

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Versi Umum

Nama Penerbit	: PT Chubb General Insurance Indonesia	Jenis Produk	: Asuransi Kecelakaan Diri
Nama Produk	: Crime Guard Plus	Deskripsi Produk	: Crime Guard Plus adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan untuk manfaat Santunan Kematian Dan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan, Santunan Biaya-Biaya Pengobatan Akibat Kecelakaan, Perampokan dalam Taksi dan Kendaraan Pribadi (Mobil atau Sepeda Motor), Penjambretan, dan Santunan Penggantian Pulsa atau Tagihan Telepon Sellular.
Mata Uang	: Rupiah		

Fitur Utama Asuransi Crime Guard Plus

Usia Masuk Tertanggung	Mulai 18 tahun s/d 75 tahun	Premi	Mulai dari Rp97.000/bulan atau Rp1.164.000/tahun
Manfaat Pertanggungangan	Santunan hingga Rp300.000.000	Periode Bayar	Bulanan / Tahunan

Manfaat

Chubb memberikan perlindungan dan manfaat seperti yang tertera dibawah ini. Deskripsi manfaat ini tidak mencakup keseluruhan perlindungan **Crime Guard Plus**. Peserta asuransi dipersilakan untuk membaca keseluruhan isi Ketentuan Polis dan Ikhtisar Polis untuk mengetahui rincian manfaat serta uraian tentang syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku serta hal-hal yang tidak dijamin Polis.

1. Santunan Kematian dan Cacat Total Tetap Akibat Kecelakaan

Apabila terjadi Kematian Akibat Kecelakaan pada diri Tertanggung, maka Chubb akan membayar kepada ahli waris Tertanggung berupa Santunan Kematian, sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis yang berlaku pada saat terjadinya kecelakaan yang menyebabkan kematian dimaksud.

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 yang berlaku pada saat terjadinya kecelakaan yang menyebabkan Cedera Akibat Kecelakaan dimaksud. Chubb hanya akan membayar

Tertanggung berupa Santunan Cacat Total Tetap sampai sebesar Prosentase Limit.

Daftar Santunan	Prosentase 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%

Daftar Santunan	Prosentase Limit
Kehilangan tetap atas kemampuan wicara	50%
Kehilangan tetap atas kemampuan pendengaran	50%

Cacat-cacat lainnya yang sudah ada akan diperhitungkan dalam menghitung besaran Santunan yang dapat dibayarkan.

Jumlah total maksimum yang dapat Chubb bayarkan atas Santunan Cacat Total Tetap adalah jumlah sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis, dan selanjutnya tidak ada lagi Santunan yang dapat dibayarkan berdasarkan Polis atau Polis perpanjangannya atau penggantinya.

2. Santunan Biaya Pengobatan Akibat Kecelakaan

Jika Tertanggung harus mengeluarkan Biaya-Biaya Pengobatan sebagai akibat langsung dari Cedera Akibat Kecelakaan, maka Chubb akan membayar kepada Tertanggung, atas penyerahan oleh Tertanggung berupa kwitansi asli, Santunan Biaya Pengobatan akibat kecelakaan sebagaimana ditetapkan dalam Daftar Polis yang berlaku pada saat terjadinya peristiwa kecelakaan yang menyebabkan Cedera Akibat Kecelakaan dimaksud.

Perawatan medis atau operasi tersebut harus dilaksanakan oleh seorang Dokter dalam jangka waktu satu (1) tahun setelah tanggal kejadian kecelakaan, dan bahwa biaya pertama harus terjadi dalam jangka waktu empat (4) minggu setelah kejadian kecelakaan tersebut.

Jumlah maksimum Santunan yang akan dibayarkan sehubungan dengan semua Biaya Pengobatan yang terjadi atas diri Tertanggung sebagai akibat dari Cedera Akibat Kecelakaan, tidak akan melebihi 100% dari Jumlah Santunan yang tertera pada Daftar Polis.

