

**RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN VERSI UMUM  
ASURANSI AURORA PLUS**

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum																																					
Nama Produk	Asuransi Jiwa Optimal Sejahtera Plus																																				
Nama Dagang	Asuransi AURORA Plus																																				
Mata Uang	Rupiah																																				
Jenis Produk	Asuransi Dwiguna																																				
Nama Penerbit	PT Asuransi BRI Life																																				
Deskripsi Produk	Produk asuransi dwiguna yang memberikan manfaat pembayaran uang pertanggungan ketika meninggal dunia, manfaat ketika mengidap penyakit kritis, manfaat pengunduran diri dan pengembalian premi di akhir masa asuransi.																																				
Manfaat Asuransi																																					
<p><b>A. Manfaat Utama</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apabila Tertanggung meninggal dunia yang disebabkan oleh apapun pada masa asuransi maka akan dibayarkan manfaat sebesar 100% Uang Pertanggungan dikurangi manfaat penyakit kritis yang telah dibayarkan (jika ada) dan pertanggungan asuransi berakhir.</li> <li>2. Apabila Tertanggung mengidap penyakit kritis yang dipertanggungkan oleh Polis pada masa asuransi maka akan dibayarkan manfaat sebesar 50% secara <i>Accelerated Benefit</i> dan pertanggungan asuransi tetap berjalan sehingga Pemegang Polis wajib membayarkan premi lanjutan.</li> <li>3. Pengembalian Premi Apabila Tertanggung tetap hidup hingga akhir masa asuransi (di akhir tahun ke-8), maka akan dibayarkan manfaat pengembalian premi sebesar 105% dari total premi yang dibayarkan, tidak termasuk pengenaan tambahan biaya risiko asuransi (jika ada).</li> </ol> <p><b>B. Manfaat Pengunduran Diri</b> Dalam hal pertanggungan menjadi berakhir akibat Pemegang Polis mengajukan pengunduran diri atau tidak dapat melaksanakan kewajiban dalam membayar premi, maka BRI Life akan membayarkan manfaat dengan besaran premi yang telah dibayarkan dan disesuaikan dengan ketentuan sebagaimana tercantum pada tabel manfaat.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Cara Bayar Bulanan</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Awal Tahun Polis</th> <th>Manfaat Pengunduran Diri (% dari Premi Tahunan)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>-</td></tr> <tr><td>2</td><td>-</td></tr> <tr><td>3</td><td>15%</td></tr> <tr><td>4</td><td>35%</td></tr> <tr><td>5</td><td>60%</td></tr> <tr><td>6</td><td>100%</td></tr> <tr><td>7</td><td>150%</td></tr> <tr><td>8</td><td>200%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Cara Bayar Tahunan</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Awal Tahun Polis</th> <th>Manfaat Pengunduran Diri (% dari Premi Tahunan)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>-</td></tr> <tr><td>2</td><td>-</td></tr> <tr><td>3</td><td>25%</td></tr> <tr><td>4</td><td>50%</td></tr> <tr><td>5</td><td>75%</td></tr> <tr><td>6</td><td>100%</td></tr> <tr><td>7</td><td>150%</td></tr> <tr><td>8</td><td>200%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>		Awal Tahun Polis	Manfaat Pengunduran Diri (% dari Premi Tahunan)	1	-	2	-	3	15%	4	35%	5	60%	6	100%	7	150%	8	200%	Awal Tahun Polis	Manfaat Pengunduran Diri (% dari Premi Tahunan)	1	-	2	-	3	25%	4	50%	5	75%	6	100%	7	150%	8	200%
Awal Tahun Polis	Manfaat Pengunduran Diri (% dari Premi Tahunan)																																				
1	-																																				
2	-																																				
3	15%																																				
4	35%																																				
5	60%																																				
6	100%																																				
7	150%																																				
8	200%																																				
Awal Tahun Polis	Manfaat Pengunduran Diri (% dari Premi Tahunan)																																				
1	-																																				
2	-																																				
3	25%																																				
4	50%																																				
5	75%																																				
6	100%																																				
7	150%																																				
8	200%																																				

