

RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN VERSI PERSONAL ZURICH SYARIAH TRAVEL INSURANCE

Nama Penerbit	:	PT Zurich General Takaful Indonesia
Nama Produk	:	Zurich Syariah Travel Insurance
Jenis Produk	:	Kecelakaan Diri
Deskripsi Produk	:	Zurich Syariah Travel Insurance adalah produk asuransi perjalanan berbasis syariah yang diciptakan oleh PT Zurich General Takaful Indonesia. Asuransi ini akan memberikan ketenangan selama Pelanggan melakukan perjalanan.

Manfaat Utama Asuransi Zurich Syariah Travel Insurance

Sect.	Benefit	Domestic	
		Gold	
A	Trip Cancellation & Alteration	5,000,000	
	Pembatalan Perjalanan & Perubahan		
B	Medical and Other Emergency Expense		
	Biaya Medis dan Darurat Lainnya		
	1. <i>Medical Expense</i>		
	Biaya Medis		
	a. <i>Due to Accident</i>		150,000,000
	Karena Kecelakaan		
	b. <i>Due to Sickness</i>		10,000,000
Karena Sakit			
	2. <i>Emergency Medical Evacuation and Repatriation</i>	150,000,000	
	Evakuasi Medis Darurat dan Pemulangan		
C	Travel & Associated Expense		
	Biaya Perjalanan dan Biaya Terkait Perjalanan		
	<i>Travel Delay</i>	250,000/4hr, max 1,000,000	
	Penundaan Perjalanan		
	a. <i>Travel Delay Allowance*</i>		
Santunan Penundaan Perjalanan			
D	Baggage and Personal Belongings Cover		
	Manfaat Bagasi dan Barang Pribadi		
	1. <i>Baggage Delay*</i>	250,000/4hr, max 1,000,000	
	Keterlambatan Bagasi		
	2. <i>Baggage and Personal Belongings</i>	5,000,000 (250,000/item)	
	Bagasi dan Barang Pribadi		
E	Personal Accident	200,000,000	
	Kecelakaan Diri		
F	Repatriation of Mortal Remain To Home Country	150,000,000	
	Pemulangan Jenazah Ke Negara Asal		
G	Other Benefit		
	Manfaat Lain-lain		
	2. <i>Personal Liability</i>	50,000,000	
	Tanggung Gugat Pribadi		
	7. <i>Terrorism</i>	Y	
	Perlindungan Akibat Tindakan Teroris		
	8. <i>Recreational Sports and Activities</i>	Y	
	Aktifitas Rekreasi dan Olahraga		
Additional Benefit			
	1. <i>Medical Expenses For Specific Disease</i>	3,000,000	
	Biaya Medis Untuk Penyakit Khusus		

Hal-hal Yang Dikecualikan

ZGTI tidak akan memberikan layanan atau membayar klaim apapun yang timbul secara langsung atau tidak langsung, seluruhnya atau sebagian sebagai akibat atau disebabkan oleh

