

Buku Panduan Asuransi Jiwa
Zurich Investa Plus

**FOR THOSE WHO
TRULY LOVE.**

Sambutan Presiden Direktur PT Zurich Topas Life	2
Prosedur Perubahan Polis	3
Jenis Dokumen - Dokumen Perubahan Polis	4
Ketentuan Perubahan Polis	6
Prosedur Pengajuan Klaim	9
Jenis Dokumen Pengajuan Klaim	10
Jenis-Jenis Informasi Kepada Pemegang Polis	11
Informasi Cara Penambahan Premi Top Up Tunggal	12
Informasi Pengenaan Harga Unit	13
Cara Membaca Pernyataan Transaksi Investasi	14
Prosedur Penyampaian Saran atau Keluhan	18
Tanya Jawab	19

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 Investa Plus, 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)**, 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 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 diterima oleh Zurich dengan 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.

3. **Informasi dokumen-dokumen dan ketentuan**

Persyaratan dan ketentuan yang perlu dipenuhi oleh Pemegang Polis dapat dilihat dalam halaman 4-8 Buku Panduan Asuransi Jiwa Zurich Investa Plus ini.

JENIS DOKUMEN-DOKUMEN PERUBAHAN POLIS

NO	JENIS DOKUMEN	JENIS PERUBAHAN POLIS																
		PERUBAHAN MAJOR							PERUBAHAN MINOR									
		Pembatalan Dalam Masa Pemahaman Polis	Penebusan Polis	Penarikan Sebagian Dana Investasi	Penambahan Premi Top Up Tunggal	Pengalihan Dana Investasi	Penambahan/Penghapusan Asuransi Tambahan	Naik/Turun Uang Pertanggungan Asuransi Tambahan	Perubahan Pekerjaan	Perubahan Tinggi & Berat Badan	Perubahan Tanggal Lahir	Perubahan Alamat, Email & No. Telepon	Perubahan/Penggantian Pemegang Polis	Perubahan Nama	Perubahan Penerima Manfaat	Duplikat Polis	Reprint Kartu HS	Banker's Clause
1	Fotokopi Kartu Identitas (KTP/SIMPASPOR/KITAS) Pemegang Polis yang masih berlaku	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 Alokasi Dana Investasi					V												
6	Formulir Perubahan Polis (Financial)						V											
7	Formulir Perubahan Polis (Non Financial)							V	V	V	V		V	V				
8	Formulir Perubahan Pemegang Polis											V						
9	Formulir Duplikat Polis - Kartu HS														V	V		
10	Formulir Banker's Clause																V	
11	Formulir Pengembalian Titipan Premi																	V
12	Formulir Pernyataan Kesehatan (bila Naik Uang Pertanggungan/ Penambahan Asuransi Tambahan						V	V										
13	Ilustrasi Baru						V	V										
14	Fotokopi halaman depan buku tabungan	V	V	V														V
15	Fotokopi slip setor/ bukti transfer				V										V			
16	Fotokopi Kartu Identitas Pemegang Polis baru yang masih berlaku											V						
17	Fotokopi Kartu Identitas Tertanggung yang masih berlaku (bila berbeda dengan Pemegang Polis)						V	V										
18	Fotokopi Akta Kelahiran yang telah dikoreksi yang disahkan dan dilegalisir oleh Pengadilan Negeri									V			V					
19	Fotokopi Kartu keluarga/Akta Lahir yang menunjukkan hubungan Pemegang Polis Baru dengan Tertanggung											V						
20	Fotokopi Kartu keluarga/Akta Lahir yang menunjukkan hubungan Penerima Manfaat Baru dengan Tertanggung												V					
21	Kuesioner Pekerjaan (bila perlu)							V										
22	Kuesioner Pekerjaan/Hobby/Penyakit/Persyaratan lain (bila perlu)																	
23	Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (bila hilang) atau Buku Polis asli/ Kartu HS (bila rusak)		V												V	V		
24	Buku Polis Asli	V	V															
25	Status Polis Aktif	Polis harus dalam status aktif untuk melakukan perubahan - perubahan di atas, kecuali untuk pengajuan Penebusan Polis.																