Fitur Utama Asuransi AURORA Plus	
Usia Masuk	Pemegang Polis Usia masuk minimum 18 tahun.
	Tertanggung Usia masuk minimum 6 Bulan dan maksimum 65 Tahun dengan ketentuan usia masuk ditambah masa asuransi tidak lebih dari 73 tahun.
Uang Pertanggungan	Tertanggung Anak-anak: Maksimum Rp1.000.000.000,- Tertanggung Dewasa: Maksimum Rp5.000.000.000,-
Premi	Mulai dari Rp500.000,- *) *) Premi Bulanan
Periode Pembayaran Premi	Bulanan dan Tahunan
Pengembalian Premi	105%
Masa Asuransi	8 tahun
Masa Pembayaran Premi	5 tahun

### Simulasi

Nama Tertanggung : Rustam	Mata Uang : Rupiah
Jenis Kelamin : Laki-laki	Masa Pembayaran Premi : 5 tahun
Tanggal Lahir : 10 Agustus 1980	Periode Pembayaran Premi : Tahunan
Usia Tertanggung : 42 Tahun	Status Underwriting : Non-Medical

#### Ringkasan Simulasi

Jenis Pertanggung	Masa Pertanggung	Uang Pertanggung	Premi
Asuransi AURORA Plus	8 Tahun	Rp297.619.048,-	Rp30.000.000,-

#### Tabel Manfaat Asuransi AURORA Plus

Tahun Polis	Usia Tertanggung	Akumulasi Premi	Uang Pertanggung Akhir Tahun		Manfaat Pengunduran Diri pada Awal Tahun		Pengembalian Premi (Akhir Tahun)
			Meninggal Dunia	Penyakit Kritis	%	Rp	
1	28	30.000.000	297.619.048	148.809.524	-	-	-
2	29	60.000.000	297.619.048	148.809.524	-	-	-
3	30	90.000.000	297.619.048	148.809.524	25%	7.500.000	-
4	31	120.000.000	297.619.048	148.809.524	50%	15.000.000	-
5	32	150.000.000	297.619.048	148.809.524	75%	22.500.000	-
6	33	150.000.000	297.619.048	148.809.524	100%	30.000.000	-
7	34	150.000.000	297.619.048	148.809.524	150%	45.000.000	-
8	35	150.000.000	297.619.048	148.809.524	200%	60.000.000	157.500.000

#### Keterangan

- Manfaat pengunduran diri yang tercantum pada ilustrasi produk akan terbentuk setiap awal tahun.
- Dalam hal peserta melakukan pengajuan Surrender/Mengundurkan Diri diluar bulan jatuh tempo pembentukan manfaat pengunduran diri, maka besar manfaat tersebut akan diperhitungkan secara proporsional.
- Premi Tahunan yang menjadi acuan perhitungan besar manfaat pengunduran diri merupakan Premi Dasar dan tidak termasuk pengenaan tambahan biaya risiko asuransi (jika ada).
- Jika sudah dibayarkan manfaat pengunduran diri maka pertanggung asuransi menjadi berakhir.
- Manfaat Penyakit Kritis hanya dapat dibayarkan 1 (satu) kali selama masa berlaku produk asuransi ini.

Dalam hal Tertanggung mengalami risiko:

- a. Mengidap penyakit kanker pada tahun ke-3, maka akan dibayarkan manfaat sebesar 50% Uang Pertanggung yaitu:  
 $50\% \times \text{Rp}297.619.048,- = \text{Rp}148.809.524,-$   
 Pertanggung tetap berjalan dan wajib membayarkan premi lanjutan.
- b. Meninggal dunia pada tahun ke-7, dan
  - i. sudah pernah dibayarkan manfaat penyakit kritis, maka akan dibayarkan manfaat sebesar sisa dari Uang Pertanggung yaitu:  
 $\text{Rp}297.619.048,- - \text{Rp}148.809.524,- = \text{Rp}148.809.524,-$
  - ii. belum pernah dibayarkan manfaat penyakit kritis, maka akan dibayarkan manfaat sebesar Uang Pertanggung yaitu:

Rp297.619.048,-

- c. Dalam hal Tertanggung tetap hidup pada akhir masa asuransi, maka BRI Life akan membayarkan pengembalian premi sebesar 105% dari total premi yang telah dibayar yaitu :
- $$105\% \times (\text{Rp}30.000.000,- \times 5 \text{ Tahun}) = \text{Rp}157.500.000,-$$

Dalam hal Pemegang Polis memutuskan untuk mengundurkan diri atas pertanggungan asuransi pada awal tahun ke-5, maka akan dibayarkan manfaat sebesar 60% dari Premi Tahunan yaitu :

$$75\% \times \text{Premi Tahunan} = 75\% \times (\text{Rp}30.000.000,-) = \text{Rp}22.500.000,-$$

Ilustrasi ini tidak mengikat dan bukan merupakan perjanjian asuransi dan bukan merupakan bagian dari polis. Hak dan kewajiban sebagai pemegang polis dan ketentuan mengenai produk ini tercantum di dalam polis. Penjelasan lebih lengkap tentang produk ini baik premi yang harus dibayarkan, uang pertanggungan dan sebagainya tercantum di dalam dokumen polis.