1. Setiap Perjalanan yang dimulai dari Luar Negeri (kecuali jika Anda telah membeli Polis Setelah Perjalanan Dimulai);
2. Setiap biaya atau beban klaim yang terjadi diluar Periode Asuransi;
3. Setiap Perjalanan yang dilakukan;
4. Dengan tujuan untuk mendapatkan perawatan, konsultasi atau pengobatan medis, mendapatkan segala jenis diagnosa atau perawatan apapun atau untuk penyembuhan setelah mengalami Cedera atau Sakit yang diderita sebelumnya;
5. Apabila Anda tidak sehat untuk berpergian atau bertentangan dengan nasihat medis dari Dokter;
6. Apabila Anda telah didiagnosis memiliki kondisi terminal;
7. Apabila Anda sedang menunggu hasil tes atau investigasi, atau menunggu rujukan untuk Kondisi Medis Yang Sudah Ada.
8. Pemeriksaan, konsultasi mata atau gigi, perawatan atau check up medis secara rutin;
9. Setiap Kondisi Medis Yang Sudah Ada, Penyakit/kondisi bawaan;
10. Setiap kondisi akibat kehamilan, persalinan, keguguran, pengguguran kandungan, tindakan sebelum kelahiran maupun setelah kelahiran atau komplikasi lain yang timbul darinya;
11. Segala jenis penyakit atau kondisi menular secara seksual dan/atau segala kondisi yang berhubungan dengan Herniated Nucleus Pulposus (HNP);
12. Bunuh diri, percobaan bunuh diri atau melukai diri sendiri yang disengaja, penyalahgunaan atau penggunaan obat-obatan yang tidak diresepkan oleh Dokter, atau dibawah pengaruh alkohol;
13. Stres, kecemasan, depresi atau penyakit mental, kondisi atau gangguan kejiwaan;
14. HIV (Human Immunodeficiency Virus) dan/atau Penyakit yang berhubungan dengan HIV termasuk AIDS dan/atau penyimpangan atau variasi yang disebabkan oleh mutasi;
15. Biaya perawatan atau pembedahan rutin atau tidak darurat, termasuk tinjauan atau rujukan spesialis, tes yang berhubungan dengan penyelidikan untuk penemuan yang tidak secara langsung berkaitan dengan Penyakit atau Cedera yang mengharuskan Anda masuk ke Rumah sakit;
16. Perjalanan udara selain sebagai penumpang resmi pada penerbangan yang terjadwal dan teratur atau pesawat sewaan yang memiliki izin;
17. Setiap klaim yang timbul secara langsung dari :
 - a. perjalanan di atas kapal pesiar (kecuali Anda telah membeli perluasan manfaat Kapal Pesiar);
 - b. partisipasi Anda pada aktifitas petualangan kecuali Polis Anda telah diperluas untuk manfaat aktifitas petualangan;
 - c. olahraga musim dingin, kecuali Polis Anda telah diperluas untuk manfaat olahraga musim dingin;
 - d. kegiatan olahraga berbahaya;
 - e. keterlibatan Anda, termasuk pelatihan, dalam sebuah kegiatan olahraga terorganisir atau pertandingan menuntut fisik, akrobatik kecuali olahraga yang terorganisir dan diizinkan oleh pihak berwenang untuk Anak-Anak;
 - f. olahraga profesional atau olahraga apapun dimana Anda akan atau dapat menerima remunerasi, donasi, sponsor atau imbalan finansial apapun;
 - g. partisipasi Anda pada kontes kecepatan atau balapan selain menggunakan kaki (yaitu manusia);
 - h. segala bentuk pertempuran baik yang menggunakan senjata atau tidak, termasuk seni bela diri, tinju atau gulat;
 - i. trekking atau hiking dengan ketinggian lebih dari 3,000 meter di atas permukaan laut;
 - j. pendakian gunung yang memerlukan pelatihan fisik dan kemampuan teknis penggunaan peralatan tertentu seperti crampon, kapak, jangkar, baut, carabineers dan peralatan jangkar top-rope atau lead-rope;
 - k. Perjalanan berburu dan safari tidak melalui operator komersial berlisensi;
18. terlibat atau turut serta dalam;
19. melakukan kegiatan pekerjaan kasar;
20. melakukan kegiatan di lepas pantai seperti penyelaman untuk memperoleh penghasilan, pengeboran minyak, pertambangan atau fotografi udara;
21. penanganan bahan peledak;
22. ekspedisi berbahaya atau menjadi awak kapal di luar perairan pantai
23. Semua tindakan apapun yang ilegal atau melawan hukum yang dilakukan oleh Anda atau penyitaan, penahanan, perusakan atau karantina harta benda yang dilakukan oleh Pabean atau Petugas lain yang berwenang;
24. Semua kerugian yang disebabkan oleh tindakan atau keterlibatan yang disengaja atau berbahaya dari Anda;
25. Kegagalan dari Anda untuk:
26. menjaga kesehatan dengan melakukan vaksinasi dan inokulasi yang direkomendasikan untuk Perjalanan;
27. memastikan bahwa Anda memiliki dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku untuk Perjalanan, termasuk paspor, visa dan surat izin mengemudi pada saat dibutuhkan;
28. patuh pada hukum yang berlaku pada negara dimana Anda melakukan perjalanan;
29. melindungi harta atau mencegah terjadinya Kecelakaan;
30. Setiap kerugian yang disebabkan karena Anda bepergian melawan saran dari pemerintah, Organisasi Kesehatan Dunia atau badan terkait lainnya ke daerah-daerah di mana pemogokan, Kerusuhan, Perang atau keadaan Perang, wabah Penyakit atau kondisi kesehatan yang tidak aman atau bencana alam yang sedang terjadi, atau yang mungkin segera terjadi atau sedang mengancam daerah tersebut. Pengecualian ini tidak berlaku jika Perjalanan sudah berlangsung pada saat saran tersebut dikeluarkan atau diterbitkan oleh pemerintah, Organisasi Kesehatan Dunia atau badan terkait lainnya;
31. Kerugian yang tidak dapat dijelaskan atau kehilangan yang misterius;
32. Segala jenis kerugian bisnis baik secara finansial ataupun non-finansial;
33. Kebangkrutan atau likuidasi dari operator tur, agen perjalanan, atau perusahaan Transportasi Umum;
34. Setiap kejadian yang timbul akibat Perang, invasi, tindakan dari negara musuh, permusuhan (apakah Perang dinyatakan atau tidak), Perang saudara, pemberontakan, pembangkitan rakyat, kekuatan militer atau kudeta politik;
35. Segala klaim yang terjadi saat melakukan Perjalanan ke negara Afganistan, Irak, Iran, Liberia, Libya, Mali, Syria, Somalia atau Sudan;
36. Ionisasi, radiasi atau kontaminasi oleh aktivitas radioaktif dari bahan bakar nuklir atau dari limbah nuklir hasil pembakaran bahan nuklir;
37. bahan peledak yang mengandung racun radioaktif atau bahan-bahan berbahaya lainnya dari pabrik perakitan bahan peledak nuklir atau komponen nuklir;
38. untuk tujuan pengecualian ini, pembakaran harus mencakup proses pemecahan nuklir yang berjalan sendiri.

