

Deskripsi Produk:

Sun Proteksi Tepat merupakan produk asuransi jiwa berjangka terkini dengan masa pembayaran Premi 5 tahun dan perlindungan selama 20 tahun yang memberikan manfaat perlindungan jiwa sebesar 100% Uang Pertanggungan jika Tertanggung Meninggal Dunia pada Masa Berlaku Polis. Selain itu produk ini juga memberikan Manfaat Hidup berupa Manfaat Akhir Kontrak dan Manfaat Penebusan Polis.

Pengertian umum atas istilah-istilah di bawah ini adalah sebagai berikut:



Penanggung
PT. Sun Life Financial Indonesia
(Sun Life Indonesia).



Premi
Sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh Pemilik Polis kepada Penanggung selama Masa Pembayaran Premi, sehubungan dengan diadakannya Polis sebagaimana tercantum dalam Ringkasan Polis.



Penerima Manfaat
Orang atau pihak yang ditunjuk secara tertulis oleh Pemilik Polis terkait atas manfaat Polis ini, sebagaimana dicantumkan dalam SPAJ atau perubahannya (jika ada) dengan ketentuan orang atau pihak tersebut mempunyai *insurable interest* terhadap Tertanggung.



Masa Leluasa
Tenggang waktu yang diberikan oleh Penanggung kepada Pemilik Polis untuk membayar Premi yang telah jatuh tempo sebagaimana diuraikan pada Ketentuan Polis.



Nilai Tunai
Sejumlah nilai yang akan dibayarkan oleh Penanggung ketika terjadi Penebusan Polis mulai dari Ulang Tahun Polis ke-3 hingga Tanggal Berakhir Polis sebagaimana dinyatakan pada Tabel Nilai Tunai yang tercantum pada Lampiran 1 Polis.



Pemilik Polis
Orang atau pihak yang mengadakan perjanjian asuransi jiwa dengan Penanggung.



Polis
Bukti perikatan hukum antara Pemilik Polis dan Penanggung yang memuat antara lain Ringkasan Polis, Ketentuan Polis, SPAJ dan ketentuan tertulis lainnya (jika ada) yang memuat syarat-syarat asuransi beserta tambahan atau perubahannya.



Uang Pertanggungan
Sejumlah uang yang merupakan nilai asuransi yang akan dibayarkan kepada Penerima Manfaat jika Tertanggung Meninggal Dunia selama Polis masih berlaku, sebagaimana tercantum dalam Ringkasan Polis. Uang Pertanggungan saat pengajuan Polis ditentukan berdasarkan usia masuk Tertanggung, Premi Tahunan, pilihan Plan dan Tingkat Suku Bunga Acuan.



Tahun Polis
Periode 1 (satu) tahun kalender yang terhitung sejak Tanggal Berlaku Polis dan tiap ulang Tahun Polis berikutnya.



Masa Mempelajari Polis
Pemilik Polis diberikan waktu untuk mempelajari Polis dengan ketentuan sebagai berikut:
a. Selama 14 (empat belas) hari kalender sejak Polis diterima; atau
b. Selama 21 (dua puluh satu) hari kalender sejak Tanggal Penerbitan Polis, mana yang paling akhir.

Karakteristik Produk

Nama Perusahaan:
PT Sun Life Financial Indonesia
(Sun Life Indonesia)

Jenis Produk:
Individu Tradisional

Usia Masuk:
Pemilik Polis: 18 – 80 tahun
Tertanggung: 3 bulan – 60 tahun

Masa Berlaku Polis:
20 tahun

Masa Pembayaran Premi:
5 tahun

Mata Uang:
Rupiah

Frekuensi Pembayaran Premi:
Bulanan/Kuartalan/Semesteran/
Tahunan

Uang Pertanggungan:
Ditentukan berdasarkan usia masuk Tertanggung, Premi Tahunan, pilihan Plan dan Tingkat Suku Bunga Acuan.

