

**RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN VERSI UMUM
ASURANSI PROFESSIONAL GROUP PROTECTION**

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum	
Nama Produk	Asuransi Professional Group Protection
Nama Dagang	Asuransi Professional Group Protection
Mata Uang	Rupiah
Jenis Produk	<ul style="list-style-type: none"> Asuransi Kumpulan Asuransi Tradisional
Nama Penerbit	PT. Asuransi BRI Life
Deskripsi Produk	Merupakan produk asuransi kumpulan dari PT Asuransi BRI Life yang memberikan perlindungan terhadap risiko meninggal dunia dan kecelakaan.
Fitur Utama Asuransi Professional Group Protection	
Usia Masuk	Usia masuk Peserta adalah minimum 3 tahun dan maksimum 64 tahun, dengan ketentuan usia masuk peserta ditambah masa asuransi \leq 65 tahun.
Uang Pertanggungan	Minimum Rp. 1.000.000,- dan maksimum Rp. 5.000.000.000,-. Besaran Uang Pertanggungan (UP) dapat ditetapkan dengan cara Flat Amount, Multiple Salary, atau Graded Schedule, disesuaikan dengan kebutuhan klien dan bersifat tailor made.
Masa Asuransi	Maksimum 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang.
Premi	Minimum Premi per Peserta Rp. 500,- (lima ratus rupiah) dan maksimum Premi per Peserta Rp. 150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah).
Masa Pembayaran Premi	Sekaligus/tunggal
Manfaat Asuransi	
Manfaat Asuransi Dasar	<p>Manfaat Asuransi Dasar terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manfaat Natural Death Apabila peserta meninggal dunia biasa/alami dalam masa pertanggungan, maka kepada ahli waris atau yang ditunjuk akan diberikan santunan sebesar Uang Pertanggungan Natural Death. 2. Manfaat Term Life Apabila peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan, maka kepada ahli waris atau yang ditunjuk akan diberikan santunan sebesar Uang Pertanggungan Term Life. 3. Manfaat Personal Accident (Risiko A) Apabila peserta meninggal dunia akibat langsung dari kecelakaan dalam masa pertanggungan, maka kepada ahli waris atau yang ditunjuk akan diberikan santunan sebesar Uang Pertanggungan Personal Accident (Risiko A). <p>Catatan: Manfaat wajib dipilih minimum salah satu dari Manfaat Dasar di atas.</p>

<p>Manfaat Asuransi Tambahan (Rider)</p>	<p>Manfaat Asuransi Tambahan (Rider) terdiri dari:</p> <p>1. Manfaat Personal Accident (Risiko B)</p> <p>Apabila peserta mengalami Cacat Tetap Total akibat kecelakaan dalam masa pertanggungan sehingga kehilangan fungsi atas kedua tangan/ kedua mata/ kedua kaki/ satu tangan dan satu mata/ satu mata dan satu kaki atau satu tangan dan satu kaki, maka akan diberikan santunan sebesar 100% Uang Pertanggungan Personal Accident (Risiko B).