

Pusat Informasi dan Pelayanan Polis

Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambat-lambatnya 10 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu dengan pemberitahuan kepada Pemegang Polis sebelumnya.

Proses penyelesaian pengaduan diharapkan dapat diselesaikan antara Nasabah (atau Perwakilannya) dengan Prudential Indonesia terlebih dahulu. Jika kesepakatan tidak tercapai, maka Nasabah dan Prudential Indonesia dapat menyelesaikannya melalui Lembaga Peradilan, maupun di luar Peradilan, yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sebagai lembaga resmi penyelesaian alternatif sengketa atau jalur penyelesaian sengketa lainnya sesuai ketentuan yang disepakati dalam Polis.

Sekilas Mengenai PT Prudential Life Assurance



PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) didirikan pada 1995 dan merupakan bagian dari Prudential plc, yang menyediakan asuransi jiwa dan kesehatan serta manajemen aset, dengan berfokus di Asia dan Afrika. Dengan menggabungkan pengalaman internasional Prudential di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

Prudential Indonesia juga berkomitmen untuk menjadi mitra dan pelindung terpercaya bagi generasi saat ini dan generasi mendatang, dengan menyediakan solusi keuangan dan kesehatan yang sederhana dan mudah diakses.

Hingga 31 Desember 2023, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dengan 6 kantor pemasaran di Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, dan Batam serta 345 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Indonesia, dan didukung oleh lebih dari 100.000 Tenaga Pemasar berlisensi.

Prudential Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Disclaimer

SMART LEVEL TERM adalah produk asuransi dari PT Prudential Life Assurance. Produk ini bukan tabungan atau bukan deposito dan bukan merupakan Simpanan Pihak Ketiga yang masuk ke dalam cakupan program penjaminan simpanan, sehingga oleh karenanya tidak dijamin oleh Pemerintah dan atau PT Bank UOB Indonesia. PT Bank UOB Indonesia bekerja sama dengan PT Prudential Life Assurance dalam memasarkan produk **SMART LEVEL TERM** dengan model kerjasama distribusi.

Penjelasan pembebanan biaya secara lengkap mengacu pada Ketentuan Umum dan Khusus **SMART LEVEL TERM**. Brosur/dokumen ini adalah hanya sebagai referensi untuk memberikan penjelasan mengenai produk **SMART LEVEL TERM** dan bukan sebagai Polis asuransi yang mengikat. Pembeli produk **SMART LEVEL TERM** wajib membaca dan memahami seluruh syarat dan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Polis SMART LEVEL TERM.

Rincian manfaat, syarat dan ketentuan asuransi yang mengikat terdapat dalam Polis Asuransi akan diterbitkan oleh PT Prudential Life Assurance. PT Bank UOB Indonesia tidak bertanggung jawab atas isi dari Polis Asuransi yang diterbitkan oleh PT Prudential Life Assurance.

Produk ini telah dilaporkan dan/atau memperoleh surat penegasan dan/atau persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Informasi ini hanya untuk kepentingan promosi produk yang dikeluarkan oleh PT Prudential Life Assurance ("Prudential Indonesia") dan ditujukan secara khusus kepada target pasar yang berada dalam wilayah Indonesia dan hanya dapat dipasarkan untuk Warga Negara Indonesia.

PT Bank UOB Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI).

Produk ini memiliki beberapa kondisi dimana manfaat Asuransi tidak dapat dibayarkan. Hal ini tercantum dan dijelaskan lebih detail pada ketentuan Pengecualian yang tertera pada Polis Asuransi.

Disclaimer

Ilustrasi Manfaat yang terdapat dalam brosur ini hanya bertujuan untuk ilustrasi saja dan bersifat tidak mengikat, perhitungan akan berbeda untuk masing-masing profil Nasabah, dan bukan merupakan tolak ukur untuk perhitungan rata-rata besarnya Premi Tunggal atau Premi Berkala.

Perencanaan perlindungan keluarga dan usaha Anda

SMART LEVEL TERM

Produk Asuransi Jiwa yang memberikan perlindungan jiwa terhadap risiko meninggal dunia selama 10 tahun

Asuransi Jiwa Tradisional



Listening. Understanding. Delivering.



Sekilas mengenai SMART LEVEL TERM

PT Prudential Life Assurance siap memberikan perlindungan bagi Anda, Keluarga serta Usaha Anda melalui SMART LEVEL TERM.

Apakah SMART LEVEL TERM?

