

## Tentang Grup Allianz

Allianz Group adalah perusahaan asuransi dan manajemen aset terkemuka di dunia dengan lebih dari 126 juta nasabah individu dan perusahaan di lebih dari 70 negara. Nasabah Allianz mendapatkan manfaat dari berbagai layanan asuransi individu dan kumpulan, mulai dari asuransi properti, jiwa dan kesehatan, sampai layanan bantuan asuransi kredit dan asuransi bisnis secara global. Allianz adalah salah satu investor terbesar di dunia, dengan dana kelolaan nasabah asuransi lebih dari 809 miliar Euro. Sementara manajer aset kami, PIMCO dan Allianz Global Investors mengelola aset tambahan sebesar 1,9 triliun Euro milik pihak ketiga. Berkat integrasi sistematis ekologis dan kriteria sosial pada proses bisnis dan keputusan investasi, Allianz memegang posisi terdepan untuk perusahaan asuransi dalam *Dow Jones Sustainable Index*. Pada tahun 2021, Allianz Group memiliki 155.000 karyawan dan meraih total pendapatan 149 miliar Euro serta laba operasional sebesar 13,4 miliar Euro.

## Tentang Allianz di Asia

Asia adalah salah satu wilayah pertumbuhan inti untuk Allianz, yang ditandai dengan keragaman budaya, bahasa dan adat istiadat. Allianz telah hadir di Asia sejak 1910, menyediakan asuransi kebakaran dan maritim di kota-kota pesisir Tiongkok. Saat ini, Allianz aktif di 16 pasar di wilayah tersebut, menawarkan beragam asuransi dengan bisnis inti pada asuransi kerugian, asuransi jiwa, perlindungan dan solusi kesehatan, dan manajemen aset. Dengan lebih dari 36.000 staf, Allianz melayani kebutuhan lebih dari 21 juta nasabah di wilayah ini melalui berbagai saluran distribusi dan platform digital.

## Tentang Allianz Indonesia

Allianz memulai bisnisnya di Indonesia dengan membuka kantor perwakilan di tahun 1981. Pada tahun 1989, Allianz mendirikan PT Asuransi Allianz Utama Indonesia, perusahaan asuransi umum. Kemudian, Allianz memasuki bisnis asuransi jiwa, kesehatan dan dana pensiun dengan mendirikan PT Asuransi Allianz Life Indonesia di tahun 1996. Di tahun 2006, Allianz Utama dan Allianz Life memulai bisnis asuransi syariah.

Kini, Allianz Indonesia didukung oleh lebih dari 1.000 karyawan dan lebih dari 40.000 tenaga pemasar dan ditunjang oleh jaringan mitra perbankan dan mitra distribusi lainnya. Saat ini, Allianz menjadi salah satu asuransi terkemuka di Indonesia yang dipercaya untuk melindungi lebih dari 10 juta tertanggung.

PT Asuransi Allianz Life Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan Tenaga Pemasarnya telah memegang lisensi dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia.

## Catatan Penting untuk Diperhatikan

- eAZy ProLife adalah produk asuransi jiwa tradisional individu yang diterbitkan oleh PT Asuransi Allianz Life Indonesia. PT Bank OCBC NISP Tbk ("Bank") hanya bertindak dalam memasarkan produk eAZy ProLife. eAZy ProLife bukan produk Bank sehingga Bank tidak bertanggung jawab atas setiap dan semua klaim dan segala risiko apapun atas Polis yang diterbitkan oleh PT Asuransi Allianz Life Indonesia. eAZy ProLife tidak dijamin oleh Bank dan afiliasi-afiliasinya dan tidak termasuk dalam cakupan objek program penjaminan Pemerintah Republik Indonesia atau Lembaga Penjamin Simpanan ("LPS").
- PT Bank OCBC NISP Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan & Bank Indonesia, serta merupakan peserta penjaminan LPS.
- Pengelolaan produk eAZy ProLife dilakukan oleh PT Asuransi Allianz Life Indonesia dan merupakan tanggung jawab PT Asuransi Allianz Life Indonesia.
- Premi yang dibayarkan sudah termasuk komisi untuk pihak Bank.
- Brosur ini bukan merupakan bagian dari Polis dan bukan suatu bentuk perjanjian asuransi antara PT Asuransi Allianz Life Indonesia dengan Nasabah. Nasabah terikat penuh dengan setiap ketentuan yang terdapat dalam Polis.
- Penjelasan lebih lengkap mengenai syarat, ketentuan termasuk pembebanan biaya secara rinci dan pengecualian dapat Anda pelajari pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Umum dan Polis.

