

Buku Panduan Polis



Sambutan Presiden Direktur PT Zurich Topas Life	2
Prosedur Perubahan Polis	3
Jenis Dokumen-Dokumen Perubahan Polis	4
Ketentuan Perubahan Polis	6
Prosedur Pengajuan dan Persyaratan Klaim	9
Jenis Dokumen Pengajuan Klaim	10
Jenis-Jenis Informasi Kepada Pemegang Polis.....	11
Informasi Cara Pembayaran Premi Lanjutan.....	12
Panduan Cara Pembayaran Tagihan Virtual Account	17
Cara Pembayaran Briva Melalui ATM BRI	21
Informasi Pengenaan Harga Unit.....	25
Cara Membaca Pernyataan Transaksi	26
Prosedur Penyampaian Saran atau Keluhan.....	30
Tanya Jawab	31

SAMBUTAN PRESIDEN DIREKTUR PT ZURICH TOPAS LIFE

Nasabah yang terhormat,

Kami ucapkan selamat bergabung bersama keluarga besar PT Zurich Topas Life dan terima kasih atas kepercayaan Anda untuk menjadikan PT Zurich Topas Life sebagai mitra terpercaya untuk memenuhi kebutuhan proteksi dan perencanaan keuangan Anda beserta keluarga tercinta.

PT Zurich Topas Life ("Zurich") adalah bagian dari salah satu grup perusahaan asuransi terkemuka di dunia, Zurich Financial Services Ltd, yang telah berpengalaman selama lebih dari 140 tahun dan dipercaya oleh nasabah di lebih dari 170 negara di seluruh dunia. Di Indonesia, Zurich memiliki komitmen yang kuat untuk memenuhi kebutuhan proteksi dan perencanaan keuangan masyarakat Indonesia dengan didukung oleh pengetahuan, pengalaman dan kemampuan secara global.

Dalam Polis Zurich Protection & Benefit 8, kami memberikan beragam informasi yang Anda butuhkan dan untuk mempermudah Anda menemukan informasi tersebut maka kami persembahkan Buku Panduan Polis. Buku ini berisi tentang prosedur untuk perubahan Polis, pengajuan klaim, tanya jawab dan informasi seputar Polis lainnya.

Apabila Anda memiliki pertanyaan dan membutuhkan informasi lainnya silahkan menghubungi Customer Care kami di nomor Telepon **1500-ZUR (987)**, maupun email: **customercare.indo@zurich.com**

Terima kasih atas kepercayaan Anda, semoga kami dapat melayani dan menjadi mitra terpercaya Anda dalam jangka waktu yang panjang.

Salam hangat,
PT Zurich Topas Life

CHRIS BENDL
Presiden Direktur

1. Batas Waktu Penerimaan Dokumen:

Pemegang Polis dapat melakukan perubahan Polis yang disesuaikan dengan kebutuhan Pemegang Polis. Batas waktu penerimaan dokumen di Kantor Pusat, bagian *Policy Servicing* (POS) adalah sebagai berikut:

- a. Apabila dokumen secara lengkap dan benar diterima di Kantor Pusat bagian POS pada pukul $\leq 14:00$ WIB (cap POS) pada hari kerja, dan perubahan tersebut disetujui oleh bagian POS, maka perubahan akan diproses pada hari yang sama.
- b. Apabila dokumen secara lengkap dan benar diterima di Kantor Pusat bagian POS pada pukul $> 14:00$ WIB (cap POS) pada hari kerja, dan perubahan tersebut disetujui oleh bagian POS, maka perubahan akan diproses pada hari kerja berikutnya.

2. Waktu Pengerjaan Layanan Perubahan Polis

Perubahan Polis membutuhkan waktu dalam pengerjaannya, oleh karena itu jenis perubahan Polis dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

- a. **Perubahan Major**
adalah perubahan Polis yang berhubungan dengan perubahan Premi, perubahan Manfaat Asuransi, pemulihan Polis dan/atau transaksi unit link sebagaimana dimaksud di dalam tabel halaman 4-5.
Waktu yang dibutuhkan untuk pengerjaan layanan ini adalah 5 (lima) hari kerja dengan catatan dokumen lengkap dan benar. Apabila ada proses pembayaran Nilai Investasi atau Premi ke Pemegang Polis maka ditambah 2 (dua) hari kerja.
- b. **Perubahan Minor**
adalah perubahan Polis yang tidak berhubungan dengan perubahan Major seperti perubahan alamat, nomor telepon, alamat email dan/atau data Pemegang Polis/ Penerima Manfaat sebagaimana dimaksud di dalam tabel halaman 4-5.
Waktu yang dibutuhkan untuk pengerjaan layanan ini adalah 2 (dua) hari kerja dengan catatan dokumen lengkap dan benar.

