

# Simply Home Platinum Insurance

CHUBB®



Simply Home Platinum Insurance adalah produk asuransi yang dipasarkan oleh PT Chubb General Insurance Indonesia (“Chubb”) yang menjamin kerugian atau kerusakan pada harta benda dan atau kepentingan yang dipertanggungjawabkan yang secara langsung disebabkan oleh Kebakaran, Sambaran Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang, Asap, Gempa Bumi, Erupsi Gunung Berapi, Tsunami, Banjir, Kerusakan, Pemogokan, Perbuatan Jahat dan Huru Hara, Pencurian disertai dengan kekerasan, Biaya Pemadam Kebakaran, dan Kerusakan karena Air.

## Deskripsi Manfaat yang Dijamin

Chubb memberikan perlindungan dan manfaat seperti yang tertera dibawah ini. Deskripsi manfaat ini tidak mencakup keseluruhan perlindungan Simply Home Platinum Insurance. Peserta asuransi dipersilakan untuk membaca keseluruhan isi ketentuan polis untuk mengetahui rincian manfaat serta uraian tentang syarat-syarat dan kondisi-kondisi yang berlaku serta hal-hal yang tidak dijamin pada produk asuransi ini.

### Manfaat Utama

- 1. Kebakaran, Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang, dan Asap**  
Apabila selama Periode Asuransi, Tertanggung mengalami kerugian yang diakibatkan Kebakaran, Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang, dan Asap, Perusahaan akan membayar

kepada Pemegang Polis sejumlah Manfaat yang relevan sebagaimana ditetapkan dalam Tabel Manfaat yang harus dipahami bersama-sama dengan Ikhtisar Polis, dengan tunduk pada syarat dan ketentuan Polis.

- 2. Gempa Bumi, Erupsi Gunung Berapi dan Tsunami**

Apabila selama Periode Asuransi, Tertanggung mengalami kerugian yang diakibatkan oleh Gempa Bumi, Erupsi Gunung Berapi dan Tsunami, Perusahaan akan membayar kepada Pemegang Polis sejumlah Manfaat yang relevan sebagaimana ditetapkan dalam Tabel Manfaat yang harus dipahami bersama-sama dengan Ikhtisar Polis, dengan tunduk pada syarat dan ketentuan Polis.

- 3. Banjir**

Apabila selama Periode Asuransi, Tertanggung mengalami kerugian yang diakibatkan oleh Banjir, Perusahaan akan membayar kepada Pemegang Polis sejumlah Manfaat yang relevan sebagaimana ditetapkan dalam Tabel Manfaat yang harus dipahami bersama-sama dengan Ikhtisar Polis, dengan tunduk pada syarat dan ketentuan Polis.

- 4. Kerusakan, Pemogokan, Perbuatan Jahat, dan Huru Hara**

Apabila selama Periode Asuransi, Tertanggung mengalami kerugian yang diakibatkan Kerusakan, Pemogokan, Perbuatan Jahat, dan Huru Hara, Perusahaan akan membayar kepada Pemegang Polis sejumlah Manfaat yang relevan



sebagaimana ditetapkan dalam Tabel Manfaat yang harus dipahami bersama-sama dengan Ikhtisar Polis, dengan tunduk pada syarat dan ketentuan Polis.

#### 5. **Pencurian Disertai Kekerasan**

Apabila selama Periode Asuransi, Tertanggung mengalami kerugian yang diakibatkan Pencurian disertai pengrusakan pada tempat penyimpanan dengan cara kekerasan atau memasuki dengan paksa, Perusahaan akan membayar kepada Pemegang Polis sejumlah Manfaat yang relevan sebagaimana ditetapkan dalam Tabel Manfaat yang harus dipahami bersama-sama dengan Ikhtisar Polis, dengan tunduk pada syarat dan ketentuan Polis.

#### 6. **Biaya Pemadam Kebakaran**

Apabila selama Periode Asuransi, Tertanggung mengeluarkan biaya akibat menggunakan Pemadam Kebakaran untuk proses pemadaman, Perusahaan akan membayar kepada Pemegang Polis sejumlah Manfaat yang relevan sebagaimana ditetapkan dalam Tabel Manfaat yang harus dipahami bersama-sama dengan Ikhtisar Polis, dengan tunduk pada syarat dan ketentuan Polis.