Apabila Anda memiliki pertanyaan dan keluhan terkait produk dan/atau layanan kami, Anda dapat menyampaikannya melalui Customer Center kami:

## PT Asuransi Allianz Life Indonesia

Customer Lounge  
World Trade Center 6, Ground Floor  
Jl. Jenderal Sudirman Kav. 29-31

Jakarta Selatan 12920, Indonesia  
Corporate Number : 00190268888

AllianzCare : 1500 136  
: ContactUs@allianz.co.id  
Email : www.allianz.co.id  
Website



PT Asuransi Allianz Life Indonesia

# eAZy ProLife

Perlindungan finansial untuk ketenangan kini dan nanti



PT Asuransi Allianz Life Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan Tenaga Pemasarnya telah memegang lisensi dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia

Tentunya Anda memiliki rencana keuangan untuk kepastian finansial di masa depan. Namun apakah ada jaminan akan terhindar dari ketidakpastian finansial akibat pencari nafkah meninggal dunia?



Tabungan dan harta dapat terkuras bahkan hilang untuk berbagai biaya hidup keluarga yang ditinggal.

Saatnya memiliki perlindungan asuransi jiwa tradisional agar kondisi finansial keluarga di masa depan senantiasa terjamin.



# eAzy ProLife



100% Uang Pertanggungan (Asuransi Dasar) untuk Manfaat Meninggal Dunia.



100%<sup>(1)</sup> + tambahan 100%<sup>(2)</sup> Uang Pertanggungan (Asuransi Dasar) untuk Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan.



Manfaat Akhir Kontrak berupa persentase<sup>(3)</sup> dari total Premi Asuransi Dasar yang telah Pemegang Polis bayarkan dan telah Allianz terima jika Tertanggung masih hidup pada Tanggal Akhir Pertanggungan.



Pilihan frekuensi pembayaran Premi berkala sesuai kebutuhan.



Perlindungan fleksibel melalui pilihan Masa Asuransi dengan pengajuan Polis diterima hanya dengan pernyataan kesehatan s/d Uang Pertanggungan untuk Asuransi Dasar 1 Miliar<sup>(4)</sup>.



Premi berkala untuk Asuransi Dasar terjangkau mulai dari Rp100.000 per bulan.

1) Uang Pertanggungan (Asuransi Dasar) untuk Manfaat Meninggal Dunia.

2) Uang Pertanggungan (Asuransi Dasar) untuk Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan ini akan dibayarkan sebagai tambahan atas Uang Pertanggungan untuk Manfaat Meninggal Dunia.

3) Persentase berdasarkan pilihan Masa Asuransi dan Polis dalam keadaan aktif.

4) Total keseluruhan Polis dengan tipe pengajuan Polis diterima untuk nama Tertanggung yang sama.



## Manfaat Meninggal Dunia

### 100% Uang Pertanggung<sup>(1)</sup> untuk Asuransi Dasar.

Usia masuk Tertanggung (tahun)	Uang Pertanggung untuk Asuransi Dasar (Masa Asuransi 5 & 10 tahun)
18 s/d 46	450x Premi berkala bulanan untuk Asuransi Dasar
47 s/d 55	225x Premi berkala bulanan untuk Asuransi Dasar