Manfaat Produk

- Manfaat Asuransi
Manfaat Meninggal Dunia
Penanggung akan membayarkan Manfaat Meninggal Dunia jika Tertanggung Meninggal Dunia sebelum Tanggal Berakhir Polis sebesar 100% Uang Pertanggungan.
Adapun besaran Manfaat Meninggal Dunia berdasarkan Plan yang akan dibayarkan sesuai dengan tabel berikut:

Plan	Persentase Manfaat Meninggal Dunia
Tepat 100	100% Uang Pertanggungan
Tepat 200	200% Uang Pertanggungan*

*200% Uang Pertanggungan dari Plan TEPAT 100.

- Manfaat Hidup
 - Manfaat Akhir Kontrak
Penanggung akan membayarkan Manfaat Akhir Kontrak apabila Tertanggung hidup hingga Tanggal Berakhir Polis, berupa nilai manfaat sesuai Plan yang dipilih.
 - Manfaat Penebusan Polis
Penanggung akan membayarkan Manfaat Penebusan Polis berupa Nilai Tunai (jika ada) apabila Pemilik Polis melakukan Penebusan Polis.
Contoh gambaran perhitungan Manfaat Penebusan Polis dapat dilihat pada Ilustrasi Tabel Manfaat Produk di bagian Simulasi Produk.

Premi

Plan	Premi	Plan	Premi
Tepat 100	Minimal : Rp12.000.000 per tahun	Tepat 200	Minimal : ≥Rp30.000.000 per tahun
	Maksimal : < Rp30.000.000 per tahun		Maksimal : Tidak dibatasi

- Premi yang dibayarkan sudah memperhitungkan komponen biaya dan/atau komisi yang diberikan oleh Sun Life Indonesia sebagai perusahaan asuransi kepada tenaga pemasar.
- Premi dapat dibayarkan secara bulanan/kuartalan/semesteran/tahunan dengan faktor pengali terhadap Premi tahunan sebagai berikut:

Frekuensi Pembayaran Premi	Faktor Frekuensi	Faktor Pengali
Bulanan	12	0,090909090
Kuartalan	4	0,263636363
Semesteran	2	0,518181818
Tahunan	1	1,000000000

- Pemilik Polis dapat melakukan perubahan Frekuensi Pembayaran Premi sesuai ketentuan dalam Polis. Perubahan Frekuensi Pembayaran Premi akan menyebabkan perubahan besaran Premi yang harus dibayarkan dan perubahan tersebut hanya dapat dilakukan pada saat Ulang Tahun Polis.

Simulasi Produk 1



Jusuf Rijisa, 42 tahun
Pria, tidak merokok

Mata Uang	Rupiah
Plan Asuransi	Tepat 200
Frekuensi Pembayaran	Tahunan
Premi	Rp30.000.000
Premi Disetahunkan	Rp30.000.000
Uang Pertanggungan	Rp540.000.000
Masa Pembayaran Premi	5 Tahun
Masa Berlaku Polis	20 Tahun

Ilustrasi Tabel Manfaat Produk

Estimasi perhitungan dalam Rupiah

Awal Tahun Polis ke-	Usia	SUN PROTEKSI TEPAT				
		Premi	Uang Pertanggungan	Manfaat Akhir Kontrak	Manfaat Penebusan Polis	Manfaat Meninggal Dunia
1	43	30,000,000	540,000,000	-	-	540,000,000
2	44	30,000,000	540,000,000	-	-	540,000,000
3	45	30,000,000	540,000,000	-	2,415,629	540,000,000
4	46	30,000,000	540,000,000	-	30,473,152	540,000,000
5	47	30,000,000	540,000,000	-	47,479,472	540,000,000
6	48	-	540,000,000	-	55,487,355	540,000,000
7	49	-	540,000,000	-	63,892,575	540,000,000
8	50	-	540,000,000	-	72,829,711	540,000,000
9	51	-	540,000,000	-	82,391,177	540,000,000
10	52	-	540,000,000	-	92,653,168	540,000,000
11	53	-	540,000,000	-	103,685,299	540,000,000
12	54	-	540,000,000	-	115,554,992	540,000,000
13	55	-	540,000,000	-	128,329,782	540,000,000
14	56	-	540,000,000	-	142,078,667	540,000,000
15	57	-	540,000,000	-	156,873,005	540,000,000
16	58	-	540,000,000	-	172,787,138	540,000,000
17	59	-	540,000,000	-	189,898,893	540,000,000
18	60	-	540,000,000	-	208,289,991	540,000,000
19	61	-	540,000,000	-	228,046,415	540,000,000
20	62	-	540,000,000	270,000,000	249,258,752	540,000,000