#### 7. **Kerusakan Karena Air Sublimit 20% dari Jaminan Banjir (Hanya untuk Apartemen)**

Apabila selama Periode Asuransi, Tertanggung mengalami kerugian yang diakibatkan oleh Kerusakan karena Air sublimit 20% dari jaminan Banjir (hanya untuk Apartemen), Perusahaan akan membayar kepada Pemegang Polis sejumlah Manfaat yang relevan sebagaimana ditetapkan dalam Tabel Manfaat yang harus dipahami bersama-sama dengan Ikhtisar Polis, dengan tunduk pada syarat dan ketentuan Polis.

### **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 kepesertaan berakhir.

### **Biaya**

---

Premi yang dibayarkan oleh Tertanggung sudah mencakup biaya akusisi/imbal jasa kepada pihak Bank sebesar 15% (termasuk pajak) dalam rangka pemasaran produk asuransi Simply Home Platinum Insurance.

Biaya administrasi dan materai sebesar Rp. 10.000.

### **Pengecualian**

---

#### 1. **Risiko yang di Kecualikan**

- 1.1. Produk asuransi ini tidak menjamin kerugian atau kerusakan pada harta benda dan atau kepentingan yang dipertanggungkan yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh atau akibat dari:
  - 1.1.1. pencurian dan atau kehilangan pada saat dan setelah terjadinya peristiwa yang dijamin Polis;
  - 1.1.2. kesengajaan Tertanggung, wakil Tertanggung atau

pihak lain atas perintah Tertanggung;

- 1.1.3. kesengajaan pihak lain dengan sepengetahuan Tertanggung, kecuali dapat dibuktikan bahwa hal tersebut terjadi di luar kendali Tertanggung;
  - 1.1.4. kesalahan atau kelalaian yang disengaja oleh Tertanggung atau wakil Tertanggung;
  - 1.1.5. kebakaran hutan, semak, alang-alang atau gambut;
  - 1.1.6. segala macam bahan peledak;
  - 1.1.7. reaksi nuklir termasuk tetapi tidak terbatas pada radiasi nuklir, ionisasi, fusi, fisi atau pencemaran radio-aktif, tanpa memandang apakah itu terjadi di dalam atau di luar bangunan dimana disimpan harta benda dan atau kepentingan yang dipertanggungkan;
  - 1.1.8. gempa bumi, letusan gunung berapi atau tsunami;
  - 1.1.9. segala macam bentuk gangguan usaha.
- 1.2. Produk asuransi ini tidak menjamin kerugian atau kerusakan pada harta benda dan atau kepentingan yang dipertanggungkan yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh, timbul dari, atau akibat dari risiko-risiko dan atau biaya berikut, kecuali jika secara tegas dijamin dengan perluasan jaminan khusus untuk itu :

- 1.2.1. Kerusakan, Pemogokan, Penghalangan Bekerja, Perbuatan Jahat, Huruhara, Pembangkitan Rakyat, Pengambil-alihan Kekuasaan, Revolusi, Pemberontakan, Kekuatan Militer, Invasi, Perang Saudara, Perang dan Permusuhan, Makar, Terorisme, Sabotase atau Penjarahan;  
Dalam suatu tuntutan, gugatan atau perkara lainnya, di mana Penanggung menyatakan bahwa suatu kerugian secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh satu atau lebih risiko-risiko yang dikecualikan di atas, maka merupakan kewajiban Tertanggung untuk membuktikan sebaliknya;
- 1.2.2. tertabrak kendaraan, asap industri, tanah longsor, banjir, genangan air, angin topan atau badai;
- 1.2.3. biaya pembersihan puing-puing.