NO	JENIS DOKUMEN	JENIS PERUBAHAN POLIS																				
		PERUBAHAN MAJOR										PERUBAHAN MINOR										
		Pembatalan Dalam Masa Pemeliharaan Polis	Penebusan Polis	Penarikan Sebagian Dana Investasi	Penambahan Premi Top Up Tunggal	Bebas Premi Ulang Pertanggungjawaban Berturut-turut	Pemulihan Polis	Perubahan Rekening	Perubahan Tinggi & Berat Badan	Perubahan Tanggal Lahir	Penghentian Pinjaman Premi Otomatis	Perubahan Alamat, Email & No. Telepon	Perubahan Frekuensi Pembayaran Premi	Bank Transfer	Debet Rekening	Debet Kartu Kredit	Perubahan/Penggantian Pemegang Polis	Perubahan Nama	Perubahan Penerima Manfaat	Duplikat Polis	Banker's Clause	Pengembalian Titipan Premi
1	Fotokopi Kartu Identitas (KTP/SIM/PASPOR/KITAS) Pemegang Polis yang masih berlaku	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
2	Formulir Pembatalan Polis	V	V																			
3	Formulir Penarikan Sebagian Dana Investasi			V																		
4	Formulir Premi Top Up Tunggal				V																	
5	Formulir Perubahan Polis (Financial)					V					V	V										
6	Formulir Pemulihan Polis						V															
7	Formulir Perubahan Polis (Non Financial)							V	V	V	V						V	V				
8	Surat Kuasa Debet Rekening												V									
9	Surat Kuasa Debet Kartu Kredit													V								
10	Formulir Perubahan Pemegang Polis														V							
11	Formulir Duplikat Polis - Kartu HS																			V		
12	Formulir Banker's Clause																				V	
13	Formulir Pengembalian Titipan Premi																					V
14	Formulir Beneficial Owner & fotokopi Identitas Diri Pemilik Rekening/Kartu Kredit (bila Pembayar premi bukan Pemegang Polis)												V	V								
15	Fotokopi halaman depan buku tabungan	V	V	V									V									V
16	Fotokopi halaman depan&belakang Kartu Kredit													V								
17	Fotokopi slip setor/ bukti transfer				V	V				V					V						V	
18	Fotokopi Kartu Identitas Pemegang Polis baru yang masih berlaku																V					
19	Fotokopi Kartu Identitas Tertanggung yang masih berlaku (bila berbeda dengan Pemegang Polis)						V															
20	Fotokopi Akta Kelahiran yang telah dikoreksi yang disahkan dan dilegalisir oleh Pengadilan Negeri								V								V					
21	Fotokopi Kartu keluarga/Akta Lahir yang menunjukkan hubungan Pemegang Polis Baru dengan Tertanggung															V						
22	Fotokopi Kartu keluarga/Akta Lahir yang menunjukkan hubungan Penerima Manfaat Baru dengan Tertanggung																	V				
23	Kuesioner Pekerjaan (bila perlu)							V														
24	Kuesioner Pekerjaan/Hobby/Penyakit/Persyaratan lain (bila perlu)						V															
25	Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (bila hilang) atau Buku Polis asli/ Kartu HS (bila rusak)		V																		V	
26	Buku Polis Asli	V	V																		V	
	Status Polis Aktif	Polis harus dalam status aktif untuk melakukan perubahan - perubahan di atas, kecuali untuk pengajuan Pemulihan Polis atau Penebusan Polis																				

1. Perubahan Terkait Premi

- a. Minimum Premi, sesuai frekuensi bayar:
 - Rp 10.000.000,- per-tahun
 - Rp 5.200.000,- per-enam bulan
 - Rp 2.650.000,- per-tiga bulan
 - Rp 900.000,- per-bulan
- b. Perubahan besaran Premi tidak dapat dilakukan.
- c. Perubahan frekuensi pembayaran Premi dapat dilakukan 1 (satu) bulan sebelum Tanggal Jatuh Tempo Premi berikutnya, kecuali Polis dalam Masa Pinjaman Premi Otomatis.
- d. Perubahan cara pembayaran Premi dapat dilakukan setiap saat.
- e. Premi yang dibayarkan akan dialokasikan sebagai:
 - 60% (enam puluh persen) sebagai Premi Dwiguna, dan;
 - 40% (empat puluh persen) sebagai Premi Investasi.
- f. Dikenakan Biaya Alokasi sebesar 5% dari setiap Premi Investasi yang dibayarkan.
- g. Biaya Alokasi di atas tidak akan dikenakan jika terdapat pembayaran Premi sebesar atau di atas Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) per tahun.

2. Penambahan Premi Top Up Tunggal

- a. Minimum Premi Top Up Tunggal adalah Rp 1.000.000,- per-transaksi.
- b. Dikenakan Biaya Alokasi Premi Top Up Tunggal sebesar 5% dari jumlah Premi Top Up Tunggal yang diajukan.
- c. Biaya Alokasi di atas tidak akan dikenakan jika terdapat pembayaran Premi sebesar atau di atas Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) per tahun.

3. Perubahan Uang Pertanggungan Polis
Perubahan Uang Pertanggungan Polis tidak dapat dilakukan.
4. Perubahan Alokasi Dana Investasi
Perubahan Alokasi Dana Investasi tidak dapat diajukan berhubung jenis Dana Investasi yang tersedia untuk Polis ini adalah *ZurichLink Rupiah Equity Fund* baik untuk alokasi Premi Investasi maupun Premi Top Up Tunggal.
5. Penarikan Dana dari Nilai Investasi
 - a. Atas Nilai Investasi dari Premi Investasi, dapat dilakukan Penarikan Dana Sebagian maupun Penarikan Dana Seluruhnya setelah Ulang Tahun Polis ke-7.
 - b. Atas Nilai Investasi dari Premi Top Up Tunggal (jika ada), dapat dilakukan Penarikan Dana Sebagian maupun Penarikan Dana Seluruhnya dari Nilai Investasi setiap saat.
 - c. Minimal jumlah penarikan sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) per penarikan.
 - d. Jika saldo Nilai Investasi kurang dari Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah), Pemegang Polis tidak dapat melakukan Penarikan Dana Sebagian namun tetap dapat mengajukan Penarikan Dana Seluruhnya dan Polis akan tetap aktif.
 - e. Hasil Penarikan Dana Sebagian atau Penarikan Dana Seluruhnya akan dipindahbukukan ke nomor rekening bank Pemegang Polis yang tercatat pada Penanggung.
 - f. Penarikan dana dari Nilai Investasi akan dikenakan pajak (jika ada) mengikuti ketentuan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku di Indonesia.
 - g. Tidak ada biaya yang dikenakan atas Penarikan Dana Sebagian atau Penarikan Dana Seluruhnya.

