

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Umum
Z-Life Credit Protection (Mortgage)

Nama Penanggung	: PT Zurich Topas Life
Nama Produk	: Z-Life Credit Protection (Mortgage)
Mata Uang	: Rupiah
Jenis Produk	: Kematian Berjangka
Deskripsi Produk	: Z-Life Credit Protection (Mortgage) merupakan produk Asuransi Jiwa Kredit yang memberikan manfaat asuransi dasar atas risiko Meninggal Dunia selama periode asuransi sebagaimana yang tercantum pada Polis. Z-Life Credit Protection (Mortgage) juga menyediakan berbagai pilihan Asuransi Tambahan (rider) yang dapat disertakan untuk memenuhi kebutuhan Pemegang Polis dalam memberikan perlindungan komprehensif bagi Peserta.

Ketentuan Produk

Usia Masuk Peserta	: 17 tahun – 64 tahun (ulang tahun terakhir)
Masa Pertanggungan	: 1 tahun – 25 tahun, maksimum; <ul style="list-style-type: none"> • Hingga Usia Tertanggung mencapai usia 70 tahun, apabila memilih manfaat tambahan TPD; atau • Hingga Usia Tertanggung mencapai usia 75 tahun, apabila memilih manfaat tambahan lain selain TPD.
Batas Nilai Manfaat / Uang Pertanggungan	: Mulai dari Rp100.000.000 hingga maksimum Rp10.000.000.000 sesuai nilai pinjaman yang tercantum pada sertifikat polis masing-masing Peserta.
Struktur Nilai Manfaat/Uang Pertanggungan	: Uang Pertanggungan menurun
Premi	: Sesuai nilai premi yang tercantum pada sertifikat polis atas setiap manfaat masing-masing Peserta
Pembayaran Premi	: Sekaligus

Manfaat Asuransi

A. Manfaat Dasar – Meninggal Dunia

Apabila Peserta Meninggal Dunia dalam masa asuransi maka Penanggung akan membayarkan Uang Pertanggungan sebesar sisa nilai pinjaman kepada Penerima Manfaat dan kemudian pertanggungan berakhir. Nilai Uang Pertanggungan bersifat menurun mengikuti sisa nilai pinjaman Peserta.

B. Manfaat Asuransi Tambahan (rider)*

Z-Life Credit Protection (Mortgage) memiliki beragam Manfaat Tambahan yang dapat disertakan, antara lain:

1) Manfaat Cacat Total dan Tetap

Apabila Peserta mengalami Cacat Total dan Tetap karena Penyakit atau Kecelakaan dalam waktu 180 (seratus delapan puluh) hari setelah ditegakkan hasil Diagnosis Cacat Total dan Tetap oleh Dokter yang merawat dan dalam masa asuransi, maka Penanggung akan membayarkan Uang Pertanggungan sebesar sisa nilai pinjaman kepada Penerima Manfaat dan kemudian pertanggungan berakhir. Nilai Uang Pertanggungan bersifat menurun mengikuti sisa nilai pinjaman Peserta.

Diagnosis Cacat Total dan Tetap karena Penyakit atau Kecelakaan meliputi:

No	Cacat Total dan Tetap yang dialami
1	Kehilangan dua penglihatan
2	Kehilangan dua tangan yang terjadi pada atau di atas pergelangan tangan
3	Kehilangan dua kaki yang terjadi pada atau di atas pergelangan kaki
4	Kehilangan satu penglihatan dan satu kaki yang terjadi pada atau di atas pergelangan kaki
5	Kehilangan satu penglihatan dan satu tangan yang terjadi pada atau di atas pergelangan tangan
6	Kehilangan satu tangan yang terjadi pada atau di atas pergelangan tangan dan satu kaki yang terjadi pada atau di atas pergelangan kaki

2) Manfaat Santunan Duka

Apabila Peserta Meninggal Dunia dalam masa asuransi, maka Penanggung akan membayarkan Uang Pertanggungan sebagai santunan duka sebagaimana yang tercantum dalam Sertifikat Polis kepada Penerima Manfaat dan kemudian pertanggungan berakhir. Nilai Uang Pertanggungan bersifat menetap.

3) Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan**

Apabila Peserta Meninggal Dunia karena Kecelakaan dalam masa asuransi, maka Penanggung akan membayarkan Uang Pertanggungan sebagaimana yang tercantum dalam Sertifikat Polis kepada Penerima Manfaat dan kemudian pertanggungan berakhir. Nilai Uang Pertanggungan bersifat menetap.

4) Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan Lalu Lintas**

Apabila Peserta Meninggal Dunia karena Kecelakaan Lalu Lintas dalam masa asuransi, maka Penanggung akan membayarkan Uang Pertanggungan sebagaimana yang tercantum dalam Sertifikat Polis kepada Penerima Manfaat dan kemudian pertanggungan berakhir. Nilai Uang Pertanggungan bersifat menetap.

Kecelakaan lalu lintas yang dapat ditanggung sebagaimana yang tercantum dalam Ketentuan Tambahan Kecelakaan lalu lintas

No	Jenis Kecelakaan Lalu Lintas
1	Melakukan perjalanan pada jalanan umum baik selaku pengemudi atau penumpang dengan menggunakan kendaraan transportasi darat umum, mobil pribadi, kendaraan bermotor darat lain dan sepeda
2	Merupakan penumpang pada transportasi umum yang terjadwal
3	Pejalan kaki pada trotoar jalanan umum dan merupakan korban Kecelakaan yang disebabkan oleh kendaraan bermotor darat

Catatan:

1. (*) Manfaat Tambahan yang tersedia untuk melengkapi produk Z-Life Credit Protection (Mortgage) dan bersifat opsional
2. (**) Manfaat Tambahan Meninggal Dunia karena Kecelakaan dan Manfaat Tambahan Meninggal Dunia karena Kecelakaan Lalu Lintas tidak diperkenankan dipilih secara bersamaan. Peserta diharuskan untuk memilih salah satu dari kedua manfaat ini.

Risiko

1. Risiko klaim yang tidak dibayarkan dan ditolak oleh Penanggung apabila disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan, klaim yang dilakukan dalam masa tunggu (bila ada), atau permohonan klaim diajukan telah melewati batas waktu yang telah ditentukan.
2. Risiko hilangnya kekuatan hukum yang mengikat kedua belah pihak yang diatur dalam Polis akibat adanya manipulasi dokumen-dokumen berkekuatan hukum yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Risiko-risiko lainnya yang tidak bisa dikontrol oleh Penanggung dikarenakan kesalahan yang dilakukan oleh Peserta yang berdampak pada tidak dibayarkannya manfaat maupun pengakhiran pertanggungan.

Pengecualian

A. Manfaat Dasar – Meninggal Dunia

Manfaat dasar Z-Life Credit Protection (Mortgage) tidak dapat dibayarkan apabila meninggal dunia yang secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari:

- a. *Setiap penyakit yang sudah ada sebelumnya, gangguan kejiwaan atau kondisi cedera atau komplikasi yang ada sebelum:*
 - i. Asuransi ini berlaku, atau
 - ii. diterbitkannya Sertifikat Kepesertaan pertanggungan ini oleh Penanggung, atau
 - iii. Penanggung menyetujui Pemulihan Polis.
- b. *bunuh diri atau usaha bunuh diri baik karena gangguan jiwa maupun bukan, dalam waktu 1 (satu) tahun sejak berlakunya atau diaktifkannya Polis, atau*
- c. *dihukum mati oleh pengadilan, atau melakukan pelanggaran hukum, atau melakukan perlawanan yang dilakukan saat akan ditahan oleh petugas berwenang, atau*
- d. *Terinfeksi virus HIV (Human Immunodeficiency Virus), termasuk penyakit AIDS (Acquire Immune Deficiency Syndrome) maupun penyakit yang terkait dengan AIDS, atau*
- e. *Dalam pengaruh alkohol atau narkotika, atau obat-obatan terlarang kecuali yang diresepkan oleh Dokter, atau*
- f. *melakukan perbuatan kriminal disengaja yang dilakukan oleh Tertanggung maupun oleh pihak yang berkepentingan sehubungan dengan pertanggungan asuransi ini.*