Ilustrasi Penutupan Asuransi

Manfaat Asuransi	:	Zurich Syariah Travel Insurance Domestic – Gold (5 days)
No. Polis	:	TISS20190410924
Nama Peserta	:	Aldo Suparjo
No. Paspor	:	C3356948
Tanggal Lahir	:	01 Juli 1955
Alamat Email	:	aldosuparjo@gmail.com
No Handphone	:	622122853610
Ahli Waris	:	Dinda Suparjo
Alamat	:	Pontianak
Destinasi	:	Jakarta
Periode Asuransi	:	2021-02-05 to 2021-02-09

Jenis Asuransi	Kontribusi (Rp)
Zurich Syariah Travel Insurance Domestic – Gold (5 days)	72,424.00
Total Kontribusi	72,424.00

Besaran Tabarru' : 50% dari Kontribusi
Besaran Ujroh : 50% dari Kontribusi

Simulasi ini tidak mengikat dan bukan merupakan perjanjian asuransi dan bukan merupakan bagian dari polis. Hak dan kewajiban sebagai Peserta dan ketentuan mengenai produk asuransi ini tercantum di dalam polis. Penjelasan lebih lengkap tentang produk asuransi ini baik Kontribusi yang harus dibayarkan, Asuransi dan sebagainya tercantum dalam polis.

Tanggal Berlaku Asuransi

Polis ini mulai berlaku sejak tanggal sebagaimana tercantum dalam Ikhtisar Polis.