6. Pembatalan Polis dalam Masa Pemahaman Polis (*Free Look*)
 - a. Harus diajukan dalam 22 (dua puluh dua) hari kalender sejak Tanggal Penerbitan Polis.
 - b. Akan dikenakan biaya administrasi Rp 100.000,- per Polis dan biaya pemeriksaan kesehatan (jika ada).
7. Penebusan Polis
 - a. Dapat diajukan kapan saja setelah Masa Pemahaman Polis berakhir.
 - b. Nilai Tunai yang tersisa (jika ada) serta Nilai Investasi yang terbentuk (jika ada), akan dipindah bukukan ke nomor rekening bank Pemegang Polis yang tercatat pada Penanggung.
 - c. Apabila saat dilakukan penebusan Polis status Polis dalam kondisi Pinjaman Premi Otomatis, maka Nilai Tunai (jika ada) dan Nilai Investasi (jika ada) akan dikurangi dengan Pinjaman Premi Otomatis beserta Bunganya terlebih dahulu dan sisanya akan dipindah bukukan ke nomor rekening bank Pemegang Polis yang tercatat pada Penanggung.
 - d. Penebusan Polis akan dikenakan pajak (jika ada) mengikuti ketentuan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku di Indonesia.

PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM

Prosedur dan persyaratan pengajuan klaim adalah sebagai berikut:

1. Status Polis aktif.
2. Pengajuan klaim segera dilakukan setelah peristiwa terjadi dan dalam jangka waktu yang ditentukan dalam Polis.
3. Mengisi formulir klaim dengan lengkap dan benar.
4. Melengkapi dokumen yang diperlukan sesuai jenis klaim yang akan diajukan, termasuk melampirkan fotokopi halaman depan buku tabungan dan dikirimkan ke Kantor Pusat Bagian Klaim.
5. Surat Keterangan Dokter wajib diisi oleh Dokter yang memeriksa/ merawat.
6. Semua dokumen yang diserahkan merupakan dokumen asli atau fotokopi yang dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang.
7. Dokumen-dokumen klaim harus dibuat dalam atau diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris dan penerjemahan tersebut dilakukan oleh penerjemah resmi (tersumpah).
8. Segala biaya yang timbul berkaitan dengan permohonan/ klaim atas pembayaran Manfaat Asuransi harus ditanggung dan wajib dibayar oleh Pemegang Polis atau Penerima Manfaat.
9. Penanggung berhak untuk meminta tambahan keterangan atau dokumen yang diperlukan dalam setiap pengajuan klaim.
10. Keputusan klaim akan diinformasikan kepada Pemegang Polis atau Penerima Manfaat dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak dokumen lengkap diterima.

JENIS DOKUMEN PENGAJUAN KLAIM

NO	JENIS DOKUMEN	JENIS KLAIM	
		Klaim Meninggal Dunia	Klaim Cacat Total dan Tetap
1	Polis Asli	v	v
2	Sertifikat Kematian dari Kantor Pemerintah Daerah (asli/legalisir)	v	
3	Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan Laboratorium, Radiologi dan Resume Medis	v	v
4	Fotokopi Identitas Diri dari Tertanggung dan Penerima Manfaat	v	v
5	Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian jika melibatkan Kepolisian (asli/legalisir)	v	v
6	Formulir Klaim Meninggal dan Surat Keterangan Dokter untuk Klaim Meninggal	v	
7	Formulir Klaim Cacat Total dan Tetap dan Surat Keterangan Dokter untuk Klaim Cacat Total dan Tetap		v
8	Fotokopi halaman depan buku tabungan	v	v
9	Laporan dan atau dokumen lainnya yang dianggap perlu oleh Penanggung	v	v

Layanan Informasi yang akan diterima oleh Pemegang Polis, sebagai berikut:

1. Surat Pemberitahuan Status Polis Tidak Aktif (*Lapse*)
Kami akan mengirimkan Surat Pemberitahuan Status Polis Tidak Aktif apabila:
 - Anda tidak membayar Premi lanjutan sampai dengan lewat Masa Leluasa dan Polis Anda belum memiliki fasilitas Pinjaman Premi Otomatis, atau
 - Nilai Tunai tidak ada/tidak mencukupi untuk membayar Pinjaman Premi Otomatis beserta Bunganya.
2. Pemberitahuan melalui *Short Message Services (SMS)*
Apabila Anda mencantumkan nomor *handphone* pada Surat Pengajuan Asuransi Jiwa, maka kami akan mengirimkan *Short Message Services (SMS)* pemberitahuan mengenai informasi pendebitan rekening untuk pembayaran Premi, pengajuan perubahan nomor *handphone*, pembatalan Polis, penarikan dana dari Nilai Investasi dan penebusan Polis.
3. Endorsemen
Apabila Anda mengajukan ataupun terjadi perubahan yang ada pada data Polis, maka kami akan mengirimkan surat Endorsemen.
4. Pernyataan Transaksi
Surat Pernyataan Transaksi yang akan dikirimkan adalah sebagai berikut:
 - a. Setiap 1 (satu) tahun sekali bila status Polis aktif.
 - b. Setiap kali Anda melakukan transaksi terhadap Dana Investasi Polis Anda, seperti: penarikan dana dari Nilai Investasi, penambahan Premi Top Up Tunggal.
 - c. Setiap 1 (satu) bulan sekali apabila:
 - Status Polis aktif,
 - Ada transaksi (jual/beli) Unit dalam periode tersebut, dan
 - Jika anda mencantumkan alamat email yang tercatat di Penanggung.

INFORMASI CARA PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN

Untuk mempermudah pembayaran Premi lanjutan Polis Anda, berikut cara pembayaran Premi yang dapat Anda pilih:

1. **Transfer:**

- a. Melalui **Virtual Account** BCA atau BRI.

Virtual Account (VA) adalah nomor rekening pribadi Polis Anda yang unik dan otomatis terdaftar di Bank BCA atau BRI setelah Polis Anda disetujui oleh Penanggung.