B. Manfaat Tambahan

1) Manfaat Cacat Total dan Tetap

Manfaat tambahan Cacat Total dan Tetap tidak dapat dibayarkan apabila Peserta mengalami Cacat Total dan Tetap yang secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari:

- a) *Setiap kondisi yang telah ada sebelumnya, gangguan kejiwaan atau kondisi cedera atau komplikasi yang ada; atau*
- b) *Bunuh diri atau usaha bunuh diri baik karena gangguan jiwa maupun bukan; atau*
- c) *Dalam pengaruh alkohol atau narkotika, atau obat-obatan terlarang kecuali yang diresepkan oleh Dokter; atau*
- d) *Melakukan perlawanan yang dilakukan saat akan ditahan oleh petugas berwenang; atau*
- e) *Perbuatan kriminal disengaja yang dilakukan oleh Tertanggung maupun oleh pihak yang berkepentingan dalam asuransi ini; atau*
- f) *Ikut serta dalam olahraga berbahaya baik sebagai seorang profesional maupun menerima bayaran dari kegiatan mengikuti olahraga tersebut, termasuk namun tidak terbatas pada olahraga tinju, karate, aikido, judo, silat, gulat dan sejenisnya, ski air, terjun payung, panjat tebing, mendaki gunung, perlombaan ketangkasan/kecepatan yang menggunakan kendaraan bermotor, sepeda, kuda, perahu, pesawat udara atau sejenisnya kecuali Premi risiko sudah dibayarkan; atau*
- g) *Ikut dalam penerbangan selain sebagai penumpang resmi pada pesawat terbang komersial berjadwal tetap dan memiliki rute penerbangan tetap; atau*
- h) *Peperangan (baik yang diumumkan atau tidak), penyerbuan, pendudukan, pemberontakan, perang saudara dan pengambilalihan kekuasaan, atau Tertanggung menjalani dinas militer; atau*
- i) *Saat bertugas sebagai angkatan bersenjata/kepolisian, kecuali Premi risiko sudah dibayarkan; atau*
- j) *Terinfeksi virus HIV (Human Immunodeficiency Virus), termasuk penyakit AIDS (Acquire Immune Deficiency Syndrome) maupun penyakit yang terkait dengan AIDS dan sebagai efek samping dari AIDS; atau*
- k) *Ikut serta pada huru-hara (riot), demonstrasi (strike), pemberontakan sipil; atau*
- l) *Keterlibatan dalam suatu perkelahian yang bukan untuk membela diri.*

- 2) Manfaat Santunan Duka
 Manfaat tambahan Santunan Duka tidak dapat dibayarkan apabila Peserta Meninggal Dunia yang secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari:
- Kematian akibat bunuh diri dalam tahun pertama Masa Asuransi; atau
 - Kematian akibat terinfeksi Human Immunodeficiency Virus (HIV) dan/atau Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS).
- 3) Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan
 Manfaat tambahan Meninggal Dunia karena Kecelakaan tidak dapat dibayarkan apabila Peserta Meninggal Dunia karena Kecelakaan yang secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari:
- Kematian akibat bunuh diri dalam tahun pertama Masa Asuransi; atau
 - Kematian akibat terinfeksi Human Immunodeficiency Virus (HIV) dan/atau Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS).
- 4) Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan Lalu Lintas
 Manfaat tambahan Meninggal Dunia karena Kecelakaan Lalu Lintas tidak dapat dibayarkan apabila Peserta Meninggal Dunia karena Kecelakaan Lalu Lintas yang secara langsung atau tidak langsung sebagai akibat dari:
- Kematian akibat bunuh diri dalam tahun pertama Masa Asuransi; atau
 - Kematian akibat terinfeksi Human Immunodeficiency Virus (HIV) dan/atau Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS).