**2. Harta Benda dan Kepentingan yang di kecualikan**

- 2.1. Kecuali jika secara tegas dijamin dengan perluasan jaminan khusus untuk itu, produk asuransi ini tidak menjamin kerugian atau kerusakan pada harta benda yang merupakan penyebab dari :
  - 2.1.1. menjalarnya api atau panas yang timbul sendiri atau karena sifat barang itu sendiri;
  - 2.1.2. hubungan arus pendek yang terjadi pada suatu unit peralatan listrik atau elektronik, kecuali yang digunakan untuk keperluan rumah tangga baik menimbulkan kebakaran ataupun tidak.
- 2.2. Kecuali jika secara tegas dinyatakan sebagai harta benda dan atau kepentingan yang dipertanggung dalam Ikhtisar Pertanggung, produk asuransi ini tidak menjamin :
  - 2.2.1. barang-barang milik pihak lain yang disimpan dan atau ditiptkan atas percaya atau atas dasar komisi;
  - 2.2.2. kendaraan bermotor, kendaraan alat-alat berat,

- lokomotif, pesawat terbang, kapal laut dan sejenisnya;
- 2.2.3. logam mulia, perhiasan, batu permata atau batu mulia;
- 2.2.4. barang antik atau barang seni;
- 2.2.5. segala macam naskah, rencana, gambar atau desain, pola, model atau tuangan dan cetakan;
- 2.2.6. efek-efek, obligasi, saham atau segala macam surat berharga dan dokumen, perangko, meterai dan pita cukai, uang kertas dan uang logam, cek, buku-buku usaha dan catatan-catatan sistem komputer;
- 2.2.7. perangkat lunak komputer, kartu magnetis, chip;
- 2.2.8. pondasi, bangunan di bawah tanah, pagar;
- 2.2.9. pohon kayu, tanaman, hewan dan atau binatang;
- 2.2.10. taman, tanah (termasuk lapisan atas, urugan, drainase atau gorong-gorong), saluran air, jalan, landas pacu, jalur rel, bendungan, waduk, kanal, pengeboran minyak, sumur, pipa dalam tanah, kabel dalam tanah, terowongan, jembatan, galangan, tempat berlabuh, dermaga, harta benda pertambangan di bawah tanah, harta benda di lepas pantai.

**Pengecualian Sanksi Berlaku untuk Produk Asuransi ini**

Asuransi ini tidak berlaku bila sanksi perdagangan atau ekonomi maupun undang-undang atau peraturan hukum lainnya melarang kami memberikan asuransi, termasuk namun tidak terbatas pada, pembayaran klaim.  
Perusahaan adalah anak perusahaan dari perusahaan Amerika Serikat (AS) dan Chubb Limited, perusahaan yang terdaftar di New York Stock Exchange (NYSE). Oleh karena itu, PT Chubb General Insurance Indonesia tunduk pada undang-undang dan peraturan AS tertentu selain larangan sanksi Uni Eropa (UE), Persatuan Bangsa Bangsa (PBB), dan Indonesia yang mungkin melarang pemberian pertanggungan atau pembayaran klaim kepada individu maupun entitas tertentu atau pengasuransian jenis aktivitas tertentu yang terkait dengan suatu negara, misalnya Kuba.

**Persyaratan dan tata cara**

Untuk dapat menerima pertanggungan asuransi, Anda harus merupakan Penduduk Indonesia yang berusia mulai delapan belas (18) tahun pada saat Tanggal Mulai Pertanggungan dan telah memiliki kartu kredit secara sah.

Anda dapat menyampaikan pertanyaan dan pengaduan melalui:

- PT Chubb General Insurance Indonesia
- E-mail : [contact.id@chubb.com](mailto:contact.id@chubb.com)
- Website : [www.chubb.com/id](http://www.chubb.com/id)
- Hotline : 1500 257