Ketentuan Asuransi

1. Periode asuransi ini hanya berlaku bagi Peserta yang Bertempat tinggal tetap atau bekerja di Indonesia.
2. Memiliki dokumen identifikasi yang berlaku di wilayah Indonesia seperti KTP, KITAS, KITAP, visa kunjungan dalam jangka waktu yang lama dan dokumen lainnya yang memberikan Anda hak tidak terbatas untuk masuk ke Indonesia; dan
3. Yang memulai perjalanannya dari Indonesia.
4. Polis ini dapat berlaku di Indonesia (untuk Perjalanan Domestik) dan/atau di luar Indonesia (untuk Perjalanan Luar Negeri) sesuai dengan wilayah geografis yang Anda pilih dan yang tercantum dalam Polis Asuransi Anda.
5. Setiap polis yang diterbitkan untuk Perjalanan ke Luar Negeri dapat termasuk manfaat Perjalanan Domestik dengan syarat dan ketentuan seperti tercantum dalam Polis Asuransi Anda.
6. Jika Anda telah membeli asuransi untuk jenis Polis keluarga, jumlah maksimum yang akan Kami bayar berdasarkan Polis sebagai berikut:
 - a. Untuk setiap individu Dewasa atau Anak adalah sebesar 100%
 - b. Total manfaat yang Kami berikan maksimal 200% dari batas yang tercantum pada Polis Asuransi Anda untuk untuk setiap Perjalanan.
7. Dalam hal pembayaran kontribusi dan/atau klaim dari Polis Asuransi dalam mata uang asing yang dilakukan dalam mata uang Rupiah Indonesia, pembayaran tersebut harus menggunakan kurs tukar yang setara dengan kurs jual yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia pada saat pembayaran, dengan syarat jumlah yang diterima sama dengan jumlah yang harus dibayarkan. Dalam hal pembayaran kontribusi dan klaim secara tunai wajib menggunakan Rupiah.
8. Jika Anda memiliki lebih dari 1 (satu) Polis Asuransi perjalanan yang diterbitkan oleh ZGTI untuk Perjalanan yang sama, Anda hanya akan dilindungi dan menerima pembayaran klaim dari 1 (satu) Polis dengan tingkat manfaat tertinggi.
9. Jenis Polis :
 - a. Polis Perjalanan Tunggal : Polis ini dapat Anda beli untuk sebuah perjalanan pulang pergi, yang dimulai dari Rumah Anda di Indonesia dan untuk kembali lagi ke Rumah Anda di Indonesia. Manfaat pada manfaat Pembatalan dan Perubahan Perjalanan dimulai sejak tanggal penerbitan Polis yang tercantum pada Polis Asuransi Anda. Selain manfaat Pembatalan dan Perubahan Perjalanan, Manfaat dimulai sejak Anda meninggalkan Rumah dan dalam Periode Asuransi, untuk melakukan Perjalanan dan berakhir saat:
 - i. tanggal berakhirnya Polis Anda; atau
 - ii. tiba di Rumah setelah melakukan Perjalanan; mana saja yang terjadi lebih dulu.
 - b. Polis Perjalanan Sekali Jalan : Polis ini dapat Anda beli apabila Anda melakukan perjalanan dari Indonesia namun tidak berencana kembali ke Indonesia. Seluruh manfaat dalam Polis Perjalanan Sekali Jalan berakhir ketika Anda tiba di hotel atau tempat tinggal negara tujuan atau berakhirnya Periode Asuransi Anda, mana saja yang terjadi lebih dulu. Manfaat Biaya Medis pada Polis perjalanan sekali jalan hanya berlaku akibat Kecelakaan.
 - c. Polis Setelah Perjalanan Dimulai : Anda diperbolehkan membeli Polis ketika Anda sudah berada di Luar Negeri, dengan ketentuan bahwa pembelian Polis tidak boleh lebih dari 3 (tiga) hari sejak Anda meninggalkan Indonesia. Sejak Polis diterbitkan, terdapat masa tunggu 72 (tujuh puluh dua) jam sebelum asuransi ini mulai berlaku. Setiap Penyakit atau Cedera yang terjadi dalam waktu masa tunggu akan dianggap sebagai Kondisi Medis Yang Sudah Ada sebelumnya dan setiap kerugian, kerusakan atau tanggung jawab hukum yang timbul dalam waktu masa tunggu, tidak dilindungi dalam Polis ini.
Hal yang harus di perhatikan :
 1. Keterangan "Sudah Memulai Perjalanan" harus tercantum pada Polis Asuransi Anda.
 2. Jika Anda membeli Polis setelah Perjalanan dimulai, tidak ada manfaat yang diberikan pada Bagian A – Pembatalan Perjalanan dan Perubahan Perjalanan.
 - d. Polis Perjalanan Tahunan : Polis ini dapat Anda beli apabila Anda sering melakukan perjalanan pulang pergi yang dimulai dari Rumah Anda di Indonesia dan kembali lagi ke Rumah Anda di Indonesia. Polis ini mengasuransikan jumlah Perjalanan yang tidak terbatas dalam satu periode asuransi, namun berlaku maksimum 90 (sembilan puluh) hari atau maksimum 180 (seratus delapan puluh) hari per Perjalanan sesuai dengan rencana manfaat yang Anda pilih.
Hal yang harus diperhatikan :
 - Perjalanan Sekali Jalan tidak tersedia pada Polis Perjalanan Tahunan.
 - Anda tidak dapat membeli Polis Perjalanan tahunan jika Anda telah berusia 70 tahun atau lebih.