Produk asuransi jiwa dengan setoran Premi tunggal dan memberikan perlindungan jiwa bagi Tertanggung dengan membayarkan Uang Pertanggungan jika Tertanggung meninggal sebelum berakhirnya masa pertanggungan selama 10 tahun.

Manfaat SMART LEVEL TERM

Manfaat Kematian (*Death Benefit*)

Jika Tertanggung meninggal dunia akibat sakit atau kecelakaan sebelum berakhirnya masa pertanggungan, akan diberikan Uang Pertanggungan SMART LEVEL TERM.

Kriteria Umum

- Pemegang Polis terbuka bagi nasabah PT Bank UOB Indonesia baik individu atau badan usaha.
- Usia masuk Pemegang Polis (individu) minimal 21 tahun - 64 tahun (ulang tahun sebenarnya) dan Tertanggung 21 tahun - 64 tahun (ulang tahun berikutnya).
- Jangka waktu pertanggungan selama 10 tahun.
- Pembayaran Premi tunggal.
- Persyaratan lainnya:
 - Mengisi dan menandatangani Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ).
 - Ilustrasi Manfaat Produk Asuransi yang telah ditandatangani.
 - Fotokopi kartu identitas Anda dan Tertanggung yang masih berlaku.
 - Membayar Premi.
 - Dokumen-dokumen lain yang Kami perlukan sebagai syarat penerbitan Polis.

Biaya-biaya

- Tidak ada Biaya Administrasi.
- Premi asuransi dari produk ini sudah termasuk komisi Bank dan komisi pemasaran lainnya.

Ilustrasi Perlindungan*

Hendra, Pengusaha, berusia 30 tahun, ingin mendapatkan manfaat perlindungan jiwa dengan memilih produk SMART LEVEL TERM dengan Uang Pertanggungan Rp 1.000.000.000,- (satu miliar) dan masa pertanggungan 10 tahun. Premi tunggal yang harus dibayar Hendra adalah sebesar Rp 15.760.000,-. Apabila Hendra meninggal dunia di usia 35 maka akan mendapat Uang Pertanggungan Rp 1.000.000.000,-. (satu miliar). Apabila Hendra hidup sampai dengan usia 40 tahun (akhir masa pertanggungan), maka Polis berakhir dan tidak ada pengembalian Premi.

- * Data di atas hanya sebatas ilustrasi dan bersifat tidak mengikat.
- * Pembayaran manfaat perlindungan asuransi dasar akan dibayarkan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam Polis.
- * Produk asuransi memiliki ketentuan dan pengecualian yang dijelaskan secara rinci di dalam Polis.

Hal lainnya

Masa mempelajari polis (*Freelook*): 14 hari kalender dari dokumen Polis diterima oleh Pemegang Polis. PT Prudential Life Assurance akan mengembalikan Premi yang telah Anda bayarkan setelah dikurangi biaya - biaya yang timbul sehubungan dengan penerbitan Polis, termasuk biaya pemeriksaan kesehatan yang ditetapkan oleh Kami (jika ada).

Risiko Kredit

Risiko Ekonomi dan Perubahan Politik (Domestik dan Internasional)

Risiko yang berhubungan dengan perubahan kondisi ekonomi, kebijakan politik, hukum dan peraturan pemerintah yang berkaitan dengan dunia investasi dan usaha baik di dalam maupun luar negeri.

Risiko Kredit

Risiko yang berkaitan dengan kemampuan Prudential Indonesia dalam membayar kewajiban terhadap Nasabahnya. Prudential Indonesia terus mempertahankan kinerjanya untuk melebihi minimum kecukupan modal yang ditentukan oleh Pemerintah.

Risiko Gagal Bayar

Risiko yang dapat terjadi jika pihak ketiga yang menerbitkan instrumen investasi mengalami wanprestasi (*default*) atau tidak mampu memenuhi kewajibannya untuk membayar pokok utang, bunga dan/atau dividen.

Risiko Operasional

Risiko yang timbul dari proses internal yang tidak memadai/gagal, atau dari perilaku karyawan dan sistem operasional, atau dari peristiwa eksternal yang dapat mempengaruhi kegiatan operasional perusahaan.

Untuk penjelasan lebih lanjut, silakan menghubungi tenaga pemasar Bank.

Untuk Pengajuan klaim asuransi, silakan menghubungi Prudential *Customer Line* 1500085, serta melengkapi formulir klaim dan kelengkapan dokumen lainnya yang dibutuhkan.