Nomor VA (13 digit) = Kode perusahaan (5 digit) + Nomor Polis (8 digit)

Contoh:

	BCA	BRI
Kode perusahaan PT Zurich Topas Life	01163	23111
Nomor Polis Anda	12345678	12345678
Nomor <i>Virtual Account</i> Polis Anda	0116312345678	2311112345678

- Dengan pembayaran Premi lanjutan melalui *Virtual Account*, Anda tidak perlu menyerahkan *Bukti Pembayaran* ke Zurich dikarenakan pembayaran Anda sudah teridentifikasi otomatis ke Polis Anda.
 - Informasi lebih lanjut mengenai cara pembayaran *Virtual Account* dapat Anda lihat pada halaman 17-24 dalam buku panduan polis ini.
- b. Melalui *Teller Bank/ATM/Internet Banking/Mobile Banking* ke rekening atas nama PT Zurich Topas Life di bawah ini:

Bank BCA	035 310 5938
Bank Mayapada	100 300 17161

- Untuk memastikan pembayaran Premi Anda dapat terbukukan dengan baik, mohon menuliskan **nomor Polis Anda** pada kolom "Keterangan" di slip setor atau kolom berita dan diinformasikan ke Customer Care kami melalui email customercare.indo@zurich.com atau melalui Tenaga Pemasar Anda.
- Untuk semua pembayaran dianggap sah apabila sudah diterima di rekening PT Zurich Topas Life dan telah teridentifikasi dengan baik.
- Biaya transfer akan menjadi tanggungan Anda.

2. Debet Kartu Kredit

a. Persyaratan:

- Mengisi Surat Kuasa Pendebetan Kartu Kredit (SKPKK).
- Melampirkan fotokopi kartu identitas Pemilik Kartu Kredit dan Pemegang Polis yang masih berlaku.
- Melampirkan fotokopi kartu kredit bagian depan.

b. Ketentuan:

- Jenis kartu kredit yang diperbolehkan adalah Visa, MasterCard, BCA Card.
- Pembayaran Premi tidak dapat dilakukan dengan menggunakan kartu *Visa Electron* atau *MasterCard Electron*.
- Pembayaran Premi pertama dan Premi lanjutan dengan kartu kredit harus atas nama Pemegang Polis/ Tertanggung dan tidak boleh atas nama siapapun.
- Apabila pembayaran pendebetan kartu kredit ditolak, maka proses pendebetan ulang akan dilakukan maksimal 2 (dua) kali dan jika ditolak kembali, Pemegang Polis disarankan untuk melakukan pembayaran dengan cara bank transfer.
- Tidak diperbolehkan untuk pembayaran Premi Top Up Tunggal.
- Pemegang Polis diwajibkan untuk menginformasikan tanggal kadaluarsa Kartu Kredit yang baru ke PT Zurich Topas Life.
- Apabila terdapat perubahan nomor Kartu Kredit maka Pemberi Kuasa wajib untuk mengisi dan menandatangani kembali Surat Kuasa.
- Ketentuan yang lainnya dapat di baca pada formulir Surat Kuasa Debet Kartu Kredit.

3. Debet Rekening Perorangan

Pendebetan rekening Bank Mayapada/Bank BCA/Bank Mandiri/Bank Danamon

a. Persyaratan:

- Mengisi Surat Kuasa Pendebetan Rekening (SKDR) Bank Mayapada/ Bank BCA/Bank Mandiri/Bank Danamon.
- Melampirkan kartu identitas Pemilik Rekening dan Pemegang Polis yang masih berlaku.
- Melampirkan fotokopi halaman depan buku tabungan (kecuali Bank Mayapada).

b. Ketentuan:

- Nama, alamat dan tanda-tangan di SKDR harus sama dengan di Buku Tabungan dan Kartu Identitas.
- Pemilik Rekening harus atas nama Pemegang Polis, apabila menggunakan rekening atas nama orang lain, maka harus keluarga inti (suami/istri, orang tua, anak) dan melampirkan persyaratan tambahan sebagai berikut:
 - ✓ Fotokopi Kartu Keluarga; dan
 - ✓ Formulir *Beneficial Owner* Perorangan.
- Tidak berlaku untuk rekening Tabunganku.
- Saldo minimal mengikuti ketentuan masing-masing jenis tabungan.
- Pendebetan melalui rekening Giro Perorangan hanya berlaku untuk rekening BCA.

4. Debet Rekening Perusahaan

Persyaratan:

- Surat Kuasa Debet Rekening.
- Surat Pernyataan Pembayar Premi Perorangan.
- Formulir *Beneficial Owner*.
- Anggaran Dasar terakhir yang menjelaskan data jumlah modal, susunan pemegang saham, direksi dan komisaris .
- Surat Kuasa/penunjukan Pemilik Rekening kepada Penerima Kuasa/ Petugas yang ditunjuk.
- KTP Penerima Kuasa/Petugas yang ditunjuk oleh Pemilik Rekening yang masih berlaku (WNI).

INFORMASI CARA PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN

- Paspor dan KIMS/KITAS Penerima Kuasa/Petugas yang ditunjuk oleh Pemilik Rekening yang masih berlaku (WNA).
- Surat Ijin Usaha.
- NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- Surat Keterangan Domisili.
- Laporan Keuangan terkini.
- Melampirkan data nama - nama karyawan yang ditandatangani oleh Pimpinan Perusahaan dan yang diberi kuasa.

Ketentuan-Ketentuan:

- a. Jadwal Pendebetan Kartu Kredit serta Rekening Bank BCA/Bank Mandiri/Bank Danamon/Bank Mayapada sebagai berikut:

Tanggal Jatuh Tempo	Tanggal Pendebetan	Keterangan
1 s/d 15	1*	Jika gagal, maka akan dilakukan pendebetan pada periode berikutnya.
16 s/d 30/31	16*	Jika gagal, maka akan dilakukan pendebetan pada periode berikutnya.

**) Jika pada tanggal tersebut jatuh pada hari libur maka pendebetan akan dilakukan pada hari kerja berikutnya.*

- b. Khusus untuk pendebetan Bank BCA, akan dilakukan pendebetan ulang sebagai berikut:
- Tanggal 8** untuk Polis yang gagal di debet tanggal 1.
 - Tanggal 25** untuk Polis yang gagal di debet tanggal 16.