Biaya

Kontribusi yang dibayarkan Peserta sudah termasuk biaya asuransi dan komisi tenaga pemasar.

Risiko Produk

1. Pengelola tidak bertanggung jawab apabila terdapat kesalahan/kekeliruan isi data Peserta yang dapat menyebabkan kesalahan/kekeliruan pada isi polis yang dapat menyebabkan ditolakny klaim.
2. Risiko klaim tidak dibayarkan oleh Pengelola apabila disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan.
3. Risiko Pengelola menolak klaim apabila permohonan klaim yang diajukan telah melewati batas waktu yang telah ditentukan atau kerugian terjadi pada masa tunggu polis.
4. Risiko hilangnya kekuatan hukum yang mengikat Pengelola dan Peserta yang diatur dalam polis akibat adanya manipulasi dokumen-dokumen hukum yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga mengakibatkan termasuk namun tidak terbatas ditolakny klaim, tidak dibayarkan manfaat oleh Pengelola ke Peserta, dan sebagainya.
5. Risiko-risiko lainnya yang tidak bisa dikontrol oleh Pengelola dikarenakan kesalahan yang dilakukan oleh Peserta yang berdampak pada tidak dibayarkan manfaat maupun pengakhiran Asuransi.

Persyaratan dan Tata Cara Klaim

Penutupan Asuransi

1. Penutupan dilakukan berdasarkan Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA) yang dibuat dan ditandatangani oleh Peserta.
2. Peserta wajib membuat pernyataan yang benar dan mengungkapkan fakta material yaitu informasi, keterangan, keadaan dan fakta yang mempengaruhi pertimbangan Perusahaan dalam menerima atau menolak suatu permohonan penutupan asuransi dan menetapkan suku Kontribusi.

Pengajuan Klaim

1. Peserta atau perwakilan hukum Peserta harus memberitahukan kepada Pengelola secara tertulis paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal terjadinya hal yang menimbulkan klaim; dan
2. Peserta harus menyerahkan dokumen-dokumen klaim yang diperlukan paling lambat 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak tanggal terjadinya hal yang menimbulkan klaim.