Akibat Kecelakaan

**100%<sup>(1)</sup>** + tambahan **100%<sup>(2)</sup>** Uang Pertanggung untuk Asuransi Dasar.

Usia masuk Tertanggung (tahun)	Uang Pertanggung untuk Asuransi Dasar (Masa Asuransi 5 & 10 tahun)
18 s/d 46	2x (450x Premi berkala bulanan untuk Asuransi Dasar)
47 s/d 55	2x (225x Premi berkala bulanan untuk Asuransi Dasar)



## Manfaat Akhir Kontrak

Jika Tertanggung masih hidup pada Tanggal Akhir Pertanggung yang tertera pada Data Polis dan Polis dalam keadaan aktif

**Persentase<sup>(2)</sup>** dari total Premi Asuransi Dasar yang telah Pemegang Polis bayarkan dan telah Allianz terima dan Polis berakhir.

Pilihan Masa Asuransi (tahun)	% dari total Premi Asuransi Dasar yang telah Pemegang Polis bayarkan dan telah Allianz terima
5	30%
10	100%

- 1) Uang Pertanggung (Asuransi Dasar) untuk Manfaat Meninggal Dunia.
- 2) Uang Pertanggung (Asuransi Dasar) untuk Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan ini akan dibayarkan sebagai tambahan atas Uang Pertanggung untuk Manfaat Meninggal Dunia.
- 3) Persentase berdasarkan pilihan Masa Asuransi dan Polis dalam keadaan aktif.

#### Catatan:

- Pembayaran Manfaat Meninggal Dunia atau Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan akan dikurangi Premi yang belum Pemegang Polis bayarkan untuk Tahun Polis berjalan dan kewajiban yang tertunggak lainnya (apabila ada) dari Pemegang Polis kepada Allianz.

## Syarat & Ketentuan

Usia masuk

Tertanggung/Pemegang Polis:  
18–55 tahun (*ulang tahun terdekat*).

Pilihan Masa Asuransi & Usia maksimum Tertanggung pada Tanggal Akhir Pertanggunganaan Polis

Pilihan Masa Asuransi (tahun)	Usia maksimum (tahun)
5	60
10	65

Mata uang

Rupiah

Minimum:

- Rp 100.000(bulanan).
- Rp 300.000(kuartalan).
- Rp 600.000(semesteran).
- Rp 1.100.000(tahunan).

Maksimum

- Rp 2.000.000(bulanan).
- Rp 6.000.000(kuartalan).
- Rp 12.000.000(semesteran).
- Rp 22.000.000(tahunan).

Premi berkala untuk Asuransi Dasar

- Jumlah Premi berkala tidak dapat diubah (ditambah/dikurangi) selama Masa Asuransi.
- Mengingat Premi berkala dihitung dan dikenakan kepada Pemegang Polis secara tahunan, maka Manfaat Asuransi tertentu (sebagaimana yang dimaksud dalam Polis) yang akan Allianz bayarkan kepada Penerima Manfaat akan diperhitungkan terlebih dahulu dengan dikurangi Premi berkala yang belum Pemegang Polis bayarkan untuk Tahun Polis berjalan tersebut.
- Premi berkala dihitung secara bulanan namun dibayar berdasarkan Cara Pembayaran Premi yang dipilih. Dalam hal Cara Pembayaran Premi dilakukan secara tahunan maka Premi berkala tahunan yang dibayar adalah sebesar 11 x Premi berkala bulanan.

Masa pembayaran Premi

5 dan 10 tahun sesuai pilihan Masa Asuransi sejak Tanggal Polis Mulai Berlaku.

Cuti Premi

Tidak tersedia.

Uang Pertanggunganaan

- Minimum: Sesuai Usia masuk Tertanggung dan minimum Premi berkala bulanan untuk Asuransi Dasar.
- Maksimum: Rp1.000.000.000.\*
- Perubahan Uang Pertanggunganaan untuk Asuransi Dasar (kenaikan/penurunan) tidak dapat dilakukan selama Masa Asuransi.

*\*) Total keseluruhan Polis yang Allianz terbitkan dengan tipe pengajuan Polis diterima untuk Tertanggung yang sama.*

Penebusan Polis

Dalam hal penebusan Polis disetujui oleh Allianz, maka Polis menjadi berakhir dan Allianz tidak berkewajiban untuk melakukan pembayaran Uang Pertanggunganaan dan/atau Manfaat Asuransi ataupun melakukan pengembalian Premi.