3. Perampokan dalam Taksi dan Kendaraan Pribadi (Mobil atau Sepeda Motor)

Tertanggung harus melaporkan kejadian kepada kepolisian setempat dalam waktu 2 x 24 jam ketika Tertanggung dirampok di dalam Taksi atau dalam Kendaraan Pribadi (Mobil atau Sepeda Motor) Tertanggung. Tertanggung harus menderita cedera tubuh atau biaya pengobatan akibat perampokan

atau dirampoknya Harta Benda Pribadi Tertanggung, jika Tertanggung tidak menderita cedera tubuh atau biaya pengobatan akibat perampokan atau kehilangan Harta Benda Pribadi Tertanggung maka Chubb tidak akan membayar klaim.

Tanggung jawab Chubb per tahun adalah sampai dengan Jumlah Santunan yang disebutkan dalam Daftar Polis.

Harta Benda Pribadi berarti harta benda pribadi milik Tertanggung, yang Tertanggung bawa atau yang Tertanggung peroleh dan Tertanggung jinjing dalam taksi atau kendaraan pribadi (dengan pengecualian uang, surat-surat berharga lainnya, mobil dan sepeda motor).

4. Penjambretan

Tertanggung harus memberikan pernyataan kepada kepolisian setempat dalam waktu 1 x 24 jam mengenai Harta Benda Pribadi yang hilang akibat Penjambretan, dan Chubb akan membayar klaim berdasarkan pernyataan Tertanggung kepada kepolisian.

Chubb tidak akan membayar Tertanggung lebih dari satu (1) kali klaim berdasarkan manfaat ini di setiap satu tahun periode Polis asuransi.

Harta Benda Pribadi berarti harta benda pribadi milik Tertanggung, yang Tertanggung bawa atau yang Tertanggung peroleh dan Tertanggung jinjing pada saat terjadi Penjambretan.

Penjambretan berarti berarti tindakan pencurian atau mencuri Harta Benda Pribadi Tertanggung yang dilakukan diluar kediaman rumah Tertanggung di mana dilakukan dengan tindakan kekerasan dibawah ancaman dengan maksud menghilangkan secara tetap Harta Benda Pribadi Tertanggung tersebut dan memberikan bukti penjambretan tersebut dengan adanya surat laporan dari pihak kepolisian dalam kurun waktu dua puluh empat (24) jam dari kejadian tersebut.

5. Santunan Penggantian Pulsa atau Tagihan Telepon Selular

Jika selama Periode Asuransi, Tertanggung mengalami kehilangan telepon selular sebagai akibat dari Penjambretan, Chubb akan membayar Tertanggung Santunan sebagai penggantian pulsa atau tagihan telepon selular yang hilang tersebut dengan manfaat sesuai tertera dalam Daftar Polis.

Setiap klaim harus disertai dengan surat laporan kehilangan asli yang diterbitkan oleh pihak kepolisian.

Chubb tidak akan membayar Tertanggung lebih dari satu (1) klaim dan lebih dari satu (1) telepon selular berdasarkan Santunan sebagai penggantian pulsa/tagihan telepon selular ini di setiap satu tahun periode Polis asuransi.

Telepon selular berarti telepon selular milik Tertanggung dan dibawa oleh Tertanggung pada saat Penjambretan.

Penjambretan berarti tindakan pencurian atau mencuri telepon selular Tertanggung yang dilakukan diluar kediaman rumah Tertanggung di mana dilakukan dengan tindakan kekerasan dibawah ancaman dengan maksud menghilangkan secara tetap Telepon Selular Tertanggung tersebut dan memberikan bukti penjambretan tersebut dengan adanya surat laporan dari pihak kepolisian dalam

kurun waktu dua puluh empat (24) jam dari kejadian tersebut.

Risiko

1. *Tertanggung tidak berhak mendapatkan manfaat ganti rugi dari produk asuransi ini apabila peristiwa atau harta benda yang hilang atau rusak dikecualikan polis, baik dalam pengecualian umum maupun pengecualian khusus.*
2. *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 biaya akusisi/imbalance kepada pihak Bank dalam rangka pemasaran produk asuransi **Crime Guard Plus**.