****) Jika pada tanggal tersebut jatuh pada hari libur maka pendebetan akan dilakukan pada hari kerja sebelumnya.*

Informasi mengenai tanggal pendebetan & gagal debet akan diinfokan melalui SMS ke nomor handphone Pemegang Polis yang tercatat di Penanggung.

INFORMASI CARA PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN

- c. Kelebihan pembayaran Premi dibawah Rp 100.000,- tidak akan dikembalikan.
- d. Toleransi kekurangan pembayaran Premi tidak lebih dari Rp 5.000,-.
- e. Pembayaran dianggap sah apabila sudah diterima di rekening PT Zurich Topas Life.
- f. Premi yang dinyatakan sah dan telah dikreditkan pada rekening PT Zurich Topas Life akan dialokasikan ke dalam jumlah Unit sesuai Ketentuan Polis selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja. Periode waktu untuk pengalokasian Unit ini dimulai dari 21 (dua puluh satu) hari sebelum Tanggal Jatuh Tempo Polis dan selama Masa Leluasa berlangsung.
- g. Penerimaan Premi tidak diperbolehkan dalam bentuk:
 - Uang tunai (bentuk fisik)
 - Bilyet Giro & Bilyet Cash (bentuk fisik)
 - Travel Cek (bentuk fisik)
 - Kartu yang tidak dapat diketahui asal pemilik dana (misal: E-Money Mandiri, Flash BCA, Brizzi BRI dan sejenisnya).
- h. Kami akan mengirimkan SMS ke nomor *handphone* Pemegang Polis yang terdaftar di sistem kami, sebagai tanda terima kasih untuk setiap Premi yang sudah diterima di rekening PT Zurich Topas Life.
- i. Pembayaran Premi lanjutan selain melalui debit rekening dan debit kartu kredit, kami sarankan agar dibayarkan secara langsung (transfer) ke rekening PT Zurich Topas Life sesuai penjelasan sebelumnya.

PANDUAN CARA PEMBAYARAN TAGIHAN VIRTUAL ACCOUNT

I. Pembayaran Melalui ATM

1. Masukkan kartu ATM



2. Masukkan PIN



3. Pilih Transaksi Lainnya lalu pilih Transfer



4. Pilih Ke Rek. BCA Virtual Account



5. Masukkan No. BCA Virtual Account lalu klik Benar (01163 + nomor polis)



6. Masukkan Berita (Optional) "Bayar Premi"



7. Masukkan Jumlah Transfer lalu klik Benar



8. Pilih Ya apabila transaksi sudah benar



PANDUAN CARA PEMBAYARAN TAGIHAN VIRTUAL ACCOUNT

9. Masukkan **PIN** kembali



10. Pilih **Tidak** apabila transaksi telah selesai



II. Pembayaran melalui Klik BCA Individu

1. Masukkan **User ID** dan **PIN**



2. Pilih **Transfer Dana** lalu pilih **Transfer ke BCA Virtual Account**



3. Masukkan **Jumlah Transfer** dan **Berita**



4. Masukkan **Respon Key BCA** lalu pilih **Kirim**



III. Pembayaran melalui Counter Cabang BCA

Cara pengisian formulir setoran:

1. Nomor Rekening Customer : Nomor BCA Virtual Account
2. Nama Pemilik Rekening : Nama pelanggan (wajib)
3. Berita/Keterangan : Berita (mohon cantumkan nomor Polis Anda)
4. Nama Penyeter : Nama penyeter
5. Alamat Penyeter : Alamat dan telepon penyeter
6. Informasi Penyeter
Untuk Nasabah BCA : Tandai di kolom Nasabah dan masukkan nomor rekening penyeter
Untuk Non-Nasabah BCA : Tandai di kolom Non-Nasabah dan masukkan nomor tanda pengenal (KTP/SIM/KITAS/PASPOR)
7. Tunai/No. Warkat Tunai : Bila sumber dana berupa uang tunai
8. Nama Bank dan No. Warkat : Bila sumber dana berupa cek/Bilyet Giro (BG)
9. Jumlah Rupiah : Nilai yang akan disetor

The image shows a digital form titled 'BUKTI SETORAN' from BCA. The form is divided into several sections. On the left, there are fields for 'Nomor Rekening Customer' and 'Nama Pemilik Rekening'. The main body of the form contains a table with columns for 'No. Rekening', 'Nama Nasabah', and 'Jumlah'. Below the table, there are fields for 'Nama Penyeter' and 'Alamat Penyeter'. At the bottom right, there is a signature line and a date field. The form is presented in a clean, professional layout with a blue header and footer.

IV. Pembayaran melalui Counter Cabang Bank Lain (LLG/RTGS)

Cara pengisian formulir setoran:

1. Nama : Nama pelanggan BCA Virtual Account (wajib)
2. Alamat : Alamat pelanggan BCA Virtual Account
3. Telepon : Nomor telepon pelanggan BCA Virtual Account
4. Bank Tujuan : BCA (wajib)
5. Nomor Rekening Tujuan : 888
6. Kota : Kota pelanggan BCA Virtual Account
7. Negara : Negara pelanggan BCA Virtual
8. Nama Pengirim : Nama orang yang men-transfer dana
9. Alamat : Alamat orang yang men-transfer dana
10. Sumber Dana : Tunai/Debet Rekening/Cek/Bilyet Giro (BG)
11. Jumlah Dikirim : Jumlah dana yang akan di-transfer/ dikirim
12. Berita : Nomor BCA Virtual Account (wajib)

The image shows a screenshot of a bank deposit form from PT BANK SENTRA INDONESIA (PERSERO) Tbk. The form is titled "Formulir Setoran ke Rekening Virtual Account". It contains the following information:

- Bank Tujuan:** BANK CENTRAL ASA BSB
- Kota:** JAKARTA
- Negara:** INDONESIA
- Jumlah Dikirim:** Rp. 1.000.000,-
- Nomor Rekening Tujuan:** 888
- Nomor VA:** 01563 + nomor pelat

