

## Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Versi Umum

Nama Penerbit	: PT Zurich General Takaful Indonesia	Jenis Produk	: Kendaraan Bermotor
Nama Produk	: Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor Roda Dua (Motopro Syariah)	Deskripsi Produk	: Produk asuransi syariah kendaraan bermotor roda dua (Motopro Syariah) PT Zurich General Takaful Indonesia dijual melalui jaringan dealer, agen, dan saluran penjualan asuransi lainnya. Produk ini menyediakan perlindungan atas kerugian atau kerusakan total ( <i>Total Loss Only</i> )

### Manfaat Asuransi

Produk asuransi syariah kendaraan bermotor roda dua (Motopro Syariah) PT Zurich General Takaful Indonesia dijual melalui jaringan dealer, agen, dan saluran penjualan asuransi lainnya. Produk ini menyediakan perlindungan atas kerugian atau kerusakan total (*Total Loss Only*)

Namun, dengan penambahan kontribusi dapat diperluas dengan Manfaat perluasan berikut :

1. Kecelakaan Diri Pengemudi
2. Tanggung Jawab Hukum terhadap Pihak Ketiga.
3. Angin Topan, Banjir, Badai, Hujan Es, Tanah Longsor (TFSHL).

Dan perluasan lain sesuai kebutuhan Peserta dan pertimbangan perusahaan asuransi.

### Kontribusi dan Metode Pembayaran

#### Rate Kontribusi :

Kontribusi ditetapkan berdasarkan SE OJK NO 6/SEOJK.05/2017 tentang penetapan tarif kontribusi atau kontribusi pada lini usaha asuransi harta benda dan asuransi kendaraan bermotor tahun 2017 :

Manfaat Asuransi	Nominal	TSI Rp 0 – Rp 500.000.000		
		Wilayah 1	Wilayah 2	Wilayah 3
Total Loss Only	100% TSI	1.80%	1.80%	0.70%

Manfaat Asuransi	Nominal	TSI Rp 0 – Rp 100.000.000		
		Wilayah 1	Wilayah 2	Wilayah 3
Total Loss Only	100% TSI	1.80%	1.80%	0.70%
PA (Personal Accident) Pengemudi	Max 100% dari TSI	0.50%	0.50%	0.50%
Medical Expense	10% dari limit PA			
Tanggung Jawab Hukum Pihak Ketiga	Maximum Rp 10.000.000	1%	1%	1%
TFSHL	100% TSI	0.05%	0.08%	0.05%

#### Periode Pembayaran :

Merupakan syarat dari tanggung jawab Pengelola atas manfaat asuransi berdasarkan Polis ini, setiap Kontribusi terhutang harus sudah dibayar lunas dan secara nyata telah diterima seluruhnya oleh Pengelola. Karena produk asuransi ini mempunyai jangka waktu Asuransi 30 (tiga puluh) hari kalender atau lebih, maka pelunasan pembayaran

Kontribusi harus dilakukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak tanggal mulai berlakunya Polis

**Metode Pembayaran :**

Pembayaran Kontribusi dapat dilakukan dengan cara tunai, cek, bilyet giro, transfer atau dengan cara lain yang disepakati antara Perusahaan dan Peserta. Perusahaan dianggap telah menerima pembayaran Kontribusi, pada saat :

- Kontribusi bersangkutan sudah masuk ke rekening bank Perusahaan; atau
- Kontribusi bersangkutan sudah diterima oleh agen; atau
- Perusahaan telah menyetujui pelunasan kontribusi bersangkutan secara tertulis

**Ketentuan Asuransi**

**Pengecualian:**

*Perusahaan tidak memberikan Manfaat Asuransi Syariah terhadap :*

1. *Kerugian, kerusakan, biaya atas Kendaraan Bermotor dan atau tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, yang disebabkan oleh :*