Pengecualian

Pengecualian-Pengecualian Umum

Polis tidak akan berlaku untuk kejadian-kejadian yang muncul baik langsung atau tidak langsung dari:

- a) *cedera yang disengaja, kasus bunuh diri, atau tindak kriminal atau melawan hukum;*
- b) *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;*
- c) *Tertanggung tengah terlibat dalam kegiatan olah raga professional, dimana penghasilan Tertanggung secara substansial tergantung kepada pendapatan yang diperoleh dari permainan olah raga yang Tertanggung lakukan;*
- d) *Tertanggung terlibat dalam kegiatan olah raga bermotor sebagai penunggang motor, pengemudi dan/atau penumpang;*
- e) *segala akibat dari perang (baik yang dinyatakan maupun tidak), penyerbuan, perang saudara, atau jika Tertanggung terlibat dalam huru-hara atau kerusuhan;*
- f) *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;*
- g) *Kondisi Medis Sebelumnya;*
- h) *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;*
- i) *suatu kondisi apapun yang merupakan, diakibatkan oleh, atau yang merupakan komplikasi dari infeksi dengan penyakit kelamin;*
- j) *suatu kondisi apapun yang merupakan, diakibatkan oleh, atau yang merupakan komplikasi dari, kondisi-kondisi atau kelainan-kelainan sebelum lahir;*
- k) *suatu kondisi apapun yang merupakan, diakibatkan oleh, atau yang merupakan komplikasi dari, kondisi-kondisi geriatric atau psycho-geriatric atau psychiatric, stress, kegelisahan dan depresi;*
- l) *suatu kondisi apapun yang merupakan, diakibatkan oleh, atau yang merupakan komplikasi dari, kehamilan, melahirkan anak, keguguran kandungan atau aborsi;*
- m) *menjalani tugas militer dengan suatu angkatan bersenjata dari suatu negara atau badan internasional.*
- n) *Terorisme yang menggunakan reaksi nuklir, kimia dan biologis;*
- o) *Terkontaminasi oleh reaksi nuklir, radiasi atau radioaktif.*

Pengecualian Sanksi

Asuransi ini tidak berlaku apabila sanksi perdagangan atau ekonomi atau undang-undang atau peraturan lain melarang Kami menyediakan asuransi, termasuk, namun tidak terbatas pada, pembayaran klaim. Kami adalah anak perusahaan dari perusahaan Amerika Serikat (AS) dan Chubb Limited, sebuah perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek New York ("NYSE"). Oleh karena itu, Kami tunduk pada undang-undang dan peraturan AS tertentu selain larangan sanksi Uni Eropa (UE), Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dan Indonesia yang mungkin melarang pemberian pertanggungan atau pembayaran klaim kepada individu atau entitas tertentu atau pengasuransian jenis kegiatan tertentu yang terkait dengan negara tertentu, seperti Kuba.

Persyaratan dan tata cara

Untuk memenuhi syarat memperoleh asuransi, Tertanggung harus merupakan Penduduk Indonesia dan Tertanggung harus berusia antara delapan belas (18) dan tujuh puluh lima (75) tahun pada Tanggal Mulai. Untuk perpanjangan sampai dengan usia delapan puluh (80) tahun.

Anda dapat menyampaikan pertanyaan dan pengaduan melalui:

Email : contact.id@chubb.com

Website : www.chubb.com/id

Hotline : 1500 257

Simulasi

Daftar Manfaat

Daftar Manfaat (dalam Rupiah)					
No	Santunan	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Plan 4
1	Penjambretan	1.500.000	2.000.000	2.000.000	2.500.000
2	Perampokan dalam Taksi dan Kendaraan Pribadi (Mobil atau Sepeda Motor)	1.500.000	2.000.000	2.000.000	2.500.000
3	Santunan Penggantian Pulsa atau Tagihan Telepon Selular	300.000	300.000	300.000	300.000
4	Santunan Kematian Akibat Kecelakaan	150.000.000	200.000.000	250.000.000	300.000.000
5	Santunan Cacat Total Tetap Akibat Kecelakaan	150.000.000	200.000.000	250.000.000	300.000.000
6	Santunan Biaya Pengobatan Akibat Kecelakaan	1.500.000	2.000.000	2.500.000	3.000.000
15% No Claim Bonus		Termasuk			