Catatan:

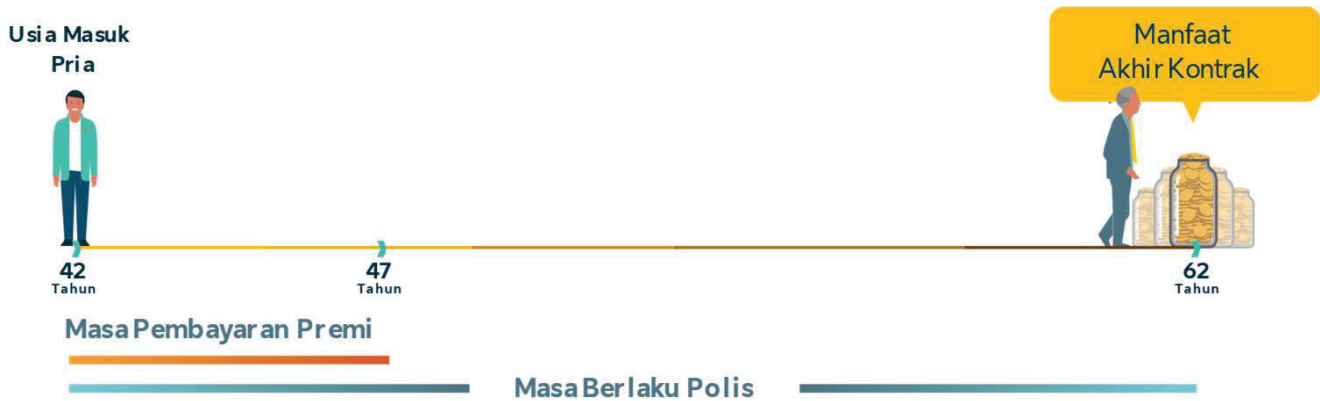
- Dalam hal terjadinya penebusan Polis sebelum Tanggal Berakhir Polis, Sun Life Indonesia akan membayarkan nilai penebusan Polis yang memiliki potensi nilai penebusan Polis lebih kecil dari total Premi yang sudah dibayarkan, sesuai tabel simulasi di atas.
- Apabila Pemilik Polis melakukan penebusan Polis ditengah Tahun Polis, maka perhitungan nilai Manfaat penebusan Polis dihitung berdasarkan formula yang tercantum di dalam Polis.
- Nilai manfaat akhir kontrak akan diberikan pada akhir Tahun Polis ke-20.

a. Ilustrasi Pembayaran Manfaat Meninggal Dunia



Keterangan:

Jika Tertanggung Meninggal Dunia pada Tahun Polis ke-12 di usia 54 tahun dalam Masa Berlaku Polis, Penanggung akan membayarkan Uang Pertanggungan sebesar Rp540.000.000 dan Polis menjadi berakhir.

b. Ilustrasi Pembayaran Manfaat Akhir Kontrak

Keterangan:

Jika Tertanggung masih hidup pada hingga akhir tahun Masa Berlaku Polis, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Akhir Kontrak sebesar Rp270.000.000 dan Polis menjadi berakhir.

c. Ilustrasi Manfaat Penebusan Polis

Keterangan:

Jika Pemilik Polis melakukan Penebusan Polis pada awal Tahun Polis ke-14 di usia 56 tahun, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Penebusan Polis dengan perhitungan sebagai berikut:

Manfaat Penebusan Polis = Nilai Tunai yang terbentuk saat Penebusan Polis dilakukan
= Rp142.078.667

Penanggung akan membayarkan Manfaat Penebusan Polis sebesar Rp142.078.667 dan Polis menjadi berakhir.