### Pengecualian

1. *Pengecualian untuk Manfaat Meninggal Dunia yang disebabkan oleh:*

- a. *Tertanggung meninggal dunia sebelum berlalunya tenggang waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal mulai asuransi yang bukan disebabkan oleh kecelakaan.*
- b. *Tindakan bunuh diri, percobaan bunuh diri atau pencideraan diri oleh tertanggung baik yang dilakukannya dalam keadaan sadar / waras ataupun dalam keadaan tidak sadar / waras;*
- c. *Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan oleh pihak yang berkepentingan atas Polis;*
- d. *Tindak kejahatan atau percobaan tindakan kejahatan pelanggaran hukum atau percobaan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Tertanggung atau perlawanan yang dilakukan oleh Tertanggung pada saat terjadinya penahanan atas diri seseorang (termasuk Tertanggung) yang dijalankan oleh pihak yang berwenang;*
- e. *Hukuman mati berdasarkan putusan Badan Peradilan;*
- f. *Penugasan pada dinas militer atau kepolisian;*
- g. *Turut dalam suatu penerbangan udara selain sebagai penumpang resmi atau awak pesawat dari suatu maskapai penerbangan sipil komersial yang berlisensi dan beroperasi dalam penerbangan rutin;*
- h. *Terjadi perang, invasi, tindakan bermusuhan dari tentara asing (baik dinyatakan maupun tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi, perlawanan terhadap Pemerintah, perebutan kekuasaan oleh militer, ikut serta dalam huru-hara, pemogokan dan kerusuhan sipil;*
- i. *Turut dalam kegiatan atau olahraga yang berbahaya seperti bungee jumping, menyelam, balapan jenis apapun, olahraga udara termasuk gantole, balon udara, terjun payung dan sky diving atau kegiatan maupun olahraga berbahaya lainnya kecuali yang telah disetujui sebelumnya oleh PT Asuransi BRI Life secara tertulis;*
- j. *Dibawah pengaruh atau terlibat dalam penyalahgunaan narkotika, psikotropika, alkohol, racun, gas atau bahan-bahan sejenis atau obat-obatan (kecuali obat resep yang dikeluarkan dokter);*
- k. *Adanya Acquired Immuno Deficiency Syndrome (AIDS) atau Human Immunodeficiency Virus (HIV) dalam tubuh;*
- l. *Adanya Kelainan jiwa, cacat mental, neurosis, psikosomatis atau psikosis;*
- m. *Adanya kelainan bawaan/cacat bawaan atau penyakit bawaan;*
- n. *Kondisi yang telah ada sebelumnya, yaitu cacat, keadaan sakit atau ketidakmampuan yang diderita oleh Tertanggung atau yang gejalanya timbul sebelum Tanggal Mulai Berlaku Polis dan telah diketahui atau seharusnya secara wajar diketahui berdasarkan perkembangan patologis yang diterima secara medis dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) bulan sejak berlaku Asuransi.*