CARA PEMBAYARAN BRIVA MELALUI ATM BRI

1. Masukan PIN ATM Anda
2. Masukan 6 Digit PIN Anda
3. Pilih "Transaksi Lainnya"
4. Pilih "Pembayaran"
5. Pilih "Briva"
6. Masukan "Kode Virtual Account"
+ Nomor Polis
7. Muncul Data Pelanggan pada layar ATM pilih "Ya" apabila sudah sesuai
8. Masukkan Jumlah Pembayaran
9. Transaksi Anda sudah selesai



CARA PEMBAYARAN MELALUI VIA TELLER

1. Ambil aplikasi "Slip Penyetoran"
2. Isi dan lengkapi "Slip Penyetoran"
3. Lakukan Pembayaran ke Taller
4. Transaksi Anda sudah selesai



CARA PEMBAYARAN BRIVA MELALUI MOBILE BANKING BRI

1. Masuk menu web Mobile Banking BRI
2. Masuk menu "Pembayaran"
3. Masuk menu "BRIVA"
4. Masukan "Nomor BRIVA" & "Jumlah Pembayaran" Anda
5. Muncul data pelanggan pada layar Mobile Banking Anda pilih "Ya" apabila sudah sesuai
6. Transaksi Anda sudah selesai



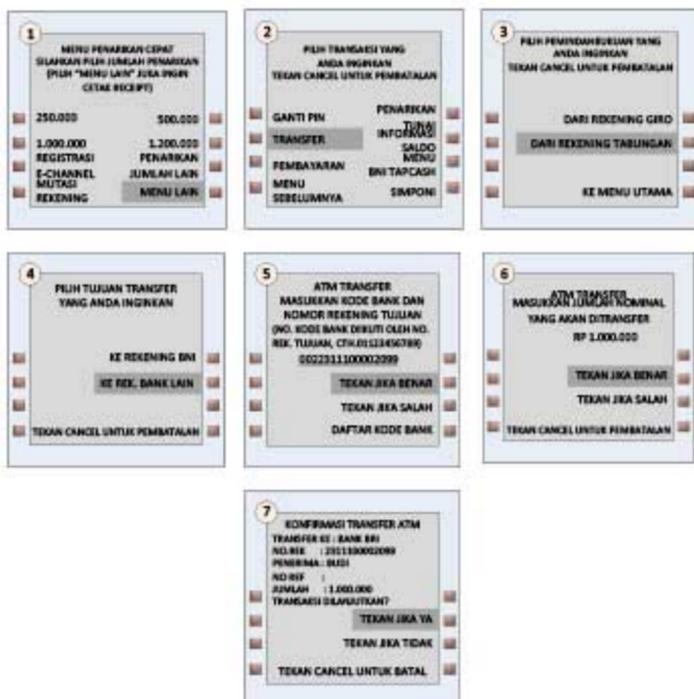
CARA PEMBAYARAN MELALUI EDC BRI

1. Lakukan Swipe "ATM" ke EDC Merchant BRI
2. Pilih menu "Pembayaran"
3. Masukan Digit Angka Pembayaran
4. Masukan "PIN" lalu tekan Enter
5. Transaksi Anda sudah selesai



CARA PEMBAYARAN BRIVA MELALUI ATM BERSAMA

1. Masukan ATM Anda
2. Masukan 6 Digit PIN Anda
3. Pilih "Menu Lain"
4. Pilih "Transfer"
5. Pilih "Dari Rekening Giro" atau "Dari Rekening Tabungan"
6. Pilih "Ke Rek, Bank Lain"
7. Masukan "Kode Bank Lain (BRI 002) + Kode VA BRI (23111) + Nomor Polis"
8. Masukan Jumlah Nominal yang akan di transfer
9. Muncul konfirmasi transfer pada layar ATM pilih "Ya" apabila sudah sesuai
10. Transaksi Anda sudah selesai



INFORMASI PENGENAAN HARGA UNIT

INFORMASI PENGENAAN HARGA UNIT UNTUK PENARIKAN DANA (*Withdrawal*), PREMI TOP UP TUNGGAL, dan PENEBUSAN POLIS

t+0 Dokumen diterima	t+1 Harga Unit diperoleh	t+2 Pembentukan Unit	t+3 Pernyataan Transaksi Investasi dicetak dan dikirim
-----------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	--

Catatan:

- t = hari dilakukannya Transaksi.
- Dokumen lengkap diterima oleh bagian *Policy Servicing* (POS) Kantor Pusat \leq 14:00 WIB diproses pada hari yang sama untuk memperoleh Harga Unit pada 1 (satu) hari kerja berikutnya dari tanggal dokumen diterima.
- Dokumen lengkap diterima oleh bagian *Policy Servicing* (POS) Kantor Pusat $>$ 14:00 WIB diproses pada hari kerja berikutnya dari tanggal dokumen diterima.

CARA MEMBACA PERNYATAAN TRANSAKSI

1. Pada saat Polis Anda disetujui oleh Penanggung, Anda akan menerima Pernyataan Transaksi sebagai berikut:

1 CINDHI BAHAWAKTI
2 & JENDRAL SUKIRMAN NO 08
RT 001 RW 002 KEL. KARYA
KEC. SETABUDI
JAGAKETA SELATAN 12020
DIK JAKARTA-INDONESIA

3 Nomor Polis: 00123456
4 Nama Tertanggung: CINDHI BAHAWAKTI
5 Nama Agen: Ika Eka
6 Kode Agen: 612345678
7 Masa Uang: 03/08/2016
8 Tanggal Cetak: 01/08/2016
9 Dukungan Pembayaran: 1 dan 1
10 Tanggal Polis Berakhir: 1 dan 1
11