Premi Bulanan (dalam Rupiah)					
No	Paket	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Plan 4
1	Individu	97.000	128.000	152.000	184.000
2	Pasangan	174.600	230.400	273.600	331.200
3	Keluarga	207.000	273.600	324.900	393.300
4	Individu dan Anak	119.700	158.400	188.100	227.700

*) Premi sudah mencakup biaya akuisisi/imbal jasa kepada pihak Bank dalam rangka pemasaran produk asuransi **Crime Guard Plus**.

Simulasi Perhitungan Premi

Bapak AD (34 tahun) adalah seorang nasabah Bank XYZ dan telah setuju untuk membeli produk **Crime Guard Plus** dengan informasi sebagai berikut:

- Periode Asuransi : 1 tahun, mulai 5 Januari 2022 sampai dengan 4 Januari 2023
(kedua tanggal pada pukul 12.01 pagi WIB)
- Pilihan Plan : Plan 2
- Pilihan Paket : Paket Individu

Berdasarkan tabel premi diatas, jumlah premi yang harus dibayar oleh Bapak AD sebesar Rp128.000 per bulan. Sehingga premi 1 tahun sebesar: Rp128.000 x 12 bulan = Rp1.536.000

Simulasi Perhitungan Klaim

Pada tanggal 4 Oktober 2022, Bapak AD mengalami penjambretan telepon selular saat jalan kaki menuju ke rumah. Akibat peristiwa tersebut, Bapak AD mengalami kerugian atas kehilangan telepon seluler seharga Rp6.000.000. Selain itu, Bapak AD juga mengalami kerugian atas pemakaian pulsa pada telepon seluler tersebut sebesar Rp200.000.

Atas peristiwa tersebut, Bapak AD mengajukan klaim yang dilengkapi dengan dokumen-dokumen klaim terkait. Berdasarkan analisa klaim maka Chubb memutuskan bahwa peristiwa tersebut dijamin polis dan membayar santunan kepada Bapak AD dengan perhitungan sebagai berikut:

Santunan	Limit Pertanggungangan (Plan 2)	Nilai Aktual Kerugian	Santunan yang dibayarkan Chubb
Penjambretan	Rp 2.000.000	Rp 6.000.000	Rp 2.000.000
Santunan Penggantian Pulsa atau Tagihan Telepon Selular	Rp 300.000	Rp 200.000	Rp 200.000
Total	Rp 2.300.000	Rp 6.200.000	Rp 2.200.000

Informasi Tambahan

A. Definisi Definisi Penting:

- **Periode Asuransi** berarti satu (1) tahun terhitung dari Tanggal Dimulainya Asuransi atau dari Tanggal Perpanjangannya yang terakhir, tergantung mana yang lebih akhir.
- **Tanggal Dimulainya Pertanggungangan** berarti pukul 12.01 pagi Waktu Indonesia Barat (WIB) pada tanggal dimana Chubb setuju untuk memberikan asuransi berdasarkan Polis dan tanggal mana ditetapkan dalam Daftar Polis Tertanggung.
- **Kematian Akibat Kecelakaan (Accidental Death)** berarti suatu kejadian kematian yang terjadi:
 - a) sebagai akibat dari Cedera Akibat Kecelakaan (Accidental Injury); dan
 - b) dalam rentang waktu seratus delapan puluh (180) hari semenjak kejadian kecelakaan yang telah menyebabkan cedera dimaksud dan mencakup Kejadian Hilang dan Keadaan Tidak Terlindungi.
- **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:
 - i. kecelakaan dimaksud; dan/atau
 - ii. 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.