2. *Pengecualian untuk Manfaat Penyakit Kritis dengan kondisi sebagai berikut:*
- a. *Penyakit Kritis yang dialami Tertanggung sebelum berlalunya tenggang waktu 6 (enam) bulan sejak Tanggal Mulai Asuransi;*
  - b. *Penyakit Kritis yang dialami oleh Tertanggung sebelum Tanggal Mulai Asuransi;*
  - c. *Penyakit Kritis yang dialami oleh Tertanggung yang disebabkan oleh:*
    - i. *Percobaan bunuh diri atau pencederaan diri oleh tertanggung baik yang dilakukannya dalam keadaan sadar/ waras atau pun dalam keadaan tidak sadar / tidak waras;*
    - ii. *Kelainan Bawaan/Cacat bawaan;*
    - iii. *Tertanggung turut dalam kegiatan atau olahraga yang berbahaya seperti bungee jumping, menyelam, balapan jenis apapun, olahraga udara termasuk gantole, balon udara, terjun payung dan sky diving atau kegiatan maupun olahraga berbahaya lainnya kecuali yang telah disetujui sebelumnya secara tertulis;*
    - iv. *Tertanggung di bawah pengaruh atau terlibat di dalam penyalahgunaan narkotika, psikotropika, alkohol, racun, gas atau bahan-bahan sejenis atau obat-obatan (Kecuali apabila zat-zat tersebut digunakan sebagai obat berdasarkan resep yang dikeluarkan dokter);*
    - v. *Kelainan jiwa, cacat mental, neurosisi, psikosomatis atau psikosis;*
    - vi. *Adanya Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) atau Human immunodeficiency Virus (HIV) dalam tubuh Tertanggung;*
    - vii. *Radiasi ionisasi atau kontaminasi oleh radioaktif dari bahan bakar nuklir atau sampah nuklir dari proses fisi nuklir atau bahan senjata nuklir; dan*
    - viii. *Tindakan malpraktek yang dilakukan oleh Dokter dan tindakan pengobatan yang dilakukan oleh bukan Dokter.*

#### Persyaratan & Tata Cara


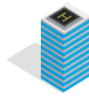
Tata Cara Pembelian Produk Asuransi	Cara pendaftaran cukup dengan mengisi Surat Permintaan Asuransi (SPA) dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan, serta meneruskannya ke PT Asuransi BRI Life melalui Tenaga Pemasar kami.
Permintaan Pembayaran Manfaat Asuransi (Pengajuan Klaim)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pengajuan Klaim</i></li> <li>1) <i>Klaim Meninggal Dunia:</i> <i>Pengajuan Pembayaran Klaim meninggal dunia wajib segera diajukan kepada BRI Life selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal meninggal dunia dengan melengkapi:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. <i>Polis asli beserta perubahan / Addendum Polis terakhir;</i></li> <li>ii. <i>Formulir Klaim Meninggal Dunia yang telah diisi dengan benar dan lengkap oleh Pemegang Polis/Termaslahat;</i></li> <li>iii. <i>Bukti diri yang sah dari Tertanggung, Pemegang Polis, Termaslahat dan yang mengajukan (KTP/SIM/Passport);</i></li> <li>iv. <i>Fotokopi kartu keluarga Tertanggung, Pemegang Polis dan Termaslahat;</i></li> <li>v. <i>Fotokopi Surat Perubahan Nama Tertanggung dan Termaslahat (jika ada);</i></li> <li>vi. <i>Surat Kuasa asli dari Pemegang Polis/Termaslahat (apabila dikuasakan);</i></li> <li>vii. <i>Surat Kuasa Penerima Pembayaran Manfaat Asuransi kepada salah seorang Termaslahat (apabila Termaslahat lebih dari satu) yang disediakan oleh BRI Life;</i></li> <li>viii. <i>Fotokopi legalisir Surat Keterangan Kematian dari kelurahan/Fotokopi akte kematian yang sudah berbarcode dari DISDUKCAPIL;</i></li> <li>ix. <i>Asli Surat Keterangan Dokter (Resume Medis) apabila Tertanggung meninggal dunia akibat sakit;</i></li> </ol> </li> </ul>