1.1. *Kendaraan Bermotor digunakan untuk :*

- 1.1.1. *menarik atau mendorong Kendaraan Bermotor atau benda lain, memberi pelajaran mengemudi;*
- 1.1.2. *turut serta dalam perlombaan, latihan, penyaluran hobi kecakapan atau kecepatan, karnaval, pawai, kampanye, unjuk rasa;*
- 1.1.3. *melakukan tindak kejahatan;*
- 1.1.4. *penggunaan selain dari yang dicantumkan dalam Surat Permintaan Penutupan Asuransi maupun Iktisar Polis;*

1.2. *penggelapan, penipuan, hipnotis dan sejenisnya;*

1.3. *pengurian dan/atau perbuatan jahat yang dilakukan oleh :*

- 1.3.1. *suami atau istri, anak, orang tua atau saudara sekandung Peserta;*
- 1.3.2. *orang yang bekerja pada Peserta, orang yang sepengetahuan atau seizin Peserta;*
- 1.3.3. *orang yang tinggal bersama Peserta;*
- 1.3.4. *pengurus, pemegang saham, komisaris atau pegawai, jika Peserta merupakan badan hukum;*
- 1.3.5. *orang yang berada di bawah pengawasan Peserta*

1.4. *kelebihan muatan dari kapasitas Kendaraan Bermotor yang telah ditetapkan pabrikan jika hal tersebut tidak diatur oleh pihak yang berwenang.*

2. *Kerugian dan atau kerusakan Kendaraan Bermotor atau biaya yang langsung maupun tidak langsung disebabkan oleh, akibat dari, ditimbulkan oleh :*

- 2.1. *barang dan/atau hewan yang sedang berada di dalam, dimuat pada, ditumpuk di, dibongkar dari atau diangkut oleh Kendaraan Bermotor;*
- 2.2. *zat kimia, air atau benda cair lainnya, yang berada di dalam Kendaraan Bermotor kecuali merupakan akibat dari risiko yang dicover Polis;*

3. *Kerugian, kerusakan dan atau biaya atas Kendaraan Bermotor dan atau tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga yang langsung maupun tidak langsung disebabkan oleh, akibat dari, ditimbulkan oleh :*

- 3.1. *kerusuhan, pemogokan, penghalangan bekerja, tawuran, huru-hara, pembangkitan rakyat, pengambil-alihan kekuasaan, revolusi, pemberontakan, kekuatan militer, invasi, perang saudara, perang dan permusuhan, makar, terorisme, sabotase, penjarahan;*
- 3.2. *gempa bumi, letusan gunung berapi, angin topan, badai, tsunami, hujan es, banjir, genangan air, tanah longsor atau gejala geologi atau meteorologi lainnya;*
- 3.3. *reaksi nuklir, termasuk tetapi tidak terbatas pada radiasi nuklir, ionisasi, fusi, fisi atau pencemaran radio aktif, tanpa memandang apakah itu terjadi di dalam atau di luar Kendaraan Bermotor dan atau kepentingan yang diasuransikan.*

4. *Kerugian, kerusakan dan atau biaya atas Kendaraan Bermotor dan atau tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga jika:*

- 4.1. *disebabkan oleh tindakan sengaja Peserta dan atau pengemudi dan/atau orang yang bekerja pada dan/atau orang suruhan Peserta;*
- 4.2. *pada saat terjadinya kerugian atau kerusakan, Kendaraan Bermotor dikemudikan oleh seseorang yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) yang masih berlaku dan sesuai dengan peruntukannya sebagaimana diatur dalam*

peraturan perundang-undangan mengenai lalu lintas yang berlaku. Pengecualian ini tidak berlaku dalam hal kehilangan Kendaraan Bermotor yang sedang diparkir.;

4.3. dikemudikan oleh seorang yang berada di bawah pengaruh minuman keras, obat terlarang atau sesuatu bahan lain yang membahayakan;

4.4. dikemudikan secara paksa walaupun secara teknis kondisi Kendaraan Bermotor dalam keadaan rusak atau tidak laik jalan;

4.5. memasuki atau melewati jalan tertutup, terlarang, tidak diperuntukkan untuk Kendaraan Bermotor atau melanggar rambu-rambu lalu-lintas.