PERNYATAAN TRANSAKSI

A. MANFAAT SURANSI

12 Uang Pertanggungan: **IDR 200,000,000.00** (dua ratus juta rupiah)
13 Nilai Tunai (per tanggal 03/08/2016): **IDR 0.00** (tidak ada)
14 Nilai Investasi (per tanggal 03/08/2016): **IDR 90,000,000.00** (sembilan puluh delapan juta delapan puluh ribu rupiah)

B. PERINCAN

1. PERINCAN TRANSAKSI

Tanggal Transaksi	Jenis Transaksi	Jumlah Transaksi (Rp)	Akibat	Jumlah (Rp)	Bayu (Rp)	Jumlah Bersih (Rp)
01/08/2016	Pemas	90,000,000.00	Pemas Degaas	6,000,000.00	6,000,000.00	
01/08/2016	Pemas Tunai (per Tanggal)	180,000,000.00	Pemas Investasi	6,000,000.00	180,000.00	9,000,000.00
				180,000,000.00	9,000,000.00	90,000,000.00

2. PERINCAN TRANSAKSI BEYUSUSI

Tanggal	Jenis Transaksi	Nilai Investasi (Rp)	Nilai Uang (Rp)	Jumlah Unit Transaksi (Unit)	Suku Awal Sebelum Transaksi (Rp)	Suku Akhir Setelah Transaksi (Rp)
01/08/2016	Zurich Life Equity Fund (per Investasi)	6,000,000.00	1,000,000.00	6,000,000.00	0.00000	0.00000
01/08/2016	Zurich Life Equity Fund (per Tanggal)	90,000,000.00	1,000,000.00	90,000,000.00	0.00000	90,000,000.00
	Total Nilai Investasi	96,000,000.00				

C. CATATAN:

* Nilai Investasi adalah jumlah investasi melalui awal dengan harga Pasar Investasi Zurich Life Equity Fund (di akhir masa).

- Jika ada Pernyataan Transaksi lainnya dengan polis PT Zurich Topup Life, maka yang diutamakan berlaku adalah dari polis PT Zurich Topup Life.

- Jika dalam 7 (tujuh) hari kalender sejak tanggal terbitnya dari polis ini, terdapat Pernyataan Transaksi Pertanggung Jaka lainnya tanggungan dari Penanggung Polis, maka Pernyataan Transaksi ini akan dengan demikian yang terdahulu dalam Pernyataan Transaksi.

- PT Zurich Topup Life memiliki dan dioperasikan oleh PT Zurich Topup Life.

Dokumen ini merupakan semua informasi yang relevan sebagai nilai investasi berdasar pada Polis PT Zurich Topup Life.

CARA MEMBACA PERNYATAAN TRANSAKSI

KETERANGAN:

1. Nama Pemegang Polis
2. Alamat Korespodensi Pemegang Polis
3. Nomor Polis
4. Nama Tertanggung
5. Nama Agen/FC/WMA
6. Kode Agen/FC/WMA
7. Mata Uang Polis
8. Tanggal Cetak Pernyataan Transaksi Investasi
9. Frekuensi Pembayaran
 - Bulanan
 - Tiga Bulanan
 - Enam Bulanan
 - Tahunan
10. Tanggal Polis Berlaku
11. Jumlah halaman dalam Pernyataan Transaksi
12. Uang Pertanggungan
13. Saldo akhir Nilai Tunai dalam Rupiah
14. Saldo akhir Nilai Investasi dalam Rupiah
15. Jenis Transaksi yang dilakukan
16. Jumlah Transaksi yang dilakukan
17. Alokasi Premi
18. Jumlah transaksi setelah dialokasikan
19. Biaya yang dikenakan
20. Jumlah bersih transaksi setelah dikurangi biaya
21. Jenis Dana Investasi yang tersedia:
 - *ZurichLink Rupiah Equity Fund*
22. Saldo akhir setelah transaksi dalam Unit
23. Saldo awal sebelum transaksi dalam Unit
24. Jumlah Unit yang ditransaksikan
25. Harga Unit yang digunakan dalam transaksi
26. Total saldo Nilai Investasi dalam Rupiah

CARA MEMBACA PERNYATAAN TRANSAKSI

KETERANGAN:

1. Nama Pemegang Polis
2. Alamat Korespodensi Pemegang Polis
3. Nomor Polis
4. Nama Tertanggung
5. Nama Agen/FC/WMA
6. Kode Agen/FC/WMA
7. Mata Uang Polis
8. Tanggal Cetak Pernyataan Transaksi Investasi
9. Frekuensi Pembayaran
 - Bulanan
 - Tiga Bulanan
 - Enam Bulanan
 - Tahunant
10. Tanggal Polis Berlaku
11. Periode Transaksi dalam Pernyataan Transaksi
12. Uang Pertanggungan
13. Saldo akhir Nilai Tunai dalam Rupiah
14. Saldo akhir Nilai Investasi dalam Rupiah
15. Informasi Premi Jatuh Tempo Polis
16. Status Polis saat Pernyataan Transaksi di terbitkan: Aktif atau Tidak Aktif
17. Informasi apabila Polis dalam kondisi Cuti Premi Otomatis
18. Rincian Transaksi termasuk biaya-biaya
19. Rincian Nilai Tunai yang terbentuk setelah Tahun Polis ke-3
20. Jenis Akun Premi, dapat terdiri dari:
 - Akun Premi Investasi
 - Akun Premi Top Up Tunggal
21. Jenis Dana Investasi yang tersedia:
 - *ZurichLink Rupiah Equity Fund*
22. Saldo akhir setelah transaksi dalam Unit
23. Saldo awal sebelum transaksi dalam Unit
24. Jumlah Unit yang ditransaksikan
25. Harga Unit yang digunakan dalam transaksi
26. Saldo akhir dalam Unit untuk semua jenis Akun dan jenis Dana Investasi
27. Saldo akhir dalam Rupiah untuk semua jenis Akun dan jenis Dana Investasi
28. Total saldo Nilai Investasi dalam Rupiah

PROSEDUR PENYAMPAIAN SARAN ATAU KELUHAN

Nasabah dapat menyampaikan saran atau keluhannya kepada PT Zurich Topas Life melalui layanan Customer Care kami berikut ini:

- Telepon : 1500-ZUR (987)
- E-mail : customercare.indo@zurich.com
- Mengirimkan surat atau bertemu langsung dengan Staff Customer Care di Kantor Pusat kami yang beralamat di:

PT Zurich Topas Life
Mayapada Tower II lantai 3
Jl. Jend Sudirman Kav.27
JAKARTA 12920

Layanan Customer Care kami buka setiap hari Senin s/d Jumat jam 8:30 – 17:00 WIB.