	<p>x. Surat visum et repertum atau surat keterangan otopsi asli apabila diperlukan dari Dokter yang sah dan berwenang;</p> <p>xi. Berita Acara Kepolisian apabila Tertanggung mengalami kecelakaan yang diproses oleh pihak Kepolisian;</p> <p>xii. Surat keterangan kematian asli dari Konsulat Jenderal RI setempat, apabila Tertanggung meninggal dunia di luar negeri;</p> <p>xiii. Fotokopi buku tabungan Pemegang Polis / Termaslahat;</p> <p>xiv. Dokumen lain yang dinyatakan perlu oleh BRI LIFE yang berkaitan dengan permintaan pembayaran Manfaat Asuransi.</p> <p>2) Klaim Penyakit Kritis: Pengajuan Pembayaran Klaim penyakit kritis wajib segera diajukan kepada BRI Life selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal diagnosis penyakit kritis ditegakkan dengan melengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Polis asli beserta perubahan / Addendum Polis terakhir;</li> <li>ii. Formulir klaim yang telah diisi dengan lengkap;</li> <li>iii. Resume Medis Tertanggung apabila diminta oleh BRI LIFE;</li> <li>iv. Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi;</li> <li>v. Fotokopi identitas (KTP / SIM / Passport dari Pemegang Polis / Termaslahat) yang masih berlaku;</li> <li>vi. Fotokopi buku tabungan Pemegang Polis / Termaslahat; dan</li> <li>vii. Dokumen lain yang dinyatakan perlu oleh BRI Life yang berkaitan dengan permintaan pembayaran Manfaat Asuransi.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembayaran klaim</li> </ul> <p>1) BRI LIFE akan memberikan keputusan klaim dan pembayaran klaim dalam 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak dokumen klaim diterima secara lengkap dan benar di Kantor Pusat serta tidak memerlukan investigasi khusus.</p> <p>2) Dalam hal BRI LIFE memerlukan investigasi khusus maka dalam waktu 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak dokumen klaim diterima secara lengkap dan benar di Kantor Pusat, BRI Life akan memutuskan apakah klaim akan dibayarkan atau ditolak, apabila putusan klaim dibayarkan maka BRI Life akan melakukan pembayaran klaim dalam 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal putusan klaim.</p>
<p>Call Center &amp; Alamat</p>	<p>Terdapat syarat dan ketentuan yang berlaku pada produk ini, Anda dapat memperoleh informasi tersebut dengan menghubungi layanan BRI Life sebagai berikut :</p> <p>Call Center : 1500-087</p> <p>Whatsapp : 0811-935-0087 (Text Only)</p> <p>Email : <a href="mailto:cs@brilife.co.id">cs@brilife.co.id</a></p> <p>Selain itu, Anda dapat berinteraksi langsung dengan Customer Service kami secara <i>walk in</i> (datang secara langsung) ke Customer Care PT Asuransi BRI Life dengan alamat :</p> <p>Menara BRILiaN Lantai 2 Jln. Gatot Subroto No. 177 A, Menteng Dalam, Tebet, Jakarta Selatan, 12870</p>

Risiko	
Risiko yang perlu diketahui	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risiko Klaim               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Risiko tidak dibayarkannya klaim karena risiko yang terjadi termasuk dalam Pengecualian Polis.</li> <li>b. Risiko tidak dibayarkannya klaim dalam hal ditemukannya ketidaksesuaian informasi pada saat mengajukan klaim.</li> <li>c. Risiko tidak dibayarkannya klaim karena pengajuan klaim melebihi waktu yang ditentukan.</li> </ol> </li> <li>2. Risiko Pembatalan Polis               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Risiko yang terjadi apabila ketidakbenaran atas keterangan, pernyataan dan penjelasan yang terdapat dalam Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ).</li> <li>b. Risiko polis berakhir karena tidak dibayarkannya premi lanjutan pada jatuh tempo pembayaran premi dan selesainya <i>Grace Periode</i>.</li> </ol> </li> </ol>
Biaya	
Biaya-biaya	Premi yang dibayarkan oleh nasabah sudah termasuk biaya administrasi, biaya pemeliharaan dan pencetakan polis, biaya pemasaran dan biaya komisi yang diberikan BRI Life kepada Bank BRI dalam aktivitas kerja sama ini.
Informasi Tambahan	
Definisi-definisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Free Look Period</i> adalah masa selama 14 (empat belas) hari kalender yang diberikan oleh PT Asuransi BRI Life kepada Peserta Asuransi untuk mempelajari isi Polis.</li> <li>• <i>Grace Period</i> adalah jangka waktu selama 45 (empat puluh lima) hari kalender sejak tanggal jatuh tempo pembayaran Premi yang mana pertanggungannya tetap berlaku meskipun Premi belum dibayar oleh Pemegang Polis.</li> <li>• <i>Pemegang Polis</i> adalah orang yang mengadakan perjanjian pertanggungannya dengan BRI Life.</li> <li>• <i>Polis</i> adalah dokumen yang memuat pertanggungannya antara Peserta Asuransi dengan PT Asuransi BRI Life.</li> <li>• <i>Premi</i> adalah sejumlah pembayaran kepada PT Asuransi BRI Life untuk pertanggungannya dari Peserta Asuransi yang Berhak.</li> <li>• <i>Ringkasan Polis</i> adalah dokumen yang berisi pokok-pokok perjanjian pertanggungannya jiwa.</li> <li>• <i>Termaslahat</i> adalah pihak yang diberi hak untuk menerima Manfaat Asuransi sebagaimana dicantumkan dalam Polis dengan ketentuan pihak yang diberi hak tersebut mempunyai hubungan kepentingan terhadap Tertanggung atas Manfaat Asuransi yang bersangkutan (<i>insurable interest</i>) dan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan peraturan perundangan-undangan yang berlaku di negara Republik Indonesia.</li> <li>• <i>Tertanggung</i> adalah orang yang atas jiwanya diasuransikan dan tercantum dalam Ringkasan Polis.</li> </ul>
Underwriting	<i>Non-guaranteed Acceptance</i>