5. Kerugian dan atau kerusakan atas :

5.1. perlengkapan tambahan yang tidak disebutkan pada Polis;

5.2. ban, velg, dop yang tidak disertai kerusakan pada bagian lain Kendaraan Bermotor kecuali yang disebabkan oleh risiko yang dicover pada Pasal 3 ayat (1) butir 1.2, 1.3, 1.4 dalam polis ini;

5.3. kunci dan atau bagian lainnya dari Kendaraan Bermotor pada saat tidak melekat atau berada di dalam kendaraan tersebut;

5.4. bagian atau material Kendaraan Bermotor yang aus karena pemakaian, sifat kekurangan material sendiri atau salah dalam menggunakannya;

5.5. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan atau surat-surat lain Kendaraan Bermotor.

6. Tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh Kendaraan Bermotor atas :

6.1. kerusakan atau kehilangan harta benda yang diangkut, dimuat atau dibongkar dari Kendaraan Bermotor;

6.2. kerusakan jalan, jembatan, viaduct, bangunan yang terdapat di bawah, di atas, di samping jalan sebagai akibat dari getaran, berat Kendaraan Bermotor atau muatannya.

7. Kehilangan keuntungan, upah, berkurangnya harga atau kerugian keuangan lainnya yang diderita Peserta.

#### **Ketentuan risiko sendiri :**

Berdasarkan SE OJK Nomor 6 /SEOJK.05/2017 Tentang Penetapan tarif kontribusi atau kontribusi pada lini usaha Asuransi Harta Benda dan Asuransi Kendaraan Bermotor Tahun 2017 besarnya Risiko sendiri ditetapkan sebagai berikut :

- Minimum sebesar Rp 150.000,00.
- Besarnya risiko sendiri untuk untuk Banjir termasuk angin topan, gempa bumi, tsunami, huru – hara, kerusakan, terorisme, dan sabotase adalah 10% dari nilai klaim yang disetujui, paling sedikit Rp 500.000,00 per kejadian.
- Risiko sendiri untuk kendaraan yang memiliki profil khusus dapat ditentukan berdasarkan pertimbangan profesional underwriter.
- Underwriting perusahaan asuransi dapat menerapkan rate dan ketentuan (term & condition) sepanjang tidak menyimpang dari peraturan yang berlaku.

#### **Penentuan Harga Asuransi**

Harga asuransi ditentukan berdasarkan kesepakatan antara Peserta dan Pengelola dengan mempertimbangkan harga kendaraan di pasar.

Berikut adalah cara menentukan harga asuransi :

1. Untuk kendaraan baru, harga asuransi dapat mengacu pada kwitansi/invoice pembelian kendaraan bermotor.
2. Untuk kendaraan bekas, harga asuransi dapat mengacu pada harga jual pasar dari kendaraan pada saat asuransi dimulai.
3. Jika Peserta kesulitan untuk menentukan harga asuransi, Pengelola telah menyediakan daftar harga kendaraan bermotor yang dapat dijadikan acuan bagi Peserta.

Sangat penting bagi Peserta untuk menentukan besarnya Harga Asuransi yang tepat pada saat mengajukan aplikasi asuransi. Jika harga asuransi di bawah Harga Sebenarnya, maka cara penggantian dan manfaat produk asuransi yang berlaku menggunakan ketentuan **Asuransi di bawah harga**.