KETENTUAN PERUBAHAN POLIS

1. Perubahan Premi Dasar
 - a. Premi Dasar hanya dibayarkan saat pengajuan Asuransi Jiwa sehingga tidak ada perubahan Premi Dasar setelah Polis disetujui.
2. Penambahan Premi Top Up Tunggal
 - a. Minimum Premi Top Up Tunggal adalah Rp 5.000.000,- per-transaksi.
 - b. Dikenakan Biaya Premi Top Up sebesar 5% dari jumlah Top Up Tunggal yang diajukan.
3. Perubahan Manfaat Polis
 - a. Perubahan Uang Pertanggungan Dasar tidak dapat dilakukan.
 - b. Perubahan, Penambahan atau penghapusan Asuransi Tambahan (*Rider*) hanya dapat dilakukan pada saat Ulang Tahun Polis, yaitu diajukan 30 hari sebelumnya.
4. Perubahan Alokasi Dana Investasi
 - a. Minimum pengalihan Dana Investasi adalah Rp 1.000.000,- per Transaksi.
 - b. Tidak ada biaya yang dikenakan dalam hal pengalihan Dana Investasi.
5. Penarikan Dana dari Nilai Investasi
 - a. Minimum penarikan dana dari Nilai Investasi adalah Rp1.000.000.- per transaksi.
 - b. Minimum sisa saldo setelah penarikan dana dari Nilai Investasi adalah sebesar Rp 2.000.000 per Polis.

KETENTUAN PERUBAHAN POLIS

- c. Biaya penarikan dana yang dikenakan pada sejumlah Nilai Investasi dari Premi Dasar maupun Premi Top Up Tunggal yang ditarik adalah sebagai berikut:

Tahun Polis	Biaya Penarikan Dana (% dari Nilai Investasi)
1	3%
2	2%
3	1%
4 dan seterusnya	0%

- d. Hasil Penarikan Dana Sebagian akan dipindahbukukan ke nomor rekening bank Pemegang Polis yang tercatat pada Penanggung.
- e. Penarikan dana dari Nilai Investasi akan dikenakan pajak (jika ada) mengikuti ketentuan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku di Indonesia.
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. Biaya penebusan Polis yang dikenakan pada sejumlah Nilai Investasi dari Premi Dasar maupun Premi Top Up Tunggal yang ditarik adalah sebagai berikut:

Tahun Polis	Biaya Penebusan Polis (% dari Nilai Investasi)
1	3%
2	2%
3	1%
4 dan seterusnya	0%

- c. Nilai Investasi yang terbentuk akan dipindahbukukan 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 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.

JENIS DOKUMEN PENGAJUAN KLAIM

NO	JENIS DOKUMEN	JENIS KLAIM		
		KLAIM MENINGGAL DUNIA	Klaim Penyakit Kritis	Klaim Rawat Inap*
1	Polis Asli	V		
2	Setifikat Kematian dari Kantor Pemerintah Daerah (asli/legalisir)	V		
3	Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan Laboratorium, Radiologi dan Resume Medis	V	V	V
4	Fotokopi Identitas Diri dari Tertanggung dan Penerima Manfaat	V	V	V
5	Formulir Klaim Meninggal dan Surat Keterangan Dokter untuk Klaim Meninggal	V		
6	Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian jika melibatkan Kepolisian (asli/legalisir)	V		V
7	Formulir Klaim Penyakit Kritis dan Surat Keterangan Dokter untuk Penyakit Kritis		V	
8	Formulir Rawat Inap dan Surat Keterangan Dokter untuk Rawat Inap*			V
9	Kuitansi Asli dan rincian biaya			V
10	Fotokopi halaman depan buku tabungan*	V	V	V
11	Laporan dan atau dokumen lainnya yang dianggap perlu oleh Penanggung	V	V	V

*) untuk proses reimbursement

JENIS-JENIS INFORMASI KEPADA PEMEGANG POLIS

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 Nilai Investasi tidak mencukupi untuk membayar biaya – biaya bulanan maka status Polis menjadi tidak aktif (*Lapse*). Saat Polis menjadi tidak aktif maka Polis tidak dapat dipulihkan kembali.
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 pengajuan perubahan nomor *handphone*, pembatalan Polis, penarikan dana dari Nilai Investasi dan penebusan Polis, serta peringatan dini apabila Nilai Investasi tidak mencukupi untuk membayar 3 kali biaya – biaya bulanan.
3. Endorsemen
Apabila Anda mengajukan ataupun terjadi perubahan yang ada pada data Polis, maka kami akan mengirimkan surat Endorsemen.
4. Pernyataan Transaksi Investasi
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, pengalihan dana Investasi.
 - 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 PENAMBAHAN PREMI TOP UP TUNGGAL

Untuk mengajukan Penambahan Premi Top Up Tunggal, maka syarat dan ketentuannya sebagai berikut:

1. Mengisi Formulir Premi Top Up Tunggal
2. Melampirkan fotokopi kartu identitas diri Pemegang Polis
3. Membayar Premi Top Up Tunggal dan lampirkan slip setor tersebut.