Adapun dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai berikut (Dokumen disesuaikan dengan klaim yang diajukan):

- 1) Formulir Klaim & Kronologis Kejadian
- 2) Fotokopi passport
- 3) Copy halaman depan buku tabungan
- 4) Copy polis
- 5) Ticket & Boarding Pass
- 6) Surat keterangan dari pihak Maskapai
- 7) Boarding pass atau tiket dengan jadwal baru
- 8) Laporan Kepolisian lokal setempat, pengelola transportasi atau Manajemen Hotel maksimal 1 x 24 jam setelah kejadian

- 9) Baggage tag yang dikeluarkan oleh pihak Maskapai
- 10) Keterangan tertulis terkait kompensasi yang diberikan oleh Transportasi umum atau pihak manajemen hotel yang bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan bagasi dan barang pribadi disertai rincian kompensasinya
- 11) Invoice atau kwitansi pembelian awal untuk barang pribadi dan bagasi yang hilang atau rusak berikut dengan box, charger, earphone, kartu garansi untuk setiap barang elektronik yang turut hilang
- 12) Rincian barang - barang yang hilang atau rusak di sertai merk atau type, ukuran, tahun dan harga pembelian awal
- 13) Tanda terima bagasi (berisi jam & tanggal bagasi diterima)
- 14) Invoice pelunasan biaya perjalanan (termasuk informasi refund)
- 15) Bukti adanya kematian atau cedera berat atau penyakit serius atau wajib masuk karantina oleh bertanggung atau anggota keluarga Tertanggung (dilampirkan Kartu Keluarga)
- 16) Bukti adanya pemogokan yang tidak terduga, huru-hara, kerusakan sipil di tempat lokasi tujuan perjalanan
- 17) Bukti kerusakan yang serius terhadap tempat tinggal bertanggung dari bahaya api, banjir, atau kejadian alam lainnya
- 18) Bukti panggilan sebagai saksi
- 19) Bukti penukaran uang di money changer atau penarikan uang di Luar Negeri
- 20) Invoice biaya transportasi dan/atau biaya akomodasi yang dikeluarkan untuk mendapatkan penggantian dokumen perjalanan yang hilang
- 21) Invoice pembuatan paspor sementara (SPLP)/dokumen perjalanan yang hilang
- 22) Fotokopi Paspor sementara (SPLP), tiket perjalanan dan dokumen lainnya
- 23) Invoice biaya telepon Darurat
- 24) Visum et Repertum
- 25) Medical Report
- 26) Invoice biaya pengobatan berikut rinciannya
- 27) Akte kematian, Surat Keterangan Ahli waris, Fotokopi KTP dan KK ahli waris
- 28) Bukti Rawat Inap minimum 5 hari kalender
- 29) Invoice pembelian tiket & biaya akomodasi pendamping (hanya untuk 1 orang) terbatas untuk kelas ekonomi
- 30) Invoice medis lanjutan maksimal 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak ketibaan di Indonesia & Resume Dokter
- 31) Bukti adanya kondisi serius/kematian atas bertanggung/anggota keluarga/teman perjalanan atau orang yang berencana untuk tinggal sementara
- 32) Invoice tiket pengganti, copy tiket & keterangan refund tiket sebelumnya
- 33) Invoice akomodasi hotel, makan & minum
- 34) Surat Tuntutan, Laporan kerugian & bukti pembayaran atas kerugian pihak ketiga
- 35) Surat tuntutan kepada pihak ketiga & Bukti pelunasan biaya hukum
- 36) Surat Keterangan Kepolisian dalam waktu 1x24 jam setelah bertanggung tiba dirumah
- 37) Foto kerusakan, detail barang yang hilang akibat pencurian & Kwitansi pembelian barang
- 38) Copy SIM International
- 39) Foto kerusakan, bukti kontrak/sewa, copy polis asuransi kendaraan
- 40) Bukti pembayaran biaya resiko sendiri atas perbaikan kendaraan sewa yang rusak
- 41) Bukti pembayaran biaya penggantian kunci yang hilang
- 42) Surat keterangan pemblokiran kartu kredit dalam waktu 1x24 jam & billing tagihan
- 43) Foto kerusakan, invoice pembelian/ invoice perbaikan peralatan golf
- 44) Dokumen lain jika diperlukan.