- **Cacat Total** berarti suatu kondisi cacat yang terjadi:
 - a) sebagai akibat dari Cedera Akibat 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.
- **Biaya Pengobatan** berarti tarif untuk jasa Dokter, tarif rawat inap rumah sakit, tarif perlengkapan medis dan obat-obatan, semuanya yang wajar dan berlaku umum, yang harus atau wajar untuk terjadi dalam perawatan medis dan operasi terhadap Cedera Akibat Kecelakaan. Perawatan medis atau operasi tersebut harus dilaksanakan oleh seorang Dokter dalam jangka waktu satu (1) tahun setelah tanggal kejadian kecelakaan, dan bahwa biaya pertama harus terjadi dalam jangka waktu empat (4) minggu setelah kejadian kecelakaan tersebut.

B. Proses Pembelian Asuransi

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

C. Biaya-Biaya

Premi telah mencakup biaya akuisisi/imbalance jasa kepada pihak Bank dalam rangka pemasaran produk asuransi **Crime Guard Plus**.

D. Prosedur Pengajuan Klaim

Pada saat terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan suatu klaim berdasarkan produk asuransi ini, maka suatu pemberitahuan tertulis harus sesegera mungkin disampaikan kepada Chubb, selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari kalender 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 untuk klaim Santunan Kematian dan Cacat Total Tetap 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)
- c) melampirkan dokumen-dokumen di bawah ini untuk klaim santunan lainnya:
 - i. Kronologis kejadian dari Tertanggung.
 - ii. Laporan dari Kepolisian.
 - iii. Bukti kepemilikan harta benda Pribadi.
 - iv. Dokumen lainnya (tergantung pada kasus klaim dan akan diinformasikan oleh Bagian Klaim Chubb)

E. Pembayaran Klaim

- a) Chubb harus mengambil semua langkah yang diperlukan dan masuk akal untuk dapat membayar suatu klaim yang sah dengan segera.
- b) Jika Chubb membayar Santunan Kematian Akibat Kecelakaan, maka Chubb akan membayar jumlah dimaksud ke ahli waris Tertanggung. Untuk santunan lainnya, maka Chubb akan membayar santunan tersebut kepada Tertanggung.
- c) Dalam hal terjadi Perampokan dalam Taksi dan Kendaraan Pribadi atau Pencopetan atas Harta Benda Pribadi, Chubb berhak menentukan pilihannya untuk melakukan ganti rugi dengan cara pembayaran uang tunai, dimana perhitungan besarnya kerugian adalah sesuai harga sebenarnya dari barang sejenis dengan kondisi yang sama seperti sesaat sebelum terjadinya Perampokan atau Pencopetan dengan memperhitungkan unsur depresiasi teknis (penyusutan) tanpa ditambah unsur laba.
- d) Tanggung jawab Chubb atas Perampokan dalam Taksi dan Kendaraan Pribadi atau Pencopetan terhadap Harta Benda Pribadi setinggi-tingginya adalah sebesar jumlah pertanggungan yang tercantum dalam Daftar polis.

e) Pembayaran santunan selambat-lambatnya tiga puluh (30) hari kalender sejak disepakati oleh Chubb dan Tertanggung / ahli waris Tertanggung (terkait Santunan Kematian Akibat Kecelakaan).

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 menolak klaim Anda. Kewajiban ini sudah melekat sejak Anda menyampaikan permohonan penutupan sampai dengan bukti kepesertaan berakhir.

G. Pembatalan Polis

Tertanggung dapat membatalkan polis 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.

H. Metoda Pembayaran

Pembayaran premi dapat dilakukan dengan kartu kredit, giro, transfer atau dengan cara lain yang disepakati antara Chubb 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. 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. **Crime Guard Plus** 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) **Crime Guard Plus** 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).

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 pemasar 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 **Crime Guard Plus** 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).*

CHUBB®

PT Chubb General Insurance Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Tanggal Cetak Dokumen
28 November 2022