

# Ringkasan Informasi Produk Simply Home Platinum Insurance

CHUBB®



Simply Home Platinum Insurance merupakan produk asuransi milik PT Chubb General Insurance Indonesia (Chubb) yang dirancang untuk memberikan jaminan perlindungan secara menyeluruh atas bangunan rumah tinggal, isi bangunan, harta benda asisten rumah tangga dan tanggung jawab hukum secara bersamaan yang akan memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian harta benda yang dipertanggungkan yang berada di lokasi pertanggungan akibat risiko-risiko yang dijamin polis.

## **Deskripsi Manfaat yang Dijamin**

Chubb memberikan perlindungan dan manfaat seperti yang tertera diawah ini. Deskripsi manfaat ini tidak mencakup keseluruhan perlindungan Simply Home Platinum Insurance. Kami menyarankan agar Anda 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 berdasarkan polis asuransi Anda.

### **A. Manfaat Utama**

#### **Opsi 1**

Chubb memberikan jaminan perlindungan yang mencakup risiko-risiko sebagai berikut:

- (a) Kebakaran, Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang dan Asap
- (b) Kerusuhan, Pemogokan, Perbuatan Jahat dan Huru Hara
- (c) Banjir, Badai, Angin Topan dan Kerusakan karena Air

#### **Opsi 2**

Chubb memberikan jaminan perlindungan yang mencakup risiko-risiko sebagai berikut:

- (a) Kebakaran, Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang dan Asap
- (b) Kerusuhan, Pemogokan, Perbuatan Jahat dan Huru Hara
- (c) Banjir, Badai, Angin Topan dan Kerusakan karena Air

#### **Opsi 3**

Chubb memberikan jaminan perlindungan yang mencakup risiko-risiko sebagai berikut:

- (a) Kebakaran, Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang dan Asap
- (b) Kerusuhan, Pemogokan, Perbuatan Jahat dan Huru Hara
- (c) Banjir, Badai, Angin Topan dan Kerusakan karena Air
- (d) Gempa Bumi, Gunung Meletus dan Tsunami



## B. Perluasan

Chubb memberikan jaminan perlindungan Perluasan Otomatis sebagai berikut yang berlaku bagi semua opsi:

1. Tanggung Gugat Publik
2. Santunan Kematian Akibat Kecelakaan
3. Biaya Pengobatan
4. Biaya Akomodasi Sementara
5. Biaya Pemadam Kebakaran
6. Biaya Pemadaman Kebakaran
7. Jaminan Tambahan Khusus Arus Pendek
8. Kebongkaran dan atau Pencurian dengan Pengrusakan
9. Biaya Penggantian Kunci
10. Barang Pribadi Asisten Rumah Tangga
11. Kerusakan Kaca Bangunan
12. Makanan Beku
13. Biaya-Biaya Arsitek, Surveyor dan Konsultan
14. Perlengkapan di luar Bangunan
15. Pemindahan Puing
16. Kebocoran Pipa Pemadam Otomatis
17. Pemindahan Sementara
18. Arus Pendek Listrik

Ketiga opsi yang dicakup oleh produk Simply Home Platinum Insurance ini menggunakan ketentuan polis standar sebagai berikut:

- 1) Polis Standar Asuransi Kebakaran Indonesia (PSAKI)
- 2) Polis Semua Risiko Properti (*Munich Re Wording*)

- 3) Polis Standar Asuransi Gempa Bumi Indonesia (PSAGBI)

beserta klausul-klausul tambahan lainnya yang mengatur ketentuan perlindungan/manfaat lainnya yang belum dicakup dalam ketentuan polis standar tersebut.

## Besar Premi yang Harus Anda Bayar

Kisaran tarif premi berkisar dari 0,0294% - 0,3000% dengan mempertimbangkan faktor-faktor sebagai berikut:

- Okupasi pertanggungan
- Kelas konstruksi
- Lokasi objek
- Jenis objek pertanggungan
- Kondisi pemeliharaan dan perawatan objek pertanggungan
- Kondisi lingkungan disekitar objek pertanggungan
- Pengalaman kerugian

## Biaya-biaya yang Dikenakan

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

1. Premi - yang telah mencakup biaya komisi dan biaya administrasi;
2. Biaya polis sebesar Rp25.000; dan
3. Biaya materai sebesar Rp12.000.