Pembayaran dapat 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

Catatan:

- Untuk memastikan pembayaran Premi Anda dapat tercatat dengan baik, mohon menuliskan nomor Polis Anda pada kolom "Keterangan" di slip setor atau kolom berita.
- 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.
- Mohon lampirkan slip transfer pada formulir tersebut.

INFORMASI PENGENAAN HARGA UNIT

INFORMASI PENGENAAN HARGA UNIT UNTUK PENARIKAN DANA (*Withdrawal*), PREMI TOP UP TUNGGAL (*ad hoc top up*), PENGALIHAN DANA INVESTASI (*switching*) dan PENEBUSAN POLIS (*surrender*)

t+0	t+1	t+2	t+3
Dokumen diterima	Harga Unit diperoleh	Pembentukan Unit	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 ANTO
JL. KEMAMURAHAN NO. 06 RT. 09 RW. 10
2 KEL. KEBAYORAHAN KEC. SENTOSA
JAKARTA SELATAN
DIJ JAKARTA 12920
INDONESIA



Nomor Polis : 0000001
 Nama Agen/WMA : Dede
 Kode Agen/WMA : 01010002
 Nama Uang : Rupiah
 Tanggal Cetak : 05/04/2017
 User Performance : 125,000,000.00
 Frekuensi Pembelian : Setiap
 Hari/tan : 1 dan 1

PERNYATAAN TRANSAKSI INVESTASI
(Periode: 01/04/2017 s/d 04/04/2017)

PERINCIAN BAYAR

Jenis Transaksi	Jumlah Transaksi (IDR)	Biaya Abkasa (IDR)	Jumlah (IDR)
Primi Dasar	100,000,000.00	5,000,000.00	95,000,000.00
Primi Top Up Tunggal	200,000,000.00	10,000,000.00	190,000,000.00
	300,000,000.00	15,000,000.00	285,000,000.00

PERINCIAN TRANSAKSI INVESTASI

Tanggal	Jenis Dana Investasi	Jenis Transaksi	Jumlah (IDR)	Harga Unit/NAV (IDR)	Jumlah Unit (Unit)	Nilai Investasi (IDR)
24/2017	ZurichLink Rapih Equity Fund	Primi Dasar	95,000,000.00	1,000,000	95,000,000	95,000,000.00
24/2017		Primi Top Up Tunggal	190,000,000.00	1,000,000	190,000,000	190,000,000.00
*Total Nilai Investasi						285,000,000.00

*Total Nilai Investasi dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kinerja masing-masing jenis Investasi yang terdapat dalam Polis Anda.

Catatan:
 Jika isi Pernyataan Transaksi Investasi ini berbeda dengan data pada PT Zurich Topas Life, maka yang dinyatakan berlaku adalah data pada PT Zurich Topas Life.

Dokumen ini diterbitkan secara komersial sehingga tidak memuatkan tanda tangan Pejabat PT Zurich Topas Life.

KETERANGAN

1. Nama Pemegang Polis
2. Alamat Korespondensi Pemegang Polis
3. Nomor Polis
4. Nama Agen/FC/WMA
5. Kode Agen/FC/WMA
6. Mata Uang Polis
7. Tanggal Cetak Pernyataan Transaksi Investasi
8. Uang Pertanggungansan Asuransi Dasar Polis
9. Frekuensi Pembayaran: Sekaligus
10. Jumlah halaman Pernyataan Transaksi Investasi
11. Periode sejak dokumen diproses hingga Harga Unit diperoleh
12. Jenis Transaksi, dapat terdiri dari:
 - Premi Dasar
 - Top Up Tunggal
13. Nilai Transaksi sebelum dikurangi Biaya
14. Biaya Alokasi
15. Nilai Transaksi setelah dikurangi Biaya
16. Tanggal perolehan Harga Unit
17. Jenis Dana Investasi, dapat terdiri dari:
 - *ZurichLink Rupiah Money Market Fund*
 - *ZurichLink Rupiah Fixed Income Fund*
 - *ZurichLink Rupiah Flexible Fund*
 - *ZurichLink Rupiah Equity Fund*
 - *ZurichLink Rupiah Amani Equity Fund*
18. Nilai Transaksi sesuai Jenis Dana Investasi dan Jenis Transaksi
19. Harga Unit sesuai Jenis Dana Investasi dan Jenis Transaksi
20. Jumlah Unit sesuai Jenis Dana Investasi dan Jenis Transaksi
21. Perkalian Harga Unit dengan Jumlah Unit dalam Rupiah
22. Total Saldo Nilai Investasi dalam Rupiah