</p> <p>Apabila peserta mengalami Cacat Tetap Sebagian akibat kecelakaan dalam masa pertanggungan, akan dibayarkan santunan sebesar prosentase dalam Tabel Cacat Tetap Sebagian.</p> <p>Apabila Tertanggung menderita Cacat Tetap Total akibat Kecelakaan setelah sebelumnya mengklaim Cacat Tetap Sebagian, maka yang akan dibayarkan adalah sebesar selisih positif Uang Pertanggungan Personal Accident (Risiko B) dikurangi klaim Cacat Tetap Sebagian yang telah dibayarkan sebelumnya.</p> <p>2. Manfaat Personal Accident (Risiko D)</p> <p>Apabila peserta mengalami suatu kecelakaan dalam masa pertanggungan yang mengakibatkan cedera / sakit dan berdasarkan keterangan dokter memerlukan perawatan di Rumah Sakit, akan dibayarkan sebesar kuitansi atau tidak melebihi maksimum sebesar 10% dari Uang Pertanggungan Personal Accident (Risiko A) sebagai penggantian semua biaya pengobatan / perawatan di Rumah Sakit.</p> <p>3. Manfaat Santunan Biaya Pemakaman</p> <p>Apabila peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan, maka akan dibayarkan santunan pemakaman sebesar Uang Pertanggungan Santunan Biaya Pemakaman.</p> <p>Catatan:</p> <p>Manfaat Personal Accident (Risiko B) dan Manfaat Personal Accident (Risiko D) hanya dapat dipilih jika Pemegang Polis mengambil manfaat dasar Personal Accident (Risiko A).</p>
<p>Pengecualian</p>	
<p><i>Penanggung tidak diwajibkan untuk membayar Manfaat Asuransi untuk meninggalnya Peserta yang disebabkan oleh:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tindakan bunuh diri, percobaan bunuh diri atau pencideraan diri, jika tindakan atau peristiwa itu terjadi dalam kurun waktu 2 (dua) tahun sejak tanggal mulai berlakunya asuransi;</i> 2. <i>Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan oleh pihak yang berkepentingan atas Polis;</i> 3. <i>Tindak kejahatan atau percobaan tindakan kejahatan pelanggaran hukum atau percobaan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Peserta atau perlawanan yang dilakukan oleh Peserta pada saat terjadinya penahanan atas diri seseorang (termasuk Peserta) yang dijalankan oleh pihak yang berwenang;</i> 4. <i>Hukuman mati berdasarkan putusan Badan Peradilan;</i> 5. <i>Penugasan pada dinas militer atau kepolisian;</i> 6. <i>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;</i> 7. <i>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> 8. <i>Turut dalam kegiatan atau olahraga yang berbahaya seperti bungee jumping, menyelam, balapan</i> 	