## Simulasi Perhitungan Premi

### Polis dengan Opsi 1

Nasabah A setuju untuk membeli polis asuransi Simply Home Platinum Insurance Opsi 1 dengan periode pertanggungan selama 1 (satu) tahun yang memberikan jaminan perlindungan kebakaran dan huru hara dengan informasi sebagai berikut:

- Okupasi berupa Rumah Tinggal
- Objek pertanggungan atas Bangunan berikut Isi Bangunan dengan nilai pertanggungan Rp13.250.000.000
- Lokasi pertanggungan di Jakarta
- Kondisi bangunan terawat dengan baik
- Lingkungan sekitar diketahui aman dan bersih
- Tidak pernah terjadi banjir sebelumnya

Dari informasi tersebut diatas, dengan pertimbangan analisa *underwriting*, dan

mengacu pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan mengenai tarif premi asuransi harta benda/properti, maka diperoleh perhitungan tarif premi sebagai berikut:

No.	Jenis Perlindungan	Tarif Premi
1.	Kebakaran, Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang dan Asap (FLEXAS)	0,0294%
2.	Kerusuhan, Pemogokan, Perbuatan Jahat dan Huru Hara (RSMDCC)	0,000103%
3.	Lain-lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggung Gugat Publik</li> <li>• Santunan Kematian Akibat Kecelakaan</li> <li>• Biaya Pengobatan</li> <li>• Biaya Akomodasi Sementara</li> <li>• Biaya Pemadam Kebakaran</li> <li>• Biaya Pemadaman Kebakaran</li> <li>• Jaminan Tambahan Khusus Arus Pendek</li> <li>• Kebongkaran dan atau Pencurian dengan Pengrusakan</li> <li>• Biaya Penggantian Kunci</li> <li>• Barang Pribadi Asisten Rumah Tangga</li> <li>• Kerusakan Kaca Bangunan</li> <li>• Makanan Beku</li> <li>• Biaya-Biaya Arsitek, Surveyor dan Konsultan</li> <li>• Perlengkapan di luar Bangunan</li> <li>• Pemindahan Puing</li> <li>• Kebocoran Pipa Pemadam Otomatis</li> <li>• Pemindahan Sementara</li> <li>• Arus Pendek Listrik</li> </ul>	0,000103%
<b>Total</b>		<b>0,029606%</b>

Sehingga total nilai premi yang harus dibayarkan adalah:

Premi (0,029606% x Rp13.250.000.000)	=	Rp	3.922.795
Biaya Polis	=	Rp	25.000
Biaya Materai	=	Rp	12.000
<b>Total</b>		<b>Rp</b>	<b>3.959.795</b>

### Polis dengan Opsi 2

Nasabah B setuju untuk membeli polis asuransi Simply Home Platinum Insurance dengan periode pertanggungan 1 (satu) tahun yang memberikan jaminan *Property All Risk* termasuk Banjir dan Huru Hara dengan informasi sebagai berikut:

- Okupasi berupa Rumah Tinggal
- Objek pertanggungan atas Bangunan berikut Isi Bangunan dengan nilai pertanggungan Rp13.250.000.000
- Lokasi pertanggungan di Jakarta
- Kondisi bangunan terawat dengan baik
- Lingkungan sekitar diketahui aman dan bersih
- Tidak pernah terjadi banjir sebelumnya

Dari informasi tersebut diatas, dengan pertimbangan analisa *underwriting*, dan mengacu pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan mengenai tarif premi asuransi harta benda/properti, maka diperoleh perhitungan tarif premi sebagai berikut:

No.	Jenis Perlindungan	Tarif Premi
1.	Kebakaran, Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang dan Asap (FLEXAS)	0,0294%
2.	Banjir, Badai, Angin Topan dan Kerusakan karena Air (FWTWD)	0,0500%
3.	Kerusuhan, Pemogokan, Perbuatan Jahat dan Huru Hara (RSMDCC)	0,000103%
4.	Lain-lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggung Gugat Publik</li> <li>• Santunan Kematian Akibat Kecelakaan</li> <li>• Biaya Pengobatan</li> <li>• Biaya Akomodasi Sementara</li> <li>• Biaya Pemadam Kebakaran</li> <li>• Biaya Pemadaman Kebakaran</li> <li>• Jaminan Tambahan Khusus Arus Pendek</li> <li>• Kebongkaran dan atau Pencurian dengan Pengrusakan</li> <li>• Biaya Penggantian Kunci</li> </ul>	0,000103%

4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barang Pribadi Asisten Rumah Tangga</li> <li>Kerusakan Kaca Bangunan</li> <li>Makanan Beku</li> <li>Biaya-Biaya Arsitek, Surveyor dan Konsultan</li> <li>Perlengkapan di luar Bangunan</li> <li>Pemindahan Puing</li> <li>Kebocoran Pipa Pemadam Otomatis</li> <li>Pemindahan Sementara</li> <li>Arus Pendek Listrik</li> </ul>	0,000103%
	<b>Total</b>	<b>0,079606%</b>