## Simulasi

### Tabel Manfaat

Daftar Manfaat (dalam Rupiah)						
No.	Manfaat	Deductible	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Plan 4
1.	Kebakaran, Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang, dan Asap	Nil	30.000.000	75.000.000	100.000.000	200.000.000
2.	Gempa Bumi, Erupsi Gunung Berapi dan Tsunami	2.5% dari nilai uang pertanggungan	30.000.000	75.000.000	100.000.000	200.000.000
3.	Banjir	10% dari klaim yang disetujui	30.000.000	75.000.000	100.000.000	200.000.000
4.	Kerusuhan, Pemogokan, Perbuatan Jahat, dan Huru Hara	10% dari klaim yang disetujui	30.000.000	75.000.000	100.000.000	200.000.000
5.	Pencurian Disertai Kekerasan	Nil	3.000.000	7.500.000	10.000.000	20.000.000
6.	Biaya Pemadam Kebakaran	Nil	3.000.000	7.500.000	10.000.000	20.000.000
7.	Kerusakan Karena Air Sublimit 20% dari Jaminan Banjir (Hanya untuk Apartemen)	10% dari klaim yang disetujui	6.000.000	15.000.000	20.000.000	40.000.000

(dalam Rupiah)					
No.	Premi	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Plan 4
1.	Tahunan	1.320.000	1.680.000	1.860.000	2.400.000

Premi tahunan pada tabel di atas akan diubah Bank menjadi program cicilan 12 bulan dengan suku bunga 0%, cicilan dibayarkan nasabah kartu kredit kepada Bank dengan skema program cicilan sebagai berikut:

(dalam Rupiah)					
No.	Premi	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Plan 4
1.	Dengan cicilan 0% selama 12 bulan	110.000	140.000	155.000	200.000

\*) Premi sudah mencakup biaya akuisisi/imbal jasa 15% (termasuk pajak) kepada pihak Bank dalam rangka pemasaran produk asuransi Simply Home Platinum Insurance.

### Simulasi Perhitungan Premi

Bapak AD (34 tahun) adalah seorang nasabah Bank XYZ dan telah setuju untuk membeli produk Simply Home Platinum Insurance dengan informasi sebagai berikut:

- Periode Asuransi : 1 tahun, mulai 18 April 2022 sampai dengan 18 April 2023 (kedua tanggal pada pukul 12.00 siang WIB)
- Pilihan Plan : Plan 2

Berdasarkan tabel premi diatas, jumlah premi yang harus dibayar oleh Bapak AD sebesar:

Premi 1 tahun

Premi Manfaat Utama : Rp 1.680.000

Biaya Administrasi dan Materai : Rp 10.000

Total Premi : Rp 1.690.000

### Simulasi Perhitungan Klaim

#### Contoh 1:

Pada tanggal 30 Desember 2022, Bapak AD rumahnya mengalami kebakaran. Atas peristiwa tersebut Bapak AD mengalami kerugian sejumlah IDR 50.000.000, Bapak AD mengajukan klaim yang dilengkapi dengan dokumen-dokumen terkait. Selanjutnya merujuk fakta bahwa klaimnya *liable* akibat dari manfaat yang dijamin polis dan berdasarkan analisa klaim maka Chubb akan membayarkan manfaat kepada Bapak AD dengan perhitungan sebagai berikut:

Kerugian akibat kebakaran : Rp. 50.000.000

Resiko Sendiri : Nil

Total santunan yang dibayarkan kepada Bapak AD : Rp. 50.000.000



## Informasi Tambahan

### A. Definisi

Menyimpang dari arti yang berbeda yang mungkin diberikan oleh peraturan hukum yang berlaku, untuk keperluan produk asuransi ini semua istilah yang dicetak miring dan digaris-bawahi diartikan sebagaimana diuraikan berikut ini :