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 BRI Life secara tertulis;

9. *Dibawah pengaruh atau terlibat dalam penyalahgunaan narkotika, psikotropika, alkohol, racun, gas atau bahan-bahan sejenis atau obat-obatan (kecuali obat resep yang dikeluarkan dokter);*
10. *Adanya Acquired Immuno Deficiency Syndrome (AIDS) atau Human Immunodeficiency Virus (HIV) dalam tubuh;*
11. *Radiasi ionisani atau kontaminasi oleh radioaktif dari bahan bakar nuklir atau sampah nuklir dari proses fisi nuklir atau bahan senjata nuklir;*
12. *Adanya Kelainan jiwa, cacat mental, neorosis, psikosomatis atau psikosisi;*
13. *Adanya kelainan bawaan/cacat bawaan atau penyakit bawaan;*
14. *Kondisi yang telah ada sebelumnya, yaitu cacat, keadaan sakit atau ketidakmampuan yang diderita oleh Peserta atau yang gejalanya timbul sebelum tanggal mulai berlakunya asuransi dan telah diketahui atau seharusnya secara wajar diketahui berdasarkan perkembangan patologis yang diterima secara medis dan terjadi pada 2 (dua) tahun sejak tanggal berlakunya asuransi.*

Persyaratan & Tata Cara

Tata Cara Pembelian Produk Asuransi	Cara pendaftaran cukup dengan mengisi Surat Permohonan Asuransi dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan, serta meneruskannya ke PT Asuransi BRI Life melalui Tenaga Pemasar kami.
Syarat Kepesertaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimum Peserta 5 orang. 2. Peserta yang diikutsertakan tidak dalam keadaan sakit dan/atau sedang dirawat di rumah sakit. 3. Usia masuk Peserta adalah minimum 3 tahun dan maksimum 64 tahun, dengan ketentuan usia masuk peserta ditambah masa asuransi ≤ 65 tahun. 4. Seseorang ditetapkan sebagai Peserta apabila Daftar Peserta yang mencantumkan keterangan dan pernyataan atas dirinya disetujui oleh Penanggung dengan diberikan bukti tanda peserta/ Daftar Peserta.
Permintaan Pembayaran Manfaat Asuransi (Pengajuan Klaim)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Permintaan pembayaran Manfaat Asuransi atas Peserta harus segera diajukan kepada Penanggung paling lambat 60 (enam puluh) hari kalender sejak terjadinya risiko.</i> 2. <i>Syarat-syarat pengajuan klaim Natural Death, Term Life, Personal Accident (Risiko A) dan Santunan Biaya Pemakaman:</i> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Surat pengantar pengajuan klaim dari Instansi (perusahaan) tempat Peserta bekerja.</i> b. <i>Surat keterangan kematian asli/legalisir asli dari instansi berwenang.</i> c. <i>Surat keterangan dokter / rumah sakit yang berwenang tentang sebab dan akibat terjadinya risiko meninggal dunia / kecelakaan, apabila Peserta meninggal dunia di Rumah Sakit atau fasilitas kesehatan lainnya.</i> d. <i>Surat keterangan asli dari kepolisian, apabila Peserta meninggal dunia akibat kecelakaan.</i> e. <i>Surat keterangan kematian asli dari Konsulat Jenderal RI setempat, apabila Peserta meninggal dunia diluar negeri.</i> f. <i>Fotokopi identitas (KTP/SIM/Paspor dilampiri KITAP/KITAS/KIM bila Warga Negara Asing) dari Peserta.</i> g. <i>Fotokopi kartu keluarga dari Peserta.</i> h. <i>Dokumen lain yang dinyatakan perlu oleh BRI Life.</i>

	<p>3. Syarat-syarat pengajuan klaim Personal Accident (Risiko B):</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat pengantar pengajuan klaim dari Instansi (perusahaan) tempat Peserta bekerja. b. Surat Keterangan dan diagnosis Cacat Tetap Total/Sebagian dari Dokter yang merawat. c. Resume medis Peserta. d. Surat Keterangan (Berita Acara) Kepolisian (asli), apabila disebabkan oleh hal-hal yang melibatkan pihak kepolisian. e. Fotokopi identitas (KTP/SIM/Paspor dilampiri KITAP/KITAS/KIM bila Warga Negara Asing) dari Peserta. f. Dokumen lain yang dinyatakan perlu oleh BRI Life. <p>4. Syarat-syarat pengajuan klaim Personal Accident (Risiko D):</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat pengantar pengajuan klaim dari Instansi (perusahaan) tempat Peserta bekerja. b. Surat Keterangan dari Dokter yang merawat. c. Perincian biaya rawat inap dan kuitansi asli biaya Rumah Sakit. d. Resume medis Peserta. e. Surat Keterangan (Berita Acara) Kepolisian (asli), apabila disebabkan oleh hal-hal yang melibatkan pihak kepolisian. f. Fotokopi identitas (KTP/SIM/Paspor dilampiri KITAP/KITAS/KIM bila Warga Negara Asing) dari Peserta. g. Dokumen lain yang dinyatakan perlu oleh BRI Life.
<p>Pembayaran Klaim</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. PT. Asuransi BRI Life wajib melakukan pembayaran klaim dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen pengajuan klaim diterima lengkap dan benar oleh PT. Asuransi BRI Life. 2. Pembayaran Klaim ditransfer langsung ke rekening Pemegang Polis atau Penerima manfaat.
<p>Call Center & 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 Whatsapp : 0811-935-0087 (Text Only) Email : cs@brilife.co.id</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>Customer Care PT Asuransi BRI Life Menara BRILiaN Lantai 2 Jl. Gatot Subroto No.177 A, Menteng Dalam, Tebet, Jakarta Selatan, 12870.</p>