Jika Peserta tidak dapat menyerahkan dokumen klaim dalam batas waktu yang ditentukan karena alasan yang masuk akal, batas waktu penyerahan dokumen dapat Pengelola berikan hingga 180 (seratus delapan puluh) hari kalender sejak terjadinya hal yang menimbulkan klaim.

Kegagalan untuk mematuhi hal tersebut akan secara otomatis membatalkan klaim dan Pengelola akan memberitahukan Peserta jika ada dokumen lain yang diperlukan dengan lebih rinci setelah menerima pemberitahuan klaim Peserta secara tertulis ke alamat kontak yang Peserta berikan.

Dalam keadaan tertentu, Pengelola mungkin akan memerlukan bukti lain untuk mendukung pengajuan klaim Peserta. Dokumen tersebut harus Peserta peroleh dengan biaya sendiri dan kegagalan Peserta untuk memberikan dokumen tersebut dapat menyebabkan klaim Anda ditolak.

Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan:

Pengajuan pengaduan kepada Pengelola hanya dapat dilakukan oleh Peserta atau diwakilkan. Peserta dapat menyampaikan pengaduan kepada Pengelola melalui beberapa cara sebagai berikut:

a. Pengaduan secara lisan.

Peserta mendatangi kantor cabang Zurich General Takaful Indonesia terdekat dan menyampaikan pengaduan melalui Customer Care. Pengaduan secara lisan dari Peserta akan ditangani dan diselesaikan dalam 2 (dua) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima. Apabila pengaduan yang diajukan oleh Peserta memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka Pengelola akan menyampaikan kepada Peserta agar mengajukan pengaduannya secara tertulis.

b. Pengaduan secara tertulis.

Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui email zurichcare.syariah@zurich.co.id dengan judul "Pengaduan".

Dalam hal pengaduan diajukan secara tertulis, maka Peserta wajib melampirkan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Seperti :

1. Foto copy KTP Peserta dan atau perwakilannya (jika diwakilkan).
2. Surat kuasa dari Peserta yang diwakilkan (jika diwakilkan).
3. Foto copy nomor polis yang diadukan.
4. Foto copy dokumen pendukung lainnya yang terkait permasalahan.

Pengaduan secara tertulis akan ditangani dan diselesaikan dalam 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan diterima oleh Pengelola dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya apabila Pengelola memerlukan perpanjangan waktu untuk penyelesaian pengaduan Peserta yang disebabkan oleh kondisi tertentu dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini Pengelola akan memberitahukan secara tertulis kepada Peserta sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja yang pertama berakhir.

Apabila Peserta tidak puas dengan hasil penyelesaian yang disampaikan Pengelola, Peserta dapat melanjutkan upaya penyelesaian melalui fasilitas penyelesaian melalui Otoritas Jasa Keuangan OJK.

Simulasi Klaim

Tuan Aldo sudah membeli paket polis Asuransi Zurich Syariah Travel Insurance Domestik Gold melalui *travel agent*. 35 hari sebelum tanggal keberangkatan salah satu anggota keluarga Tuan Aldo meninggal dunia, sehingga hal tersebut mengakibatkan Tuan Aldo tidak bisa melakukan penerbangan ke kota tujuannya. Maka dari itu santunan yang akan diberikan kepada Tuan Aldo adalah sebesar Rp 5.000.000,-.

Santunan akan dibayarkan selama 14 (empat belas) hari kerja atau selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender setelah surat persetujuan pembayaran klaim diterbitkan dan Tuan Aldo atau perwakilan hukum Tuan Aldo sudah menandatangani dan mengembalikan formulir deklarasi penerimaan dan pelepasan hak.

Simulasi ini tidak mengikat dan bukan merupakan perjanjian asuransi dan bukan merupakan bagian dari polis. Hak dan kewajiban sebagai Peserta dan ketentuan mengenai produk asuransi ini tercantum di dalam polis. Penjelasan lebih lengkap tentang produk asuransi ini baik Kontribusi yang harus dibayarkan, Asuransi dan sebagainya tercantum dalam polis.