Informasi lainnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyakit Kritis yang dipertanggungjawabkan dalam produk asuransi ini adalah:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kanker</li> <li>2) Serangan Jantung</li> <li>3) Stroke</li> <li>4) Gagal Ginjal</li> <li>5) Hepatitis Fulminant</li> </ol> </li> <li>• Masa Tunggu untuk Penyakit Kritis selama 6 (enam) bulan.</li> <li>• Masa Tunggu untuk Meninggal Dunia bukan akibat kecelakaan selama 3 (tiga) bulan.</li> </ul>
-------------------	--

**Pengaduan Terkait Produk dan Layanan**

	<p>Call Center : 1500-087</p> <p>Whatsapp : 0811-935-0087 (Text Only)</p> <p>Email : <a href="mailto:cs@brilife.co.id">cs@brilife.co.id</a></p>		<p>Customer Care PT Asuransi BRI Life</p> <p>Menara BRILiaN Lantai 2</p> <p>Jln. Gatot Subroto No. 177 A, Menteng Dalam, Tebet, Jakarta Selatan, 12870.</p>
---	---	---	---

Adapun terkait Prosedur Pengaduan terkait Layanan dan Produk adalah sebagai berikut:

1. Peserta Asuransi dapat menyampaikan pengaduan secara lisan maupun tertulis;
2. BRI Life akan melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara obyektif;
3. Terkait pengaduan tersebut, BRI Life akan memberikan tanggapan:
  - i. berupa tanggapan penyelesaian atas pengaduan berupa penjelasan permasalahan; atau
  - ii. berupa arahan untuk melengkapi dokumen tambahan atas pengaduan yang dimaksud (jika ada); atau
  - iii. berupa penolakan apabila pengaduan yang diajukan merupakan hal-hal yang tidak berhubungan dengan BRI Life.
4. BRI Life wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima;
5. Dalam hal BRI Life membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Peserta Asuransi secara lisan sebagaimana dimaksud pada poin sebelumnya, BRI Life meminta kepada Peserta Asuransi untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan;
6. Sementara untuk pengaduan tertulis dari Peserta Asuransi yang telah memenuhi persyaratan polis dan/atau ketentuan lain yang berlaku, BRI Life wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan;
7. Untuk pengaduan tertulis dari Peserta Asuransi yang telah memenuhi persyaratan polis dan/atau ketentuan lain yang berlaku namun memerlukan analisis/penelitian khusus paling lambat adalah 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan;
8. Waktu penyelesaian sebagaimana angka 7 diperpanjang dalam 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi tertentu seperti :
  - i. kantor BRI Life yang menerima Pengaduan tidak sama dengan kantor BRI Life tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor BRI Life tersebut;
  - ii. Pengaduan yang disampaikan oleh Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Pengaduan; dan/atau
  - iii. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali BRI Life.
9. Penyelesaian pengajuan pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 5, 6, 7 dan 8 dapat diperpanjang apabila terdapat kondisi dalam penyelesaiannya memerlukan tindak lanjut pihak lain dan tindak lanjut pihak lain tersebut mempengaruhi waktu penyelesaian.



#### Disclaimer (penting untuk dibaca)

1. Perusahaan Asuransi 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 pegawai Perusahaan Asuransi atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.
3. Perlu Anda ketahui bahwa produk ini merupakan **produk asuransi** dan bukan merupakan produk perbankan dan/atau sejenisnya.



PT Asuransi BRI Life berizin dan  
diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Tanggal Cetak Dokumen  
1 Oktober 2022