Pengecualian

Penanggung tidak akan membayarkan Manfaat Asuransi apapun dan hanya akan mengembalikan Nilai Tunai dikurangi dengan biaya-biaya (jika ada) apabila Tertanggung meninggal dunia karena:

- Tindakan bunuh diri, percobaan bunuh diri atau pencederaan diri oleh Tertanggung baik yang dilakukannya dalam keadaan sadar/waras ataupun dalam keadaan tidak sadar atau tidak waras jika tindakan/peristiwa itu terjadi dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan sejak Tanggal Mulai Pertanggungan; atau
- Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan oleh pihak yang berkepentingan atas Polis; atau
- Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan atau pelanggaran hukum atau percobaan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Tertanggung atau perlawanan yang dilakukan oleh Tertanggung pada saat terjadinya penahanan atasdiri seseorang (termasuk Tertanggung) yang dijalankan oleh pihak yang berwenang; atau
- Hukuman mati berdasarkan putusan badan peradilan.

Prosedur Pengajuan Klaim

Pengajuan permohonan/klaim atas pembayaran Manfaat Asuransi meninggal dunia harus disertai dengan dokumen-dokumen sebagaimana tercantum di bawah ini:

- Polis (asli);
- Formulir klaim Meninggal yang telah diisi dengan benar dan lengkap (asli);
- Surat Keterangan Dokter untuk klaim meninggal;
- Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi;
- Catatan medis/resume medis Tertanggung apabila diminta oleh Penanggung;

Prosedur Pengajuan Klaim

- Fotokopi KTP/bukti kenal diri Pemegang Polis dan Penerima Manfaat dalam hal Pemegang Polis telah meninggal dunia (untuk Pemegang Polis perseorangan); atau Surat Keterangan dari Pemegang Polis yang menjelaskan bahwa Tertanggung masih bekerja di Pemegang Polis (untuk Pemegang Polis perusahaan/badan usaha);
- Fotokopi Surat Keterangan Kematian Tertanggung yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang;
- Fotokopi Surat Perubahan Nama Pemegang Polis, Tertanggung dan Penerima Manfaat (jika perubahan nama pernah terjadi) (untuk Pemegang Polis perseorangan);
- Fotokopi akta perubahan anggaran dasar beserta persetujuan/bukti pelaporan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagaimana disyaratkan dalam peraturan perundangundangan, dan dokumen pengangkatan direksi Pemegang Polis (untuk Pemegang Polis perusahaan/badan usaha),
- Surat Berita Acara Kepolisian (asli) jika Tertanggung meninggal karena kecelakaan yang melibatkan pihak Kepolisian; dan
- dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu secara wajar oleh Penanggung.

Pengajuan klaim atas pembayaran Uang Pertanggungan berkaitan dengan peristiwa meninggal dunianya Tertanggung beserta kelengkapan dokumennya harus diserahkan kepada Penanggung dalam waktu 3 (tiga) bulan setelah Tertanggung meninggal dunia.

Pusat Informasi dan Pelayanan Polis

Pemegang Polis dan Tertanggung dapat mengakses berbagai informasi mulai dari pelayanan Polis hingga menyampaikan pengaduan yang dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis melalui jalur layanan yang disediakan, melalui:

- Customer Line* 1500085**
Senin - Sabtu: Pukul 08.00-17.00 WIB
- Customer Care Centre Prudential Indonesia***
Senin - Jumat: Pukul 08.30-16.00 WIB
Prudential Centre, Kota Kasablanka Lt. 15
Jl. Kasablanka Raya 88 - Jakarta Selatan
- Website: www.prudential.co.id***
- E-mail: customer.idn@prudential.co.id***
Senin - Sabtu: Pukul 08.00-17.00 WIB
- Dokumen yang diperlukan untuk penyampaian pengaduan:**

Untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis, diperlukan kelengkapan dokumen berupa:

- Surat pengaduan yang menjelaskan nomor Polis, jenis produk, tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan, serta permasalahan yang diadukan.
- Surat kuasa disertai dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemegang Polis, apabila yang menyampaikan pengaduan bukan Pemegang Polis.
- Fotokopi KTP Pemegang Polis dan/atau Penerima Kuasa yang masih berlaku.
- Nomor telepon Pemegang Polis dan/atau Penerima Kuasa yang masih berlaku.
- Dokumen pendukung atas pengaduan, yang dipandang perlu oleh Prudential Indonesia.