Saran atau keluhan akan kami tanggap dengan sungguh-sungguh sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berlaku. Mohon melengkapi keluhan Anda dengan melampirkan bukti-bukti pendukung yang diperlukan.

Keluhan yang kami terima akan diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hingga 20 (dua puluh) hari kerja. Namun apabila kami masih membutuhkan penelusuran lebih lanjut, maka kami akan menginformasikannya kepada Anda melalui surat resmi.

Apabila Anda merasa tidak puas dengan penyelesaian yang kami berikan, Anda berhak untuk menempuh jalur penyelesaian perselisihan di luar pengadilan seperti Badan Mediasi Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) atau meneruskan keluhan Anda kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

PT Zurich Topas Life terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

1. Apa yang dimaksud dengan Premi?

Premi adalah sejumlah uang yang wajib dibayar oleh Pemegang Polis kepada Penanggung sesuai dengan perjanjian Asuransi.

2. Apakah yang dimaksud dengan Masa Leluasa?

Masa Leluasa adalah tenggang waktu yang diberikan oleh Penanggung kepada Pemegang Polis untuk membayar Premi yang telah jatuh tempo selama 45 (empat puluh lima) hari terhitung sejak Tanggal Jatuh Tempo Premi.

3. Apa akibatnya jika saya belum membayar Premi lanjutan sampai dengan berakhirnya Masa Leluasa?

- Jika Polis belum memiliki fasilitas Pinjaman Premi Otomatis, maka status Polis menjadi tidak aktif (*Lapse*).
- Jika Polis sudah memiliki fasilitas Pinjaman Premi Otomatis dan Nilai Tunai mencukupi untuk membayar pinjaman Premi beserta bunganya, maka status Polis tetap aktif.
- Jika Polis sudah memiliki fasilitas Pinjaman Premi Otomatis dan Nilai Tunai tidak mencukupi untuk membayar pinjaman Premi beserta bunganya, maka status Polis menjadi tidak aktif (*Lapse*).

Dalam kondisi status Polis tidak aktif (*Lapse*), PT Zurich Topas Life tidak berkewajiban untuk membayar apapun jika nasabah mengajukan klaim.

4. Apakah Polis yang sudah tidak aktif (*Lapse*) dapat dipulihkan kembali?

Ya, Pemulihan Polis dapat dilakukan dalam kurun waktu 90 (sembilan puluh) hari sejak Tanggal Polis Berakhir dengan membayar seluruh Premi tertunggak beserta bunganya (jika ada) dan melengkapi dokumen yang diperlukan seperti tertera di halaman 4-5 Buku Panduan Polis ini.

5. Apa yang terjadi apabila Polis yang tidak aktif (*Lapse*) tidak dilakukan Pemulihan Polis?

Apabila Polis yang tidak aktif (*Lapse*) tidak dilakukan Pemulihan Polis sampai kurun waktu 90 (sembilan puluh) hari, maka Penanggung akan mengembalikan Nilai Tunai (jika ada) dan Nilai Investasi (jika ada) dikurangi dengan pinjaman Premi Otomatis beserta bunganya (jika ada) dan Pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Bagaimana kalau Polis saya hilang/rusak?

Segera laporkan ke Customer Care kami. Duplikat Polis dapat dicetak kembali dengan membayar biaya administrasi Rp 100.000,- dan melengkapi dokumen yang diperlukan seperti tertera di halaman 4-5 Buku Panduan Polis ini.

7. Apakah Pemegang Polis dapat dialihkan ke pihak lain?

Ya, dengan persetujuan dari Penanggung sesuai Ketentuan Umum Polis dan melengkapi dokumen yang diperlukan seperti tertera di halaman 4-5 Buku Panduan Polis ini.

8. Apakah Tertanggung dapat dialihkan ke pihak lain?

Tidak dapat.

9. Apakah Penerima Manfaat dapat dialihkan ke pihak lain?

Ya, dengan persetujuan dari Penanggung sesuai Ketentuan Umum Polis dan melengkapi dokumen yang diperlukan seperti tertera di halaman 4-5 Buku Panduan Polis ini.

10. Apa yang harus dilakukan bila ingin mengajukan klaim?

Klaim asuransi dapat diajukan bila status Polis dalam keadaan aktif dengan melengkapi dokumen yang diperlukan sesuai dengan jenis klaim Manfaat Asuransi yang diajukan.

11. Kapan klaim dapat diajukan?

Klaim harus diajukan maksimum dalam waktu 60 (enam puluh) hari setelah peristiwa terjadi. Apabila Klaim diajukan melewati periode tersebut, Penanggung berhak untuk menolak Klaim tersebut.

12. Siapa yang harus mengisi dan menandatangani Formulir Klaim?

Formulir Klaim dalam hal Tertanggung Meninggal Dunia, formulir diisi dan ditandatangani oleh Pemegang Polis atau salah satu Penerima Manfaat yang ditunjuk dalam Polis sedangkan dalam hal Tertanggung menderita Cacat Tetap dan Total maka formulir diisi dan ditandatangani oleh Pemegang Polis.

 fb.com/ZurichID

 @ZurichIndonesia

 @ZurichID

PT Zurich Topas Life

Mayapada Tower II, Lt. 3 & Lt. 5

Jl. Jend. Sudirman Kav. 27

Jakarta 12920, Indonesia

Customer Care : 1500-ZUR (987)

Email : customercare.indo@zurich.com

www.zurich.co.id