Underwriting

- Jaminan diterima (*Guaranteed Issue Offer/GIO*) hanya dengan melalui pernyataan kesehatan.

Perubahan Polis

Berdasarkan permohonan Pemegang Polis kepada dan atas persetujuan Allianz, Polis dapat diubah terbatas untuk hal-hal sebagai berikut:

- Alamat Pemegang Polis;
- Nama Penerima Manfaat Asuransi sepanjang Penerima Manfaat Asuransi baru memiliki hubungan kepentingan (*insurable interest*) atas Polis/asuransi eAZy ProLife;
- Cara pembayaran Premi;
- Hal-hal lain yang tidak mempengaruhi faktor risiko yang ditutup dalam pertanggunganaan baik secara langsung maupun tidak langsung, sebagaimana Allianz tetapkan dari waktu ke waktu.

## Ilustrasi Manfaat



### Anggi

Usia masuk 30 tahun  
saat membeli  
**eAZy ProLife.**

Total Premi berkala bulanan  
**Rp1.000.000**

(Premi berkala bulanan untuk  
Asuransi Dasar: Rp 1.000.000)

Uang Pertanggungan  
untuk Asuransi Dasar:  
**Rp450.000.000**

Masa Asuransi & Masa  
pembayaran Premi  
Berkala: **10 tahun**

### Manfaat Meninggal Dunia

■ Manfaat Meninggal Dunia  
**Rp450.000.000**

(100% Uang Pertanggungan  
untuk Asuransi Dasar:  
450 x Rp1.000.000  
(Premi berkala bulanan untuk  
Asuransi Dasar)).

■ Manfaat Meninggal Dunia  
Akibat Kecelakaan:  
**Rp900.000.000**

(100%<sup>(1)</sup> + tambahan 100%<sup>(2)</sup>)  
Uang Pertanggungan untuk  
Asuransi Dasar:  
2 x (450 x Rp1.000.000  
(Premi berkala bulanan  
untuk Asuransi Dasar)).

### Manfaat Akhir Kontrak

■ Jika masih hidup hingga usia  
40 tahun pada Tanggal Akhir  
Pertanggungan yang tertera  
pada Data Polis dan Polis  
dalam keadaan aktif:

**Rp120.000.000**  
(100%<sup>(4)</sup>) dari total Premi  
Asuransi Dasar yang telah  
Pemegang Polis bayarkan  
dan telah Allianz terima dan  
Polis berakhir).

- 1) Uang Pertanggungan (Asuransi Dasar) untuk Manfaat Meninggal Dunia.
- 2) Uang Pertanggungan (Asuransi Dasar) untuk Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan ini akan dibayarkan sebagai tambahan atas Uang Pertanggungan untuk Manfaat Meninggal Dunia.
- 3) Persentase berdasarkan pilihan Masa Asuransi 10 tahun dan Polis dalam keadaan aktif.
- 4) Persentase berdasarkan pilihan Masa Asuransi 5 tahun dan Polis dalam keadaan aktif.

## Ilustrasi Manfaat



### Santy

Usia masuk 32 tahun  
saat membeli  
**eAZy ProLife.**

Total Premi berkala tahunan  
**Rp11.000.000**

(Premi berkala tahunan untuk Asuransi  
Dasar: Rp11.000.000)

(Perhitungan dalam Premi berkala  
bulanan untuk Asuransi Dasar:  
Rp1.000.000)

Uang Pertanggungan  
untuk Asuransi Dasar:  
**Rp450.000.000**

Masa Asuransi & Masa  
pembayaran Premi  
Berkala: **5 tahun**

### Manfaat Meninggal Dunia

■ Manfaat Meninggal Dunia  
**Rp450.000.000**

(100% Uang Pertanggungan<sup>(1)</sup>  
untuk Asuransi Dasar:  
450 x Rp1.000.000  
(perhitungan dalam Premi  
berkala bulanan untuk  
Asuransi Dasar)).