Simulasi Produk 2



Gabriella, 42 tahun
Wanita, tidak merokok

Mata Uang	Rupiah
Plan Asuransi	Tepat 100
Frekuensi Pembayaran	Bulanan
Premi	Rp2.272.727
Premi Disetahunkan	Rp27.272.727
Uang Pertanggungan	Rp225.000.000
Masa Pembayaran Premi	5 Tahun
Masa Berlaku Polis	20 Tahun

Ilustrasi Tabel Manfaat Produk

Estimasi perhitungan dalam Rupiah

Awal Tahun Polis ke-	Usia	SUN PROTEKSI TEPAT				
		Premi	Uang Pertanggungan	Manfaat Akhir Kontrak	Manfaat Penebusan Polis	Manfaat Meninggal Dunia
1	43	27,272,727	225,000,000	-	-	225,000,000
2	44	27,272,727	225,000,000	-	-	225,000,000
3	45	27,272,727	225,000,000	-	2,013,024	225,000,000
4	46	27,272,727	225,000,000	-	25,394,294	225,000,000
5	47	27,272,727	225,000,000	-	39,566,227	225,000,000
6	48	-	225,000,000	-	46,239,462	225,000,000
7	49	-	225,000,000	-	53,243,813	225,000,000
8	50	-	225,000,000	-	60,691,426	225,000,000
9	51	-	225,000,000	-	68,659,314	225,000,000
10	52	-	225,000,000	-	77,210,973	225,000,000
11	53	-	225,000,000	-	86,404,416	225,000,000
12	54	-	225,000,000	-	96,295,827	225,000,000
13	55	-	225,000,000	-	106,941,485	225,000,000
14	56	-	225,000,000	-	118,398,890	225,000,000
15	57	-	225,000,000	-	130,727,504	225,000,000
16	58	-	225,000,000	-	143,989,282	225,000,000
17	59	-	225,000,000	-	158,249,077	225,000,000
18	60	-	225,000,000	-	173,574,992	225,000,000
19	61	-	225,000,000	-	190,038,679	225,000,000
20	62	-	225,000,000	225,000,000	207,715,626	225,000,000

Catatan:

- Dalam hal terjadinya penebusan Polis sebelum Tanggal Berakhir Polis, Sun Life Indonesia akan membayarkan nilai penebusan Polis yang memiliki potensi nilai penebusan Polis lebih kecil dari total Premi yang sudah dibayarkan, sesuai tabel simulasi di atas.
- Apabila Pemilik Polis melakukan penebusan Polis ditengah Tahun Polis, maka perhitungan nilai Manfaat penebusan Polis dihitung berdasarkan formula yang tercantum di dalam Polis.
- Nilai manfaat akhir kontrak akan diberikan pada akhir Tahun Polis ke-20.

a. Ilustrasi Pembayaran Manfaat Meninggal Dunia

Usia Masuk Wanita



42 Tahun

47 Tahun

Manfaat Meninggal Dunia & Polis Berakhir



56 Tahun

62 Tahun

Masa Pembayaran Premi

Masa Berlaku Polis

Keterangan:

Jika Tertanggung Meninggal Dunia pada Tahun Polis ke-14 di usia 56 tahun dalam Masa Berlaku Polis, Penanggung akan membayarkan Uang Pertanggungan sebesar Rp225.000.000 dan Polis menjadi berakhir.

b. Ilustrasi Pembayaran Manfaat Akhir Kontrak



Keterangan:

Jika Tertanggung masih hidup hingga akhir tahun Masa Berlaku Polis, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Akhir Kontrak sebesar Rp225.000.000 dan Polis menjadi berakhir.