Risiko									
Risiko yang perlu diketahui	<p>1. Risiko Klaim</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Risiko tidak dibayarkannya klaim karena risiko yang terjadi termasuk dalam Pengecualian Polis. b. Risiko tidak dibayarkannya klaim dalam hal ditemukannya ketidaksesuaian informasi pada saat mengajukan klaim. c. Risiko tidak dibayarkannya klaim karena pengajuan klaim melebihi waktu yang ditentukan. <p>2. Risiko Pembatalan Polis</p> <p>Risiko yang terjadi apabila ketidakbenaran atas keterangan, pernyataan dan penjelasan yang terdapat dalam Surat Permintaan Asuransi.</p>								
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 Mitra Rekanan dalam aktivitas kerja sama pemasaran produk ini (jika ada).								
Simulasi									
Ilustrasi Produk	<p>Suatu institusi/perusahaan membeli produk Asuransi Professional Group Protection bagi para karyawannya. Manfaat yang diambil Institusi/Perusahaan tersebut adalah: Natural Death, Term Life, Personal Accident (Risiko A, Risiko B, Risiko D) dan Santunan Biaya Pemakaman.</p> <p>Institusi/perusahaan tersebut menetapkan Uang Pertanggungan (UP) bagi karyawannya dengan cara Flat Amount, yaitu ditetapkan UP sebesar Rp 15.000.000,-</p> <p>Misal Premi rata-rata per tahun per karyawan adalah: Rp 107.430,-</p> <p>Misal salah satu karyawan perusahaan tersebut mengalami risiko meninggal dunia akibat kecelakaan dalam masa asuransi, maka BRI Life akan membayarkan manfaat sebesar:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- Manfaat Term Life (Santunan Meninggal dunia)</td> <td style="text-align: right;">Rp. 15.000.000,-</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- Manfaat Personal Accident (Risiko A)</td> <td style="text-align: right;">Rp. 15.000.000,-</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">- Manfaat Santunan Biaya Pemakaman</td> <td style="text-align: right;"><u>Rp. 3.000.000,-</u></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;">Total</td> <td style="text-align: right;">Rp. 33.000.000,-</td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <p>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.</p> </div>	- Manfaat Term Life (Santunan Meninggal dunia)	Rp. 15.000.000,-	- Manfaat Personal Accident (Risiko A)	Rp. 15.000.000,-	- Manfaat Santunan Biaya Pemakaman	<u>Rp. 3.000.000,-</u>	Total	Rp. 33.000.000,-
- Manfaat Term Life (Santunan Meninggal dunia)	Rp. 15.000.000,-								
- Manfaat Personal Accident (Risiko A)	Rp. 15.000.000,-								
- Manfaat Santunan Biaya Pemakaman	<u>Rp. 3.000.000,-</u>								
Total	Rp. 33.000.000,-								

Informasi Tambahan

Definisi-definisi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pemegang Polis adalah Orang atau Badan yang mengadakan perjanjian pertanggungan dengan BRI Life.</i> • <i>Penanggung adalah PT. Asuransi BRI Life.</i> • <i>Peserta adalah Orang yang memenuhisyarat untuk dipertanggungkan yang telah didaftarkan oleh Pemegang Polis dan disetujui oleh BRI Life.</i> • <i>Polis adalah Dokumen yang memuat perjanjian Asuransi Kumpulan antara Pemegang Polis dan BRI Life.</i>
-------------------	--