■ Manfaat Meninggal Dunia  
Akibat Kecelakaan:  
**Rp900.000.000**

(100%<sup>(2)</sup> + tambahan 100%<sup>(3)</sup>)  
Uang Pertanggungan<sup>(1)</sup> untuk  
Asuransi Dasar:  
2 x (450 x Rp1.000.000  
(perhitungan dalam Premi  
berkala bulanan untuk  
Asuransi Dasar)).

### Manfaat Akhir Kontrak

■ Jika masih hidup hingga usia  
37 tahun pada Tanggal Akhir  
Pertanggungan yang tertera  
pada Data Polis dan Polis  
dalam keadaan aktif:

**Rp 16.500.000**  
(30%<sup>(4)</sup>) dari total Premi  
Asuransi Dasar yang telah  
Pemegang Polis bayarkan  
dan telah Allianz terima dan  
Polis berakhir).

#### Catatan:

- Pembayaran Manfaat Meninggal Dunia atau Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan akan dikurangi Premi yang belum Pemegang Polis bayarkan untuk Tahun Polis berjalan dan kewajiban yang tertunggak lainnya (apabila ada) dari Pemegang Polis kepada Allianz.

## Prosedur Pengajuan Klaim Manfaat Meninggal Dunia atau Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan

- Penerima Manfaat harus memberitahukan klaim secara tertulis dan memberikan dokumen-dokumen yang disebutkan dalam Polis kepada Allianz, tidak lebih dari 60 hari kalender sejak tanggal Tertanggung meninggal dunia. Penerima Manfaat harus memberikan formulir klaim yang telah diisi lengkap dan benar, dan ditandatangani serta dokumen pendukung sesuai ketentuan yang ditentukan dalam formulir klaim dan Polis ini kepada Allianz.
- Pembayaran klaim Manfaat Meninggal Dunia atau Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan akan dilaksanakan dalam waktu 14 hari kerja sejak formulir klaim dan dokumen pendukung telah secara lengkap dan benar diterima oleh Allianz dan klaim disetujui oleh Allianz.\*

*\*) Syarat & ketentuan berlaku sesuai Polis.*

Pengajuan klaim Manfaat Meninggal Dunia atau Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan wajib dilengkapi dengan berkas-berkas sebagai berikut:

- (i) Polis asli dan Data Polis asli; atau (ii) Data Polis asli (bagi Pemegang Polis yang memilih Polis elektronik/digital).
- Formulir klaim meninggal dunia yang harus diisi dengan lengkap dan benar oleh Penerima Manfaat.
- Formulir klaim meninggal dunia yang harus diisi dengan lengkap dan benar oleh Dokter yang melakukan perawatan atas Tertanggung.
- Formulir surat kuasa pelepasan informasi dan data medik yang diisi dan ditandatangani di atas meterai oleh Penerima Manfaat.
- Fotokopi Surat Keterangan Meninggal dari Instansi Pemerintahan yang berwenang (Kutipan Akte Kematian).
- Fotokopi Surat Keterangan dari Kepolisian dalam hal penyebab kematian Tertanggung yang tidak wajar, tidak diketahui atau karena Kecelakaan, serta hasil autopsi atau visum dari Dokter.
- Surat pernyataan yang menjelaskan kronologis kematian Tertanggung yang disiapkan secara lengkap dan benar serta ditandatangani oleh Penerima Manfaat (apabila Tertanggung meninggal dunia di rumah tanpa perawatan Dokter).
- Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan medis sehubungan dengan tindakan medis, perawatan dan/atau pelayanan kesehatan yang pernah dilakukan dan/atau diterima oleh Tertanggung selama masa hidupnya.
- Formulir pemberitahuan nomor rekening yang telah diisi secara lengkap dan benar oleh Penerima Manfaat, dan fotokopi buku rekening Penerima Manfaat.
- Fotokopi identitas diri Tertanggung (berupa Akte lahir (anak-anak), Kartu Tanda Penduduk (KTP) *electronic* untuk warga negara Indonesia (dewasa), dan Passport untuk warga negara asing (dewasa).