c. Ilustrasi Manfaat Penebusan Polis



Keterangan:

Jika Polis terbit pada Agustus 2023, sedangkan Pemilik Polis melakukan Penebusan Polis pada Maret 2039 di Tahun Polis ke-16, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Penebusan Polis dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tunai} = CSV_t + (CSV_{t+1} - CSV_t) \times \frac{i-1}{12}$$

Dimana:

t = Tahun Polis dilakukannya Penebusan Polis

i = Bulan terjadinya Penebusan Polis

CSV_t = Nilai Tunai pada awal Tahun Polis

Maka, Manfaat Penebusan Polis adalah sebesar;

$$\text{Nilai Tunai} = 143.989.282 + (158.249.077 - 143.989.282) \times \frac{7}{12} = \text{Rp152.307.496}$$

Penanggung akan membayarkan Manfaat Penebusan Polis sebesar Rp152.307.496 dan Polis menjadi berakhir.

Catatan:

- Jika Penebusan Polis dilakukan tidak bertepatan dengan Ulang Tahun Polis, maka Nilai Tunai akan dihitung secara proporsional oleh Penanggung sesuai dengan ketentuan dalam Polis.
- Ilustrasi tidak mengikat dan bukan merupakan perjanjian asuransi serta bukan bagian dari Polis. Hak dan kewajiban sebagai Pemilik Polis/Tertanggung dan ketentuan mengenai produk ini tercantum dalam Polis. Ilustrasi lengkap tentang produk ini baik Premi yang harus dibayarkan, Uang Pertanggungan dan sebagainya tercantum dalam Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan Personal.

Hal-hal yang perlu diperhatikan

1. Risiko-risiko Produk

- **Risiko klaim** ditolak karena Tertanggung Meninggal Dunia disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan dari asuransi (Pengecualian) atau karena tidak menyampaikan riwayat sakit saat pengajuan asuransi.
- **Risiko pembatalan sepihak/ditutup oleh Penanggung** apabila Premi tidak dibayarkan dalam waktu 60 hari kalender sejak tanggal jatuh tempo atau terdapat unsur ketidakbenaran akibat adanya informasi, keterangan, pernyataan atau pemberitahuan yang keliru atau tidak benar atau terdapat penyembunyian keadaan pada formulir pengajuan asuransi.
- **Risiko Inflasi** yaitu penurunan nilai mata uang akibat kenaikan harga-harga barang dan jasa di masa yang akan datang.

2. Hal-hal yang menyebabkan Manfaat Asuransi tidak dibayarkan

- Polis berakhir atau tidak aktif (*Lapse*);
- Data pengajuan klaim tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya;
- Untuk Manfaat Meninggal Dunia, Penanggung tidak akan membayarkan Manfaat Asuransi apabila Tertanggung Meninggal Dunia karena disebabkan oleh salah satu dari hal-hal sebagai berikut:
 - Keadaan Yang Telah Ada Sebelumnya kecuali ditentukan lain oleh Penanggung secara tertulis; atau
 - Perang (dengan atau tanpa pernyataan perang), invasi negara asing ke dalam suatu negara, permusuhan suatu negara dengan negara lain, terorisme, perang saudara, pemberontakan, revolusi, huru hara, kerusakan,