Informasi Tambahan

Akad
Akad pengelolaan risiko yang digunakan dalam produk ini adalah Wakalah Bil Ujrah. Akad ini memberikan kuasa kepada Pengelola sebagai wakil peserta untuk mengelola Dana Tabarru', sesuai kuasa atau wewenang yang diberikan, dengan imbalan berupa ujarah (fee). Besar komposisi Tabarru dan Ujrah dalam produk ini adalah 50% (lima puluh persen) untuk Tabarru dan 50% (lima puluh persen) untuk Ujrah.
Akad pengelolaan investasi Dana Tabarru' dalam produk ini adalah Mudharabah dalam kedudukan Peserta sebagai pemilik dana (shahibul mal) dan ZGTI sebagai Pengelola (mudharib). Atas hasil dari keuntungan investasi disepakati nisbah 20%:80% untuk pemilik dana dan pengelola dana.

Klausul Perselisihan:

1. Dalam hal timbul perselisihan antara Pengelola dan Peserta sebagai akibat dari penafsiran atas tanggung jawab atau besarnya ganti rugi dari polis ini, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan melalui forum perdamaian atau musyawarah oleh unit internal Pengelola yang menangani Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan bagi Konsumen. Perselisihan timbul sejak Peserta menyatakan secara tertulis ketidaksepakatan atas hal yang diperselisihkan. Perselisihan akan diselesaikan dalam waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak timbulnya perselisihan dan dapat diperpanjang dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya.
2. Apabila penyelesaian perselisihan melalui perdamaian atau musyawarah sebagaimana diatur pada ayat (1) tidak mencapai kesepakatan, maka ketidaksepakatan tersebut harus dinyatakan secara tertulis oleh Pengelola dan Peserta. Selanjutnya Peserta dapat memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan dengan memilih salah satu klausul penyelesaian sengketa sebagaimana diatur di bawah ini.

A. LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN

Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa Perusahaan dan Peserta akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan

B. PENGADILAN

Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa Peserta dan Pengelola akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Agama di wilayah Republik Indonesia.

Ketentuan Lainnya:

1. Pengelola wajib untuk menginformasikan segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Produk dan Layanan Asuransi melalui surat atau melalui cara-cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pemberitahuan tersebut akan diinformasikan 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum efektif berlakunya perubahan.
2. Peserta akan menerima penawaran produk lain apabila menyetujui untuk membagikan data pribadi Peserta.
3. Informasi lain mengenai biaya manfaat dan risiko dapat menghubungi Pengelola.

Disclaimer (Penting untuk dibaca)

1. Anda telah membaca, menerima penjelasan, dan memahami produk Asuransi Zurich Syariah Travel Insurance sesuai Ringkasan Informasi Produk dan Layanan.
2. Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini bukan merupakan bagian dari aplikasi pengajuan asuransi dan polis.
3. Anda wajib untuk membaca, memahami, dan menandatangani aplikasi pengajuan asuransi dan polis.
4. Informasi yang tercakup dalam Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini berlaku 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal cetak dokumen, untuk dilakukan pengulasan kesesuaian informasi yang disampaikan.
5. Anda harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini sebelum menyetujui pembelian produk dan berhak bertanya kepada pegawai Pengelola atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.

Pengelola adalah perusahaan asuransi umum syariah yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Produk yang dipasarkan merupakan produk asuransi, risiko atas produk asuransi menjadi tanggung jawab Pengelola. Penjelasan ini hanya memuat informasi umum mengenai produk Asuransi Zurich Syariah Travel Insurance PT Zurich General Takaful Indonesia dan bukan merupakan kontrak/perjanjian asuransi. Rincian mengenai asuransi dan pengecualiannya termasuk syarat dan ketentuan selengkapnya dapat dilihat di dalam polis.

Informasi produk, layanan atau keluhan lainnya dapat menghubungi Customer Care Center :

1500-456

_____ , _____ 20__

Tenaga Pemasar

Konsumen

(Nama Jelas)

(Nama Jelas)