Sehingga total nilai premi yang harus dibayarkan adalah:

Premi (0,079606% x Rp13.250.000.000)	=	Rp	10.547.795
Biaya Polis	=	Rp	25.000
Biaya Materai	=	Rp	12.000
<b>Total</b>		<b>Rp</b>	<b>10.584.795</b>

### Polis dengan Opsi 3

Nasabah C setuju untuk membeli polis asuransi properti dengan periode pertanggungan 1 (satu) tahun yang memberikan jaminan perlindungan *Property All Risk* termasuk Banjir, Huru-hara dan Gempa Bumi dengan informasi sebagai berikut:

- Okupasi berupa Rumah Tinggal
- Objek pertanggungan atas Bangunan berikut Isi Bangunan dengan nilai pertanggungan Rp13.250.000.000
- Lokasi pertanggungan di Jakarta
- Kondisi bangunan terawat dengan baik
- Lingkungan sekitar diketahui aman dan bersih
- Tidak pernah terjadi banjir sebelumnya

Dari informasi tersebut diatas, berdasarkan analisa *underwriting*, dan mengacu kepada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan mengenai tarif premi asuransi harta benda/properti, maka diperoleh perhitungan tarif premi sebagai berikut:

No.	Jenis Perlindungan	Tarif Premi
1.	Kebakaran, Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang dan Asap (FLEXAS)	0,0294%
2.	Banjir, Badai, Angin Topan dan Kerusakan karena Air (FWTWD)	0,0500%
3.	Kerusuhan, Pemogokan, Perbuatan Jahat dan Huru Hara (RSMDCC)	0,000103%
4.	Gempa Bumi (EQVET)	0,135%
5.	Lain-lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggung Gugat Publik</li> <li>Santunan Kematian Akibat Kecelakaan</li> <li>Biaya Pengobatan</li> <li>Biaya Akomodasi Sementara</li> <li>Biaya Pemadam Kebakaran</li> <li>Biaya Pemadaman Kebakaran</li> <li>Jaminan Tambahan Khusus Arus Pendek</li> <li>Kebongkaran dan atau Pencurian dengan Pengrusakan</li> <li>Biaya Penggantian Kunci</li> <li>Barang Pribadi Asisten Rumah Tangga</li> <li>Kerusakan Kaca Bangunan</li> <li>Makanan Beku</li> <li>Biaya-Biaya Arsitek, Surveyor dan Konsultan</li> <li>Perlengkapan di luar Bangunan</li> <li>Pemindahan Puing</li> <li>Kebocoran Pipa Pemadam Otomatis</li> <li>Pemindahan Sementara</li> <li>Arus Pendek Listrik</li> </ul>	0,000103%
	<b>Total</b>	<b>0,214606%</b>

Sehingga total nilai premi yang harus dibayarkan adalah:

Premi (0,214606% x Rp13.250.000.000)	=	Rp	28.435.295
Biaya Polis	=	Rp	50.000
Biaya Materai	=	Rp	24.000
<b>Total</b>	=	<b>Rp</b>	<b>28.509.295</b>

### Simulasi Perhitungan Klaim

Nasabah B telah membeli polis asuransi Simply Home Platinum Insurance Opsi 2 dengan batas pertanggungan sebesar Rp13.250.000.000 atas Bangunan berikut Isi Bangunan untuk jangka waktu satu tahun, risiko sendiri (*deductible*) sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan batas penggantian untuk barang-barang pribadi asisten rumah tangga sebesar Rp3.000.000 dengan risiko sendiri sebesar 10%. Untuk Biaya Pemadam Kebakaran, batas penggantian maksimum Rp 25.000.000,- dan Biaya Pemadaman Kebakaran, batas penggantian maksimum Rp1.000.000,- dengan risiko sendiri Nil.

Selama periode polis, terjadi suatu *insiden* kebakaran atas bangunan milik nasabah B yang telah dipertanggungkan tersebut. Berdasarkan perhitungan *loss adjuster*, nilai kerugian yang timbul adalah sebesar Rp1.000.000.000,- untuk bangunan, Rp140.000.000,- untuk isi bangunan, dan barang-barang pribadi asisten rumah tangga senilai Rp1.500.000,-. Untuk penggantian Biaya Pemadam Kebakaran sebesar Rp2.500.000,- dan Biaya Pemadaman Kebakaran sebesar Rp500.000, adalah sesuai dengan bukti tagihan tertulis yang dikeluarkan oleh instansi terkait.