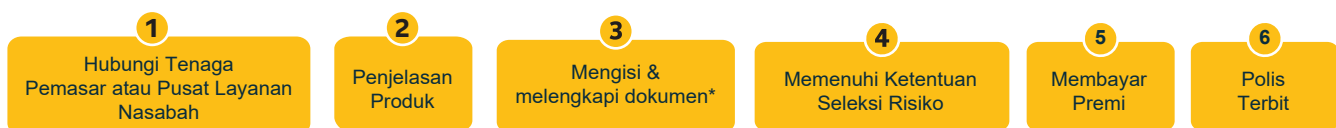
- tindakan militer, atau kudeta; atau
- Bunuh diri yang dilakukan dalam keadaan bagaimanapun, termasuk dalam keadaan waras atau tidak waras yang terjadi dalam waktu 2 (dua) tahun sejak Tanggal Berlaku Polis; atau
- Tindakan melanggar hukum atau tindakan kejahatan atau percobaan melakukan tindakan kejahatan yang secara langsung atau tidak langsung oleh Pemilik Polis, Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat, termasuk segala tindakan melanggar hukum atau tindakan kejahatan oleh Pemilik Polis, Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat dengan tujuan untuk mendapatkan Manfaat Asuransi dalam Polis ini; atau
- Eksekusi hukuman mati oleh pihak yang berwenang berdasarkan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap; atau
- Terdiagnosis virus HIV (*Human Immunodeficiency Virus*) dan/atau yang berhubungan dengan Penyakit tersebut, termasuk AIDS (*Acquired Immune Deficiency Syndrome*) dan/atau mutasinya atau variasi dari virus tersebut.

3. Berakhirnya Polis

- Pertanggung ini akan berakhir secara otomatis mana yang lebih dahulu terjadi dari peristiwa berikut:
- Tertanggung Meninggal Dunia; atau
 - Tanggal Berakhir Polis; atau
 - Tanggal di mana Premi dalam Masa Pembayaran Premi tidak dibayarkan seperti yang tercantum di dalam Polis; atau

- Tanggal di mana Penanggung menerima pemberitahuan tertulis dari Pemilik Polis untuk membatalkan, mengakhiri atau melakukan Penebusan Polis; atau
- Tanggal Penanggung mengakhiri asuransi atas Tertanggung karena alasan antara lain pemberian informasi, dan/atau dokumen yang tidak benar yang dilakukan oleh pihak yang mengajukan klaim baik itu Pemilik Polis dan/atau Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat atau terdapat informasi, keterangan, pernyataan atau pemberitahuan yang disampaikan kepada Penanggung yang keliru, tidak benar atau terdapat penyembunyian keadaan oleh Pemilik Polis dan/atau Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat sehubungan dengan proses pencairan klaim Manfaat Asuransi atau pencairan Manfaat Hidup. Atas pengakhiran oleh sebab ini, maka Pemilik Polis dan/atau Tertanggung dan/atau Penerima Manfaat wajib mengembalikan Manfaat Asuransi yang telah dibayarkan sebelumnya oleh Penanggung atau Penanggung akan mengurangi Manfaat Meninggal Dunia; atau
- Tanggal di mana Penanggung mengakhiri Polis berdasarkan permintaan atau perintah pihak yang berwenang sesuai dengan hukum yang berlaku.

Tata Cara Pembelian



* Dokumen yang perlu dilengkapi:

- Formulir Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ)
- Salinan Identitas Diri seperti KTP, Paspor, dll
- Kuesioner tambahan, jika diperlukan
- *Sun Financial Check Up*
- Formulir *Alteration of Application* untuk perubahan pada SPAJ, jika diperlukan
- Bukti Pembayaran Premi

Cara Pengajuan Pembayaran Manfaat





Dapatkan Formulir Klaim dari Pusat Layanan Nasabah

Mengirimkan formulir beserta dokumen-dokumen yang disyaratkan oleh Sun Life Indonesia