1. Kerusuhan adalah tindakan suatu kelompok orang minimal sebanyak 12 (dua belas) orang yang dalam melaksanakan suatu tujuan bersama menimbulkan suasana gangguan ketertiban umum dengan kegaduhan dan menggunakan kekerasan serta merusakkan harta benda orang lain, yang belum dianggap sebagai suatu Huru-hara.
2. Pemogokan adalah tindakan pengrusakan yang disengaja oleh sekelompok pekerja, minimal sebanyak 12 (dua belas) pekerja atau separuh dari jumlah pekerja (dalam hal jumlah seluruh pekerja kurang dari dua puluh empat orang), yang menolak bekerja sebagaimana biasanya dalam usaha untuk memaksa majikan memenuhi tuntutan dari pekerja atau dalam melakukan protes terhadap peraturan atau persyaratan kerja yang diberlakukan oleh majikan.
3. Penghalangan Bekerja adalah tindakan pengrusakan yang sengaja dilakukan oleh sekelompok pekerja, minimal sebanyak 12 (dua belas) pekerja atau separuh dari jumlah pekerja (dalam hal jumlah seluruh pekerja kurang dari dua puluh empat orang), akibat dari adanya pekerja yang diberhentikan atau dihalangi bekerja oleh majikan.
4. Perbuatan Jahat adalah tindakan seseorang yang dengan sengaja merusak harta benda orang lain karena dendam, dengki, amarah atau vandalis, kecuali tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang berada di bawah pengawasan atau atas perintah Tertanggung atau yang mengawasi atau menguasai harta benda tersebut, atau oleh pencuri / perampok / penjarah.
5. Pencegahan adalah tindakan pihak yang berwenang dalam usaha menghalangi, menghentikan atau mengurangi dampak atau akibat dari terjadinya risiko-risiko yang dijamin.
6. Huru-hara adalah keadaan di satu kota di mana sejumlah besar massa secara bersama-sama atau dalam kelompok-kelompok kecil menimbulkan suasana gangguan ketertiban dan keamanan masyarakat dengan kegaduhan dan menggunakan kekerasan serta rentetan pengrusakan sejumlah besar harta benda, sedemikian rupa sehingga timbul ketakutan umum, yang ditandai dengan terhentinya lebih dari separuh kegiatan normal pusat perdagangan/pertokoan atau perkantoran atau sekolah atau transportasi umum di kota tersebut selama minimal 24 (duapuluh empat) jam secara terus-menerus yang dimulai sebelum, selama atau setelah kejadian tersebut.
7. Pembangkitan Rakyat adalah gerakan sebagian besar rakyat di Ibukota Negara, atau di tiga atau lebih Ibukota Propinsi dalam kurun waktu 12 (duabelas) hari, yang menuntut penggantian Pemerintah yang sah de jure atau de facto, atau melakukan penolakan secara terbuka terhadap Pemerintah yang sah de jure atau de facto, yang belum dianggap sebagai suatu Pemberontakan.
8. Pengambilalihan Kekuasaan adalah keadaan yang memperlihatkan bahwa Pemerintah yang sah de jure atau de facto telah digulingkan dan digantikan oleh suatu kekuatan yang memberlakukan dan atau memaksakan pemberlakuan peraturan-peraturan mereka sendiri.
9. Revolusi adalah gerakan rakyat dengan kekerasan untuk melakukan perubahan radikal terhadap system ketatanegaraan (pemerintahan atau keadaan sosial) atau menggulingkan Pemerintah yang sah de jure atau de facto, yang belum dianggap sebagai suatu Pemberontakan.
10. Pemberontakan adalah tindakan terorganisasi dari suatu kelompok orang yang melakukan pembangkangan dan atau penentangan terhadap Pemerintah yang sah de jure atau de facto dengan kekerasan yang menggunakan senjata api, yang dapat menimbulkan ancaman terhadap kelangsungan Pemerintah yang sah de jure atau de facto.