- Fotokopi identitas diri Penerima Manfaat (berupa Akte lahir (anak-anak), Kartu Tanda Penduduk (KTP) *electronic* untuk warga negara Indonesia (dewasa), dan Passport untuk warga negara asing (dewasa)).
- Fotokopi dokumen pendukung yang menjelaskan hubungan antara Tertanggung dengan Penerima Manfaat.
- Dokumen lainnya (jika diperlukan).

## Prosedur Pengajuan Klaim Manfaat Akhir Kontrak

Pengajuan klaim Manfaat Akhir Kontrak harus diajukan setelah berakhirnya Masa Asuransi dan wajib dilengkapi dengan berkas-berkas sebagai berikut:

- Formulir permohonan pembayaran manfaat akhir kontrak yang telah diisi secara lengkap dan benar oleh Pemegang Polis.
- Fotokopi identitas diri Pemegang Polis (berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) *electronic* untuk warga negara Indonesia, dan Passport untuk warga negara asing).
- Formulir surat kuasa yang telah diisi secara lengkap dan benar oleh Pemegang Polis (jika Pemegang Polis meminta Allianz untuk membayarkan manfaat akhir kontrak kepada orang selain Pemegang Polis).
- Fotokopi identitas diri penerima kuasa berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) *electronic* untuk warga negara Indonesia (dewasa), dan Passport untuk warga negara asing (dewasa) (jika Pemegang Polis meminta Allianz untuk membayarkan manfaat akhir kontrak kepada orang selain Pemegang Polis).
- Fotokopi dokumen pendukung yang menjelaskan hubungan antara Pemegang Polis dengan penerima kuasa (jika Pemegang Polis meminta Allianz untuk membayarkan manfaat akhir kontrak kepada orang selain Pemegang Polis).
- Dokumen lainnya (jika diperlukan).

## Pengecualian Manfaat Meninggal Dunia

**Allianz tidak berkewajiban untuk membayar Manfaat Meninggal Dunia jika Tertanggung meninggal dunia bukan karena Kecelakaan disebabkan secara langsung maupun tidak langsung kejadian-kejadian di bawah ini:**

- Dalam jangka waktu 1 tahun sejak Tanggal Polis Mulai Berlaku atau tanggal pemulihan Polis terakhir, mana yang paling akhir, Tertanggung meninggal dunia; atau
- Dalam jangka waktu 1 tahun sejak Tanggal Polis Mulai Berlaku atau tanggal pemulihan Polis terakhir, mana yang paling akhir, Tertanggung meninggal dunia karena bunuh diri; atau
- Dalam jangka waktu 2 tahun sejak Tanggal Polis Mulai Berlaku atau tanggal pemulihan Polis terakhir, mana yang paling akhir, Tertanggung meninggal dunia karena *Pre-Existing Conditions*; atau
- Segala penyakit yang disebabkan baik langsung maupun tidak langsung oleh AIDS (Acquired Immune Deficiency Syndrome) atau penyakit yang berhubungan dengan AIDS (*AIDS Related Complex / ARC*), atau HIV (*Human Immunodeficiency Virus*); atau

- Tertanggung meninggal dunia dalam Masa Asuransi karena dihukum mati oleh pengadilan, atau karena dengan sengaja melakukan atau turut serta dalam suatu tindak kejahatan atau suatu percobaan tindak kejahatan, baik aktif maupun tidak, atau apabila Tertanggung meninggal dunia akibat tindak kejahatan asuransi yang dilakukan oleh pihak yang memiliki atau turut memiliki kepentingan dalam pertanggungan asuransi ini; atau
- Reaksi nuklir, radiasi atau terkontaminasi zat radioaktif.

Apabila Tertanggung meninggal dunia akibat dari salah satu sebab di atas, maka Allianz akan mengakhiri Polis. Dalam hal ini Allianz tidak akan mengembalikan Premi yang sudah dibayarkan kepada Allianz.