Proses Klaim

1. Biaya yang ditimbulkan oleh Pemilik Polis/Penerima Manfaat untuk mendapatkan dokumen-dokumen dalam mengajukan permintaan Manfaat Asuransi seluruhnya menjadi beban Pemilik Polis atau Penerima Manfaat, termasuk biaya yang timbul berkenaan pembayaran Manfaat Asuransi (apabila ada), biaya transfer dan provisi.
2. Seluruh dokumen yang merupakan bukti pengajuan klaim atas Manfaat Asuransi yang diajukan kepada Penanggung harus menggunakan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris. Apabila dilakukan penerjemahan ke dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris maka penerjemahan tersebut harus dilakukan oleh penerjemah tersumpah atas biaya Pemilik Polis atau Penerima Manfaat.
3. Penerima Manfaat dapat mengajukan klaim Manfaat Asuransi selambat-lambatnya 90 hari kalender terhitung sejak Tertanggung Meninggal Dunia, dengan melampirkan dokumen-dokumen sebagai berikut:
 - a. Formulir Pengajuan Klaim yang telah diisi dengan benar dan lengkap dan telah ditandatangani oleh Pemilik Polis atau Penerima Manfaat atau kuasanya (asli);
 - b. Formulir Surat Keterangan Dokter yang telah diisi dengan benar dan lengkap oleh dokter yang sah dan berwenang (asli);
 - c. Formulir Ringkasan Catatan Medis (asli);
 - d. Formulir Surat Pembayaran (asli) disertai salinan buku tabungan rekening tujuan pembayaran;
 - e. Ringkasan Polis (asli);
 - f. Surat kuasa mengajukan klaim apabila klaim diajukan oleh kuasa dari Penerima Manfaat (asli);
 - g. Tanda bukti diri Pemilik Polis, Tertanggung, Penerima Manfaat atau yang mengajukan klaim bila klaim diajukan oleh kuasa dari Pemilik Polis atau Penerima Manfaat (salinan);
 - h. Surat keterangan Meninggal Dunia dari Dokter wajib dilegalisasi minimal oleh Kedutaan atau Konsulat Jenderal RI setempat, apabila Tertanggung Meninggal Dunia di luar negeri (salinan);
 - i. Akta Meninggal Dunia dari catatan sipil (salinan yang dilegalisasi);
 - j. Laporan pemeriksaan jenazah (*visum et repertum*) atau autopsi dari Dokter yang sah dan berwenang apabila disyaratkan oleh Penanggung (salinan yang dilegalisasi);
 - k. Penetapan pengadilan dalam hal Tertanggung dinyatakan hilang sesuai dengan ketentuan perundangundangan (salinan);
 - l. Riwayat kesehatan Tertanggung yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit di mana Tertanggung yang Meninggal Dunia pernah melakukan pengecekan kesehatan atau menerima pengobatan atau perawatan, termasuk salinan seluruh hasil pemeriksaan laboratorium, radiologi, catatan medis/resume medis Tertanggung (apabila disyaratkan oleh Penanggung);
4. Surat keterangan dari Kepolisian jika Tertanggung Meninggal Dunia karena Kecelakaan atau hal lain yang tidak wajar (salinan yang dilegalisasi); dan
5. Dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Penanggung yang berkaitan dengan klaim ini.
6. Penanggung akan membayar Manfaat Asuransi atau Manfaat Hidup dalam waktu maksimal 30 hari kalender sejak klaim disetujui oleh Penanggung. Penanggung mempunyai hak untuk menolak klaim yang diajukan atau menolak untuk membayar Manfaat Asuransi atau Manfaat Hidup apabila klaim yang diajukan tidak memenuhi syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan dalam Polis.
7. Pengajuan permintaan pembayaran Manfaat Hidup harus dilengkapi dengan berkas-berkas sebagai berikut:
 - a. Formulir Penebusan Polis atau Formulir pencairan manfaat akhir polis yang diisi lengkap;
 - b. Salinan KTP/SIM/Paspor dari Pemilik Polis atau Penerima Manfaat; dan
 - c. Salinan buku tabungan halaman depan/rekening koran/informasi rekening pada *e-banking*.

Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

- 1  Hubungi Pusat Layanan Nasabah untuk menyampaikan keluhan (e-mail/surat/telepon)
- 2  Verifikasi data dan pengaduan nasabah
- 3  Pencatatan pengaduan di dalam sistem Sun Life Indonesia
- 4  Penyelesaian Keluhan

Pusat Layanan Nasabah

Hubungi Pusat Layanan Nasabah untuk menyampaikan pertanyaan seputar syarat dan ketentuan lebih lanjut mengenai Produk Asuransi ini atau keluhan melalui *e-mail*, surat, atau telepon. Waktu operasional Pusat Layanan Nasabah dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan Penanggung.