Berdasarkan kasus diatas, maka pembayaran manfaat klaim adalah sebagai berikut:

Total Kerugian	=	Rp	1.144.500.000
Risiko yang ditanggung sendiri = 10% x Rp1.500.000	=	Rp	150.000
<b>Total Manfaat Klaim yang dibayarkan</b>	=	<b>Rp</b>	<b>1.144.350.000</b>

### Proses Pembelian Asuransi

Pembelian produk asuransi ini dilakukan dengan menyampaikan surat permohonan permintaan asuransi yang telah dilengkapi dan dikirimkan ke alamat kami:

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

### Hal-hal yang Tidak Dijamin

Chubb tidak bertanggung jawab atas jumlah yang wajib dibayarkan baik secara langsung atau tidak langsung yang disebabkan oleh, timbul dari atau dalam hal apa pun berkaitan dengan pengecualian yang telah diatur dalam:

- Polis Standar Asuransi Kebakaran Indonesia (PSAKI)**
- Polis Semua Risiko Properti (Munich Re Wording)**
- Polis Standar Asuransi Gempa Bumi Indonesia (PSAGBI)**
- Klausul Risiko Cyber**  
Chubb tidak menjamin, kerugian, kerusakan, kehancuran, distorsi, penghapusan, kerusakan atau perubahan Data Elektronik karena alasan apapun (termasuk namun tidak terbatas pada Virus

Komputer) atau kehilangan penggunaan, penurunan fungsi, biaya, ongkos apapun sifatnya yang dihasilkan darinya, meskipun adanya penyebab atau aktivitas yang menyebabkan secara bersamaan atau dalam urutan lain terhadap kerugian tersebut.

#### 5. Klausul Tambahan Kontrak Kewajiban

Chubb tidak memberikan pertanggungan sehubungan dengan kewajiban kontrak kewajiban tambahan apapun yang timbul, kewajiban tambahan kontrak tersebut didefinisikan sebagai keputusan yang dibuat oleh yurisdiksi pengadilan yang berwenang terhadap perusahaan asuransi, yang mana keputusan tersebut tidak dalam jaminan yang diberikan oleh kontrak asuransi yang dibuat antara para pihak yang bersengketa.

#### 6. Klausul Industri, Rembesan, Polusi dan Kontaminasi

Chubb tidak bertanggung jawab atas:

(a) Cedera Pribadi atau luka badan atau kehilangan, kerusakan, atau kehilangan penggunaan atas harta benda secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh rembesan, polusi atau

kontaminasi, dengan ketentuan bahwa hal ini tidak berlaku terhadap pertanggungan untuk Cedera Pribadi ataupun luka badan atau kerugian atau kerusakan fisik atau kerusakan harta berwujud, atau kehilangan penggunaan karena kerusakan atau kehancuran harta benda tersebut, di mana rembesan, polusi atau kontaminasi tersebut disebabkan oleh kejadian yang tiba-tiba, terjadi yang tidak diinginkan dan tak terduga selama periode asuransi ini.

- Biaya memindahkan, meniadakan atau membersihkan bahan yang rembes, mencemarkan tersebut kecuali rembesan, polusi atau kontaminasi disebabkan oleh kejadian yang tiba-tiba, terjadi yang tidak diinginkan dan tak terduga selama periode asuransi ini.
- Denda, penalti, ganti rugi, atau denda tambahan.

#### 7. Klausul Klarifikasi Risiko Teknologi Informasi

Chubb tidak bertanggung jawab atas kehilangan yang timbul baik secara langsung maupun tidak langsung yang disebabkan, selain:

- (a) Hilangnya atau berubahnya atau kerusakan; atau
  - (b) Penurunan fungsi, ketersediaan atau operasi dari Sistem komputer, perangkat keras, program, perangkat lunak, data, tempat penyimpanan informasi, mikrochip, sirkuit terintegrasi yang terdapat di dalam peralatan komputer atau non komputer, apakah harta benda tertanggung dipertanggungkan atau tidak, tidak termasuk dan dengan sendirinya berkaitan dengan kejadian atau terjadi karena salah satu atau lebih dari kejadian berikut: kebakaran, tersambar petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang, kejatuhan benda, badai, hujan es, tornado, angin ribut, gempa bumi, gunung meletus, tsunami, banjir, badai salju.
- 8. Klausul Risiko Tenaga Nuklir**
- 9. Klausul Saluran Transmisi dan Distribusi**  
Chubb tidak bertanggung jawab atas semua Saluran/Jalur Transmisi dan Distribusi, termasuk kawat, kabel, tiang, standar tiang, menara dan peralatan dari jenis apa pun yang mungkin membantu untuk instalasi tersebut apapun jenisnya. Pengecualian ini termasuk namun tidak terbatas pada transmisi atau distribusi tenaga listrik, sinyal telepon atau telegraf dan semua sinyal komunikasi baik audio atau visual.
- 10. Klausul Perang dan Perang Sipil**  
Chubb tidak bertanggung jawab atas Kerugian atau Kerusakan langsung atau tidak langsung yang disebabkan oleh, terjadi melalui atau sebagai akibat dari perang, invasi, tindakan musuh asing, perrusuhan (baik perang dideklarasikan atau tidak), perang sipil, pemberontakan, revolusi, huru hara, kekuatan militer atau perebutan kekuasaan atau penyitaan atau nasionalisme atau pengambilalihan atau perusakan atau kerusakan harta benda oleh atau atas perintah suatu pemerintahan atau otoritas publik atau pemerintah daerahnya.
- 11. Klausul Terorisme dan Sabotase**  
Polis asuransi ini tidak meliputi kerugian, kerusakan, biaya atau pengeluaran dalam bentuk apapun yang langsung atau tidak langsung

disebabkan oleh tindakan terorisme tanpa memperhatikan sebab atau peristiwa lain yang terjadi bersamaan atau berurutan yang mengakibatkan kehilangan.

- 12. Klausul Sanksi dan Pembatasan**  
Asuransi ini tidak berlaku bila sanksi perdagangan atau ekonomi maupun undang-undang atau peraturan hukum lainnya melarang Chubb memberikan asuransi, termasuk namun tidak terbatas pada, pembayaran klaim. Semua persyaratan dan ketentuan lainnya dalam polis ini tidak berubah.

#### 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 ini kapan saja dengan memberitahukan kepada Chubb secara tertulis mengenai pembatalan tersebut dengan catatan tidak ada klaim selama periode asuransi tersebut ke alamat kami:

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

Pembatalan tersebut berlaku segera setelah Chubb menerima pemberitahuan tertulis.

##### Kapan Chubb Dapat Membatalkan?

Chubb dapat sewaktu-waktu membatalkan Polis ini dengan memberikan pemberitahuan tertulis 7 (tujuh) hari sebelumnya kepada pihak Tertanggung dengan menyebutkan kapan pembatalan dimaksud belaku efektif.

#### Prosedur dan Persyaratan Klaim

Dalam hal terdapat kejadian yang menimbulkan klaim berdasarkan Polis ini, maka Anda wajib:

1. Melaporkan terjadinya klaim kepada Chubb maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender setelah tanggal kejadian.
2. Mengisi dan melengkapi dokumentasi klaim.
3. Menyerahkan semua informasi dan bukti dokumentasi klaim, termasuk namun tidak terbatas pada, dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender setelah tanggal pelaporan:

##### 1. Klaim Kebakaran :

- Formulir klaim yang sudah diisi lengkap dan ditanda tangani
- Penawaran kontraktor/pemborong mengenai biaya perbaikan kembali dengan bangunan yang rusak meliputi: jenis pekerjaan, volume dan harga satuan
- Gambar/layout bangunan yang mengalami kerusakan beserta ukurannya
- Fotokopi bukti kepemilikan bangunan berupa sertifikat
- Fotokopi PBB terakhir
- Foto yang menggambarkan kerugian/bagian bangunan yang rusak
- Laporan mengenai kerugian dari desa/kelurahan setempat atau kepolisian (apabila diperlukan)
- Dokumen pendukung klaim lainnya

##### 2. Klaim Kebongkaran - Pencurian dengan paksaan:

- Formulir klaim yang sudah diisi lengkap dan ditanda tangani
- Foto yang menggambarkan atau menunjukkan terjadinya kebongkaran
- Perincian barang yang hilang meliputi jenis, jumlah dan harga satuan
- Bukti kepemilikan berupa kwitansi atau dokumen lainnya yang menyatakan barang yang hilang tersebut seperti kardus
- *Billing statement* (apabila pembelian menggunakan kartu kredit)
- Laporan Polis

### 3. Klaim Kerusakan Kaca Bangunan:

- Formulis klaim yang sudah diisi lengkap dan ditanda tangani
- Kuitansi asli biaya perbaikan yang diajukan Tertanggung
- Foto Kerusakan
- Dokumen pendukung klaim lainnya

Pemberitahuan klaim secara tertulis ditujukan kepada bagian klaim Chubb yang beralamat di:

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: claim.P&Cchubbindonesia@chubb.com

### 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 24 jam di nomor 1500 257; atau

#### 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 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 24 jam 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* 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.