### ■ Pengecualian Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan

Allianz tidak berkewajiban untuk membayar Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan jika Tertanggung meninggal dunia akibat Kecelakaan sebagai akibat langsung atau tidak langsung dari:

- Terlibat dalam perang atau kegiatan sejenis perang, baik yang dinyatakan ataupun tidak, invasi, pemberontakan, tindakan terorisme, kerusuhan, kerusuhan sipil, atau berdinam dalam angkatan bersenjata dan kepolisian suatu negara atau badan internasional; atau
- Tertanggung terlibat dalam pelanggaran hukum dan/atau peraturan yang berlaku di negara tempat perbuatan itu dilakukan oleh Tertanggung; atau
- Tertanggung turut dalam suatu penerbangan selain sebagai penumpang resmi atau awak pesawat udara dari maskapai penerbangan komersial, yang penerbangannya terjadwal, rutin dan berlisensi; atau
- Tertanggung terlibat dalam olahraga profesional dan/atau berbahaya, namun tidak terbatas pada, menyelam dengan alat bantu pernapasan, mendaki gunung dengan cara apapun, terjun payung, layang gantung, olahraga musim dingin dan/atau yang melibatkan es atau salju, termasuk namun tidak terbatas pada *ice skating* dan naik eretan (*sledding*), hoki es, *bungee jumping*; atau
- Kecelakaan yang terjadi sebagai akibat dari sakit jiwa, penyakit yang menyerang sistem syaraf, mabuk (Tertanggung berada di bawah pengaruh alkohol), penggunaan narkotika dan/atau obat terlarang.

### 1. Layanan Pengaduan

- Pemegang Polis dan/atau Tertanggung dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis atau lisan kepada Kami melalui jalur layanan pengaduan yang disediakan oleh Kami.
- Kami akan menindaklanjuti pengaduan tersebut dalam jangka waktu sebagai berikut:
  - Untuk pengaduan secara lisan: 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kami (atau jangka waktu lainnya yang dari waktu ke waktu diatur dalam peraturan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”)).
  - Untuk pengaduan secara tertulis: 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen pendukung diterima secara lengkap oleh Kami (atau jangka waktu lainnya yang dari waktu ke waktu diatur dalam peraturan yang ditetapkan oleh OJK).
- Jika terdapat kondisi tertentu sebagaimana yang diatur dalam peraturan yang ditetapkan oleh OJK, dan dengan melakukan pemberitahuan sebelumnya kepada Pemegang Polis dan/atau Tertanggung, Kami dapat (i) memperpanjang jangka waktu yang disebutkan dalam poin (1.b); atau (ii) menindaklanjuti pengaduan tersebut di luar jangka waktu yang disebutkan dalam poin (1.b).
- Informasi lebih lanjut mengenai jalur layanan pengaduan dan prosedur pengaduan tersedia untuk Pemegang Polis dan/atau Tertanggung di situs resmi Kami.
- Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil tindak lanjut pengaduan sebagaimana disebutkan dalam poin (1), Pemegang Polis dan/atau Tertanggung dapat menyampaikan pengaduan kepada OJK untuk penanganan pengaduan sesuai dengan kewenangan OJK atau menyelesaikan sengketa terkait pengaduan tersebut sesuai dengan ketentuan poin (2).

### 2. Penyelesaian Sengketa

- Apabila timbul sengketa antara Pemegang Polis dan/atau Tertanggung dan Kami atau pihak lain yang berkepentingan dengan Polis, maka sengketa dapat terlebih dahulu diselesaikan melalui musyawarah untuk mufakat.
- Dalam hal sengketa sebagaimana disebutkan dalam poin (2.a) tidak dapat diselesaikan dan tidak mencapai kesepakatan, Kami dan Pemegang Polis dan/atau Tertanggung dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan agama yang berwenang.
- Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana yang dimaksud pada poin (2.b), dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), antara lain Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya yang berwenang dan ditetapkan oleh OJK dari waktu ke waktu.