#### **Tata Cara**

### Penutupan Asuransi

1. Peserta wajib membuat pernyataan yang benar dan mengungkapkan fakta material di dalam Form Aplikasi asuransi yaitu informasi, keterangan, keadaan dan fakta yang mempengaruhi pertimbangan Pengelola dalam menerima atau menolak suatu permohonan penutupan asuransi dan dalam menetapkan suku kontribusi.
2. Jika Peserta tidak melaksanakan point 1 di atas, maka Pengelola tidak wajib membayar kerugian yang terjadi dan/atau berhak menghentikan manfaat serta tidak wajib mengembalikan kontribusi.
3. Pembayaran kontribusi harus dilakukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak tanggal mulai berlakunya polis. Jika Peserta tidak memenuhi kewajiban tersebut maka polis berakhir dengan sendirinya sejak berakhirnya tenggang waktu tersebut.
4. Apabila terjadi kerugian yang dicover oleh Polis dalam tenggang waktu pembayaran kontribusi, Pengelola akan bertanggung jawab terhadap kerugian tersebut apabila Peserta melunasi kontribusi dalam tenggang waktu tersebut.
5. Dokumen Aplikasi Asuransi :
  - Form Aplikasi Asuransi Kendaraan Bermotor yang ditandatangani oleh Peserta.
  - Fotokopi KTP dan STNK/BASTK yang masih berlaku.
  - Foto Kendaraan dan Laporan hasil survey (jika diperlukan).

### Pembayaran Klaim

Pengelola wajib menyelesaikan pembayaran klaim dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak adanya kesepakatan tertulis antara Pengelola dan Peserta mengenai jumlah manfaat asuransi yang harus dibayar.

### Pengajuan Klaim

Peserta wajib memberitahukan kepada Pengelola dalam waktu 5 (lima) hari kalender terhitung sejak terjadinya kerugian atau kerusakan secara tertulis atau secara lisan yang diikuti tertulis.

Pemberitahuan lisan dapat dilakukan melalui Zurich Care Center 1500-987

Pemberitahuan Tertulis dapat ditujukan kepada kantor Pengelola terdekat di Kota Peserta. Jika terjadi peristiwa yang mungkin akan menimbulkan tuntutan ganti rugi, Peserta wajib menyampaikan dokumen-dokumen pendukung klaim sebagai berikut :

- Dalam hal Kerugian Total
  1. Laporan kerugian termasuk kronologis kejadian.
  2. Dokumen asli :
    - 2.1 Polis, Sertifikat, Lampiran / Endosemen.
    - 2.2 Surat Tanda Nomor Kendaraan, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Faktur pembelian, blanko kwitansi dan surat penyerahan hak milik yang sudah ditanda-tangani Peserta.
    - 2.3 Dokumen yang diperlukan sesuai ketentuan yang berlaku untuk Kendaraan Bermotor diplomatik atau badan internasional.
    - 2.4 Buku Kir untuk jenis Kendaraan Bermotor yang wajib Kir.
    - 2.5 Surat Keterangan Kepolisian Daerah, dalam hal kehilangan keseluruhan.
    - 2.6 Bukti pemblokiran Surat Tanda Nomor Kendaraan, dalam hal kehilangan keseluruhan.
  3. Fotocopy Surat Izin Mengemudi milik Pengemudi pada saat kejadian, Kartu Tanda Penduduk Peserta.
- Dokumen Umum:
  1. Foto kerusakan, estimasi biaya perbaikan, jika diminta oleh Perusahaan.
  2. Surat Laporan Kepolisian setempat, jika kerugian dan atau kerusakan melibatkan pihak ketiga atau dalam hal kehilangan sebagian akibat pencurian.
  3. Surat tuntutan dari pihak ketiga jika kerugian dan atau kerusakan melibatkan pihak ketiga.
  4. Dokumen lain yang relevan yang diminta Perusahaan sehubungan dengan penyelesaian klaim.

### Simulasi

#### Simulasi Biaya Penutupan

Biaya yang dibayarkan Peserta mencakup Kontribusi dan Biaya Administrasi dengan metode perhitungan sebagai berikut :

Biaya = Kontribusi + Biaya Administrasi

Kontribusi = Kontribusi yang dibayarkan langsung untuk seluruh jangka waktu asuransi

Contoh :

Harga Motor Rp 27.300.000.- Lokasi : Jakarta, Karena Jakarta masuk wilayah 2 maka Rate : 1,80%

Kontribusi : Rp 27.300.000.- x 1,80% : Rp. 491.400.-

Administrasi : Rp. 35.000.- +

**Total kontribusi** : Rp. 526.400.-

Pembagian tabarru-ujrah untuk produk ini adalah tabarru 50% dan ujarah 50%. Besar komposisi Tabarru dan Ujarah dalam produk ini dapat dilihat di dalam Ikhtisar Polis.

