polis ini tidak diajukan berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam Polis Tertanggung, maka Chubb akan memperpanjang periode pemeriksaan sesuai keperluan.

#### D. Pembayaran Santunan

- Chubb harus mengambil semua langkah yang diperlukan dan masuk akal untuk dapat membayar suatu klaim yang sah dengan segera.
- Jika Chubb membayar Santunan Kematian akibat Kecelakaan, maka Chubb akan membayar jumlah dimaksud ke ahli waris Tertanggung. Untuk kasus-kasus lainnya, maka Chubb akan membayar semua Santunan berdasarkan Polis Tertanggung langsung kepada Tertanggung.

#### E. 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.

#### F. Pembatalan Polis

- Tertanggung dapat membatalkan Polis Tertanggung kapan saja dengan menyampaikan suatu pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada Chubb.
- Chubb dapat membatalkan Polis Tertanggung dengan menyampaikan suatu pemberitahuan tertulis sekurang-kurangnya tujuh (7) hari sebelumnya, ke alamat Tertanggung yang ada dalam arsip Chubb. Pertanggungan berdasarkan Polis akan secara otomatis dibatalkan:
  - a) apabila ada pembayaran santunan; atau
  - b) jika Tertanggung tidak lagi menjadi penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia; atau
  - c) berakhirnya Rekening Kartu BCA Tertanggung yang ditunjuk di mana Premi untuk Polis ini dibebankan; atau
  - d) saat Tertanggung mencapai usia maksimum tujuh puluh (70) tahun; atau
  - e) saat Tertanggung meninggal dunia.

#### G. Metoda Pembayaran

Pembayaran premi dapat dilakukan dengan kartu kredit, giro, transfer atau dengan cara lain yang disepakati antara Chubb dan Tertanggung.

#### H. Informasi Tata Cara Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

##### Tahapan Pertama - Prosedur Penanganan Keluhan

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

1. **Hotline Customer Service**  
Anda dapat menghubungi Customer Service Chubb di nomor 1500 257; atau
2. **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 Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan atau Pengadilan.

##### Catatan Penting

1. **Household Guard** adalah merupakan Produk Asuransi dan bukan merupakan Produk Bank serta tidak dijamin oleh Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS).
2. Semua pihak yang membaca dan mempergunakan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) **Household Guard** ini, telah sepakat untuk mematuhi **syarat dan ketentuan yang berlaku**, apabila terdapat pertanyaan, keluhan atau informasi lanjutan Tertanggung dapat menghubungi: Call Centre Chubb di 1500 257 atau melalui situs web PT Chubb General Insurance Indonesia ([www.chubb.com/id](http://www.chubb.com/id)).

## Disclaimer (penting untuk dibaca)

1. Chubb dapat menolak permohonan produk Anda apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
2. Anda harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini dan berhak bertanya kepada petugas pemasaran atau pegawai Chubb atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.
3. Chubb akan menginformasikan segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Produk dan Layanan ini melalui surat atau melalui cara-cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pemberitahuan tersebut akan diinformasikan 30 hari sebelum efektif berlakunya perubahan.
4. Ringkasan Informasi Produk dan Layanan produk asuransi Household Guard 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.
5. Informasi lain mengenai syarat dan ketentuan produk, biaya, manfaat, risiko dan persyaratan dan tata cara dapat diakses melalui situs *web* PT Chubb General Insurance Indonesia ([www.chubb.com/id](http://www.chubb.com/id)).

## 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 24 jam 1500 257

**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.