11. Kekuatan Militer adalah kelompok angkatan bersenjata baik dalam maupun luar negeri minimal sebanyak 30 (tiga puluh) orang yang menggunakan kekerasan untuk menggulingkan Pemerintah yang sah de jure atau de facto atau menimbulkan suasana gangguan ketertiban dan keamanan umum.
12. Invasi adalah tindakan kekuatan militer suatu negara memasuki wilayah negara lain dengan maksud menduduki atau menguasainya secara sementara atau tetap.
13. Perang Saudara adalah konflik bersenjata antardaerah atau antarfaksi politik dalam batas teritorial suatu negara dengan tujuan memperebutkan legitimasi kekuasaan.
14. Perang dan Permusuhan adalah konflik bersenjata secara luas (baik dengan atau tanpa pernyataan perang) atau suasana perang antara dua negara atau lebih, termasuk latihan perang suatu negara atau latihan perang gabungan antar negara.
15. Makar adalah tindakan seseorang yang bertindak atas nama atau sehubungan dengan suatu organisasi atau sekelompok orang dengan kegiatan yang diarahkan pada penggulingan dengan kekerasan Pemerintah yang sah de jure atau de facto atau mempengaruhinya dengan Terorisme atau Sabotase atau kekerasan.
16. Terorisme adalah tindakan termasuk tetapi tidak terbatas pada penggunaan pemaksaan atau kekerasan dan atau ancaman daripadanya, yang dilakukan oleh orang atau kelompok orang-orang, apakah bertindak sendiri atau mengatas-namakan atau berhubungan dengan organisasi atau pemerintah, dengan tujuan politik, agama, ideologi atau tujuan sejenis termasuk maksud untuk mempengaruhi pemerintahan dan atau membuat ketakutan publik.
17. Sabotase adalah tindakan pengrusakan harta benda atau penghalangan kelancaran

pekerjaan atau yang berakibat turunnya nilai suatu pekerjaan, yang dilakukan oleh seseorang dalam usaha mencapai suatu tujuan yang menurut pendapat umum berlatar belakang politik.

18. Penjarahan adalah pengambilan atau perampasan harta benda orang lain oleh seseorang (termasuk oleh orang-orang di bawah pengawasan Tertanggung), untuk dikuasai atau dimiliki secara melawan hukum.

#### **B. Proses Pembelian Asuransi**

Proses penawaran asuransi dan pembelian asuransi dilakukan melalui saluran pemasaran Telemarketing.

#### **C. Biaya-Biaya**

Premi telah mencakup biaya akusisi/ imbal jasa kepada pihak Bank sebesar 15% (termasuk pajak) dalam rangka pemasaran produk asuransi Simply Home Platinum Insurance.

#### **D. Prosedur Pengajuan Klaim**

Setelah terjadinya peristiwa yang menimbulkan Klaim berdasarkan produk asuransi ini, segera menghubungi Chubb melalui Contact Centre 24 jam di nomor 1500 257. Anda diminta untuk menyampaikan Nomor Polis Asuransi Anda dan informasi terkait pengajuan klaim lainnya saat Anda menghubungi Chubb.

#### **E. Pembayaran Klaim**

Semua pembayaran Klaim akan dilakukan secara reimburse dengan mengacu pada maksimal limit masing masing jaminan yang telah ditetapkan dalam Ikhtisar Polis, selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak adanya kesepakatan Klaim antara Anda dan Chubb.

#### **F. 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 menolok klaim Anda. Kewajiban ini sudah melekat sejak Anda menyampaikan permohonan penutupan sampai dengan kepesertaan berakhir.

#### **G. Pembatalan Polis**

Tertanggung dapat membatalkan Polis ini kapan saja dengan memberitahukan kepada Chubb secara tertulis mengenai pembatalan tersebut dengan catatan tidak ada klaim selama periode asuransi tersebut. Pembatalan tersebut berlaku segera setelah Chubb menerima pemberitahuan tertulis.

Chubb dapat sewaktu-waktu membatalkan Polis ini dengan memberikan pemberitahuan tertulis 30 (tiga puluh) hari kalender sebelumnya kepada pihak Tertanggung dengan menyebutkan kapan pembatalan dimaksud berlaku efektif.

Pembatalan tidak diperbolehkan untuk polis-polis yang memiliki Periode Asuransi kurang dari satu (1) tahun.

#### **H. Metoda Pembayaran**

Pembayaran premi dapat dilakukan dengan kartu kredit yang telah disepakati antara Perusahaan dan Tertanggung.

#### **I. 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.

## J. Catatan Penting

1. Simply Home Platinum Insurance 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) Simply Home Platinum Insurance 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)).

## 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**  
Gedung Bursa Efek Indonesia  
(Indonesia Stock Exchange Building)  
Tower II, Lantai 10, Suite 1001  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53 Jakarta 12190,  
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.