Rate pada ringkasan asuransi ini hanyalah contoh cara penghitungan kontribusi, untuk detail penghitungan kontribusi dapat dilihat pada polis yang Anda terima.

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, manfaat asuransi dan sebagainya tercantum dalam Polis.

#### **Simulasi Perhitungan Klaim**

Apabila unit tersebut mengalami kehilangan dalam waktu 8 bulan sejak pendaftaran, maka Pengelola akan mengganti harga sesuai harga pasar pada saat kejadian, misalkan Rp 26.500.000 dan Peserta dikenakan biaya Risiko Sendiri sebesar 5% of claim, yaitu Rp 1.325.000,-.

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, pertanggungungan dan sebagainya tercantum dalam Polis.

#### **Biaya Akuisisi atau Komisi**

Biaya akuisisi atau Komisi untuk tenaga pemasar atas produk ini adalah sebesar 25% (dua puluh lima persen) sudah termasuk biaya per transaksi pembelian dan pajak dari jumlah Kontribusi yang dibayarkan oleh Peserta

#### **Informasi Tambahan**

##### **Akad (Perjanjian Asuransi Syariah)**

1. Pengelola adalah PT Zurich General Takaful Indonesia (ZGTI).
2. Peserta adalah pihak yang mengasuransikan dan namanya tercantum dalam polis yang telah disetujui untuk diasuransikan oleh Pengelola.
3. Peserta memberi kuasa kepada Pengelola untuk mengelola kegiatan administrasi, pengelolaan dana, pembayaran manfaat asuransi syariah/klaim, underwriting, pengelolaan portfolio risiko dan kegiatan pemasaran dengan menggunakan Akad Wakalah Bil Ujah. Kedudukan Peserta sebagai pihak yang memberi perwakilan (*Muwakkil*) dan Pengelola sebagai pihak yang menerima perwakilan (*Wakil*). Atas tanggung jawab tersebut Pengelola berhak menerima Ujah (*fee*) dari dana kontribusi Peserta dan sisanya dialokasikan ke dalam dana Tabarru'.
4. Peserta memberi kuasa kepada Pengelola untuk mengelola investasi dana Tabarru' dengan menggunakan akad Mudharabah dalam kedudukan Peserta sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) dan ZGTI sebagai pengelola dana (*mudharib*). Atas hasil dari keuntungan investasi disepakati nisbah 20%:80% masing-masing untuk pemilik dana dan pengelola dana. Tabarru' yang menjadi bagian pemilik dana selanjutnya menjadi hak kolektif Peserta dan dibukukan ke dalam dana Tabarru'.
5. Sesama Peserta menggunakan akad Tabarru' untuk membagi risiko (*risk sharing*) terhadap Peserta yang mengalami musibah sesuai dengan kondisi dan persyaratan polis.