Tabel Cacat Tetap Sebagian	<p>Tabel Cacat Tetap Sebagian:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">KEHILANGAN FUNGSI ATAS</th> <th style="text-align: center;">SANTUNAN (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Lengan kanan mulai dari bahu</td><td>70% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Lengan kiri mulai dari bahu</td><td>56% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Tangan kanan mulai dari siku</td><td>65% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Tangan kiri mulai dari siku</td><td>52% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Tangan kanan mulai dari pergelangan</td><td>60% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Tangan kiri mulai dari pergelangan</td><td>50% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Penglihatan sebelah mata</td><td>50% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Pendengaran kedua belah telinga</td><td>50% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Pendengaran sebelah telinga</td><td>15% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Satu kaki</td><td>50% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Jempol kanan</td><td>25% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Jempol kiri</td><td>20% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Jari telunjuk kanan</td><td>15% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Jari telunjuk kiri</td><td>12% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Jari kelingking kanan</td><td>12% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Jari kelingking kiri</td><td>7% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Jari tengah atau jari manis kanan</td><td>10% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Jari tengah atau jari manis kiri</td><td>8% x UP PA (Risiko B)</td></tr> <tr><td>Salah satu jari kaki</td><td>5% x UP PA (Risiko B)</td></tr> </tbody> </table> <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi peserta yang kidal, perkataan “kanan” dibaca “kiri” dan sebaliknya. 2. Dalam hal kehilangan dua atau lebih anggota badan bersama-sama, pembayaran santunannya tidak boleh melebihi 100% dari Jumlah Uang Pertanggungan. 	KEHILANGAN FUNGSI ATAS	SANTUNAN (%)	Lengan kanan mulai dari bahu	70% x UP PA (Risiko B)	Lengan kiri mulai dari bahu	56% x UP PA (Risiko B)	Tangan kanan mulai dari siku	65% x UP PA (Risiko B)	Tangan kiri mulai dari siku	52% x UP PA (Risiko B)	Tangan kanan mulai dari pergelangan	60% x UP PA (Risiko B)	Tangan kiri mulai dari pergelangan	50% x UP PA (Risiko B)	Penglihatan sebelah mata	50% x UP PA (Risiko B)	Pendengaran kedua belah telinga	50% x UP PA (Risiko B)	Pendengaran sebelah telinga	15% x UP PA (Risiko B)	Satu kaki	50% x UP PA (Risiko B)	Jempol kanan	25% x UP PA (Risiko B)	Jempol kiri	20% x UP PA (Risiko B)	Jari telunjuk kanan	15% x UP PA (Risiko B)	Jari telunjuk kiri	12% x UP PA (Risiko B)	Jari kelingking kanan	12% x UP PA (Risiko B)	Jari kelingking kiri	7% x UP PA (Risiko B)	Jari tengah atau jari manis kanan	10% x UP PA (Risiko B)	Jari tengah atau jari manis kiri	8% x UP PA (Risiko B)	Salah satu jari kaki	5% x UP PA (Risiko B)
KEHILANGAN FUNGSI ATAS	SANTUNAN (%)																																								
Lengan kanan mulai dari bahu	70% x UP PA (Risiko B)																																								
Lengan kiri mulai dari bahu	56% x UP PA (Risiko B)																																								
Tangan kanan mulai dari siku	65% x UP PA (Risiko B)																																								
Tangan kiri mulai dari siku	52% x UP PA (Risiko B)																																								
Tangan kanan mulai dari pergelangan	60% x UP PA (Risiko B)																																								
Tangan kiri mulai dari pergelangan	50% x UP PA (Risiko B)																																								
Penglihatan sebelah mata	50% x UP PA (Risiko B)																																								
Pendengaran kedua belah telinga	50% x UP PA (Risiko B)																																								
Pendengaran sebelah telinga	15% x UP PA (Risiko B)																																								
Satu kaki	50% x UP PA (Risiko B)																																								
Jempol kanan	25% x UP PA (Risiko B)																																								
Jempol kiri	20% x UP PA (Risiko B)																																								
Jari telunjuk kanan	15% x UP PA (Risiko B)																																								
Jari telunjuk kiri	12% x UP PA (Risiko B)																																								
Jari kelingking kanan	12% x UP PA (Risiko B)																																								
Jari kelingking kiri	7% x UP PA (Risiko B)																																								
Jari tengah atau jari manis kanan	10% x UP PA (Risiko B)																																								
Jari tengah atau jari manis kiri	8% x UP PA (Risiko B)																																								
Salah satu jari kaki	5% x UP PA (Risiko B)																																								

Informasi lainnya	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Hal-hal yang belum cukup diatur atau kemungkinan adanya perubahan, BRI Life akan menginformasikan secara tertulis kepada Pemegang Polis dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sebelumnya. Dan jika dalam waktu 14 (empat belas) hari tidak ada tanggapan dari Pemegang Polis maka Pemegang Polis menyetujui segala bentuk perubahan tersebut.</i> • <i>Anda bersedia menerima informasi penawaran produk dan/atau jasa dari Grup BRI baik secara langsung atau melalui sarana komunikasi pribadi.</i>
-------------------	--

Pengaduan Terkait Produk dan Layanan



Call Center : 1500-087
 Whatsapp : 0811-935-0087 (Text Only)
 Email : cs@brilife.co.id



Customer Care PT Asuransi BRI Life
 Menara BRILiaN Lantai 2
 Jl. Gatot Subroto No.177 A, Menteng Dalam,
 Tebet, Jakarta Selatan, 12870.

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.