KETERANGAN

1. Nama Pemegang Polis
2. Alamat Korespondensi 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: Sekaligus
10. Tanggal Polis Berlaku
11. Jumlah halaman Pernyataan Transaksi Investasi
12. Periode Transaksi yang tercatat dalam Pernyataan Transaksi Investasi
13. Uang Pertanggungans Asuransi Dasar Polis
14. Total Saldo Nilai Investasi dalam Rupiah
15. Transaksi yang terjadi pada jenis Premi yaitu:
 - Premi Dasar
 - Premi Top Up Tunggal
16. Tanggal perolehan Harga Unit
17. Jenis Dana Investasi, dapat terdiri dari:
 - *ZurichLink Rupiah Money Market Fund*
 - *ZurichLink Rupiah Fixed Income Fund*
 - *ZurichLink Rupiah Flexible Fund*
 - *ZurichLink Rupiah Equity Fund*
 - *ZurichLink Rupiah Amani Equity Fund*
18. Harga Unit sesuai Jenis Dana Investasi dan Jenis Transaksi
19. Jumlah Unit sesuai Jenis Dana Investasi dan Jenis Transaksi
20. Nilai Investasi sesuai Jenis Dana Investasi dan Jenis Transaksi
21. Total Saldo Nilai Investasi dalam Rupiah
22. Jenis transaksi, dapat terdiri dari pembelian Unit dan penjualan Unit
23. Saldo awal sebelum dilakukan transaksi pembelian/ penjualan Unit
24. Saldo akhir setelah dilakukan transaksi pembelian/ penjualan Unit
25. Perincian untuk transaksi yang dikenakan Biaya
26. Rincian informasi Jatuh Tempo Polis (diabaikan, tidak berlaku untuk produk ini)

PROSEDUR PENYAMPAIAN SARAN ATAU KELUHAN

Nasabah dapat menyampaikan saran-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
- Surat atau tatap muka 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 sehubungan dengan perjanjian Asuransi.
- 2. Apa yang harus dilakukan oleh Pemegang Polis apabila menerima pemberitahuan dari Penanggung mengenai saldo Nilai Investasi yang tidak cukup untuk membayar biaya bulanan untuk 3 bulan ke depan?**
Pemegang Polis disarankan segera menambahkan Premi Top Up Tunggal agar Nilai Investasi cukup untuk membayar biaya bulanan sehingga Polis tetap aktif dan pertanggungannya tetap berlaku.
- 3. Apa akibatnya jika Nilai Investasi Polis tidak mencukupi untuk membayar biaya – biaya bulanan?**
Polis akan menjadi tidak aktif (*Lapse*) sehingga Pertanggungannya tidak berlaku. 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?**
Tidak, fasilitas Pemulihan Polis tidak tersedia untuk produk ini.
- 5. 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.
- 6. 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. Dengan tetap mengacu pada hubungan masing-masing pihak yang terdapat di Polis.
- 7. Apakah Tertanggung dapat dialihkan ke pihak lain?**
Tidak dapat.

8. **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. Dengan tetap mengacu pada hubungan masing-masing pihak yang terdapat di Polis.
9. **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.
10. **Kapan klaim dapat diajukan?**
Klaim harus diajukan maksimum dalam waktu 60 (enam puluh) hari setelah peristiwa terjadi.
11. **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.

PT Zurich Topas Life

Mayapada Tower K, 3rd floor

Jl. Jend. Sudirman Kav. 27

Jakarta 12920, Indonesia

Customer care: 1500 ZUR (987)

Email: customercare.indo@zurich.com www.zurich.co.id

www.zurich.com



Merchandise digambarkan terdaftar atas nama
Zurich Insurance Company Ltd di banyak yurisdiksi di seluruh dunia.

Ini adalah gambaran umum dan bersifat informatif dan tidak mewakili atau mengubah polis asuransi. Layanan
tambahan diberikan kepada pelanggan yang terdaftar dan pemegang polis dari Zurich Insurance Group Ltd,
di Indonesia, PT Zurich Topas Life, Mayapada Tower 2 lantai 3, Jl. Jend. Sudirman Kav. 27, Jakarta 12920.

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