6. Dana Tabarru' yang dikelola oleh Pengelola merupakan gabungan dari semua dana Tabarru' yang terkumpul dari berbagai jenis lini usaha yang dijalankan oleh Pengelola, diluar pul Tabarru' yang dibuat khusus.
7. Dana Tabarru' yang terkumpul akan digunakan untuk membayar klaim Asuransi, dan pengelolaan reasuransi, serta akan diinvestasikan di instrument keuangan Syariah.
8. Ujrah yang diterima oleh Pengelola akan digunakan untuk pengelolaan Asuransi dan diinvestasikan di instrument keuangan syariah. Hasil investasi akan dibukukan sebagai Ujrah atau pendapatan Pengelola.
9. Besarnya komposisi Dana Tabarru' dan Ujrah yang digunakan atas tanggung jawab tersebut sebesar yang tercantum pada Ikhtisar Asuransi.
10. Apabila pada akhir periode asuransi terdapat kelebihan (surplus) underwriting, maka kelebihan tersebut akan didistribusikan dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Peserta mendapatkan pengembalian sebesar 20% (dua puluh persen).
  - b. Pengelola mendapatkan 75% (tujuh puluh lima persen)
  - c. Disimpan pada dana Tabarru' sebesar 5% (lima persen).
11. Peserta berhak mendapatkan pembagian Surplus Underwriting dana Tabarru' apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :
  - a. telah membayar kontribusi untuk periode perhitungan Surplus Underwriting;
  - b. tidak sedang dalam proses penyelesaian klaim;
  - c. tidak pernah menerima pembayaran klaim yang melebihi jumlah kontribusi yang dialokasikan ke Dana Tabarru'; dan
  - d. tidak menghentikan polis (inforce) pada periode perhitungan Surplus Underwriting
12. Jika dana pengembalian untuk Peserta nilainya kurang dari Rp 20.000,00 (dua puluh ribu), maka secara otomatis dana tersebut akan dikembalikan ke dalam dana Tabarru.
13. Jika terjadi kerugian dalam kegiatan pengelolaan yang di akibatkan oleh kesalahan yang di sengaja, kelalaian atau wanpretasi yang dilakukan Pengelola maka Hak dan Kewajiban Pengelola dan perusahaan sebagai wakil untuk menanggung seluruh kerugian yang terjadi.

#### **Qardh**

1. Apabila terjadi defisit dana Tabarru', maka Pengelola akan menanggulangi defisit tersebut dalam bentuk Qardh (pinjaman).
2. Qardh wajib disetorkan ke dalam Dana Tabarru' secara tunai/kas oleh Perusahaan dalam hal Dana Tabarru' tidak mencukupi untuk membayar manfaat asuransi syariah/klaim Kepada Peserta.
3. Perusahaan setiap saat wajib memiliki kemampuan untuk memberikan pinjaman dalam bentuk Qardh kepada Dana Tabarru' dalam hal:
  - a. Tingkat Solvabilitas Dana Tabarru' lebih kecil dari target Tingkat Solvabilitas Dana Tabarru' internal;
  - b. Jumlah investasi dalam Aset Yang Diperkenankan dari Dana Tabarru' lebih kecil dari jumlah penyisihan teknis dan Liabilitas pembayaran Manfaat Asuransi Syariah/klaim retensi sendiri dari Dana Tabarru';
  - c. terjadi defisit underwriting Dana Tabarru'; dan/atau
  - d. Dana Tabarru' tidak cukup untuk membayar Manfaat Asuransi Syariah/klaim kepada pemegang polis atau peserta
4. Pengembalian Qardh kepada Perusahaan dilakukan dari Surplus Underwriting dan/atau dari Dana Tabarru' pada periode selanjutnya setelah terdapat surplus pada dana Tabarru' dimaksud.

#### **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](mailto: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.

#### **KETENTUAN LAINNYA**

1. Perusahaan Asuransi wajib untuk menginformasikan segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Produk dan Layanan Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor Roda Dua (Motopro Syariah) melalui surat atau melalui cara-cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pemberitahuan tersebut akan diinformasikan 30 hari sebelum efektif berlakunya perubahan.
2. Anda akan menerima penawaran produk lain apabila menyetujui untuk membagikan data pribadi Peserta.
3. Informasi lain mengenai biaya manfaat dan risiko dapat menghubungi Customer Care

#### **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

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 Syariah Kendaraan Bermotor Roda Dua (Motopro Syariah) 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**

[zurichcare.syariah@zurich.co.id](mailto:zurichcare.syariah@zurich.co.id)



**1 Januari 2022**

PT Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah)  
berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Indonesia (OJK)