Call Center

1 500 SUN atau 1 500 786
Hari kerja jam 07.30 WIB-18.30 WIB



E-mail
sli_care@sunlife.com



Surat menyurat

PT Sun Life Financial Indonesia
Menara Sun Life
Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung
Blok 6.3, Kawasan Mega Kuningan
Jakarta Selatan 12950

Catatan Penting

- Calon Pemilik Polis harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini dan berhak bertanya kepada tenaga pemasar Sun Life Indonesia atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini.
- Pembelian produk asuransi merupakan komitmen jangka panjang. Pengakhiran/Penebusan Polis akan menyebabkan hilangnya Manfaat Asuransi dan Premi yang telah dibayarkan kepada Sun Life Indonesia tidak dapat ditarik kembali.
- Sun Life Indonesia dapat menolak permohonan produk asuransi ini apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
- Syarat dan ketentuan mengenai produk ini berlaku sesuai dengan Polis.
- Simulasi produk atas manfaat pada Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini yang akan calon Tertanggung terima di masa yang akan datang dapat terdampak faktor inflasi yang dapat menyebabkan penurunan daya beli mata uang, termasuk namun tidak terbatas pada inflasi biaya medis dan pengalaman klaim sehingga nilai manfaat yang akan diterima di masa mendatang menjadi berbeda dengan saat ini.
- Premi yang dinyatakan pada Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini tidak dijamin. Sun Life Indonesia dapat melakukan perubahan atas Premi tersebut sewaktu-waktu dengan mempertimbangan kondisi dan asumsi risiko, termasuk namun tidak terbatas pada inflasi biaya medis dan pengalaman klaim. Pemberitahuan atas perubahan Premi tersebut akan disampaikan kepada Pemilik Polis dalam waktu tidak kurang dari 30 hari kerja sebelum perubahan Premi diberlakukan.
- Dalam hal Pemilik Polis membatalkan pertanggungans dalam masa mempelajari polis (*Free Look Period*) maka Polis akan dibatalkan dan Premi yang telah dibayarkan kepada Sun Life Indonesia akan dikembalikan dikurangi biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan penerbitan Polis termasuk biaya pemeriksaan kesehatan (jika ada) yang ditetapkan oleh Penanggung.
- Sun Life Indonesia dapat melakukan peninjauan atas kondisi Tertanggung setiap Ulang Tahun Polis. Persyaratan tambahan, termasuk pemeriksaan Kesehatan dapat dimintakan tergantung pada kondisi Tertanggung saat ulang tahun Polis.
- Penanggung wajib untuk menginformasikan segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Produk dan Layanan ini melalui surat atau melalui cara-cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pemberitahuan tersebut akan diinformasikan 30 hari kerja sebelum efektif berlakunya perubahan.
- Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini merupakan penjelasan singkat mengenai produk asuransi yang dipasarkan oleh Sun Life Indonesia, yang bukan merupakan bagian dari Polis dan bukan merupakan perjanjian antara Pemilik Polis dan Sun Life Indonesia.
- Pemilik Polis akan menerima penawaran produk Sun Life Indonesia lainnya dan peningkatan kapasitas pelayanan apabila menyetujui untuk membagikan data pribadi.
- Produk asuransi ini telah disetujui dan tercatat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- PT Sun Life Financial Indonesia berizin dan diawasi oleh OJK.
- Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini yang juga dapat diunduh melalui www.sunlife.co.id/id/protection/life/sun-proteksi-tepat/.
- Penjelasan selengkapnya dapat Pemilik Polis pelajari pada Polis yang akan diterbitkan apabila pengajuan asuransi disetujui.

PT Sun Life Financial Indonesia



Elin Waty
Presiden Direktur