Biaya

Premi yang dibayarkan sudah termasuk biaya administrasi, biaya asuransi, biaya manajemen, biaya pemasaran (jika ada), dan komisi Bank atau Tenaga Pemasar (jika ada). Besaran Premi untuk produk ini ditentukan oleh usia masuk, jenis kelamin, kelas pekerjaan dan Uang Pertanggungan yang dipilih.

Ilustrasi

Skenario 1

Bapak Bisma, 30 tahun merupakan peserta dari produk Z-Life Credit Protection (Mortgage), dengan mengambil manfaat tambahan Cacat Total dan Tetap dan memiliki pinjaman sebesar Rp500.000.000. Berikut rincian Manfaat Asuransi yang diterima sebagai berikut:

Manfaat Asuransi	Masa Asuransi	Besar Uang Pertanggungan	Premi
Manfaat Dasar			
Manfaat Meninggal Dunia*	40 tahun	500.000.000	...
Manfaat Tambahan			
Manfaat Cacat Total dan Tetap*	40 tahun	500.000.000	...
Manfaat Santunan Duka**	40 tahun	50.000.000	...
Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan**	40 tahun	500.000.000	...
Total Premi			...

Catatan:

- *) Uang Pertanggungan bersifat menurun mengikuti nilai sisa pinjaman Peserta.
 **) Uang Pertanggungan bersifat menetap sesuai yang tercantum dalam Sertifikat Polis Peserta.

Bagaimana Manfaat Asuransi Z-Life Credit Protection (Mortgage) bekerja?

- Ilustrasi risiko Meninggal Dunia**
 Bapak Bisma Meninggal Dunia karena penyakit dalam periode Masa Asuransi dan masih memiliki sisa pinjaman sebesar Rp450.000.000. Pihak keluarga bapak Bisma mengajukan klaim Manfaat Meninggal Dunia dan Manfaat Santunan Duka, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Meninggal Dunia sebesar Rp450.000.000 dan Manfaat Santunan Duka sebesar Rp50.000.000 kepada Penerima Manfaat. Setelah itu, pertanggungan kepesertaan berakhir.
- Ilustrasi risiko Meninggal Dunia karena Kecelakaan**
 Bapak Bisma Meninggal Dunia karena Kecelakaan dalam periode Masa Asuransi dan masih memiliki sisa pinjaman sebesar Rp450.000.000. Pihak keluarga bapak Bisma mengajukan klaim Manfaat Meninggal Dunia dan Manfaat Santunan Duka, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Asuransi kepada Penerima Manfaat berupa:
 - Manfaat Meninggal Dunia sebesar Rp450.000.000;
 - Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan sebesar Rp500.000.000; dan
 - Manfaat Santunan Duka sebesar Rp50.000.000

Setelah itu, pertanggungan kepesertaan berakhir.

- Ilustrasi risiko Cacat Total dan Tetap**
 Bapak Bisma mengalami Cacat Total dan Tetap dalam periode Masa Asuransi dan masih memiliki sisa pinjaman sebesar Rp450.000.000. Bapak Bisma mengajukan klaim Manfaat Cacat Total dan Tetap, maka Penanggung

akan membayarkan Manfaat Cacat Total dan Tetap sebesar Rp450.000.000. Setelah itu, pertanggunggaan kepesertaan berakhir.

Skenario 2

Bapak Bisma, 30 tahun merupakan peserta dari produk Z-Life Credit Protection (Mortgage) **tanpa adanya Manfaat Tambahan Cacat Total dan Tetap** dan memiliki pinjaman sebesar Rp500.000.000. Berikut rincian Manfaat Asuransi yang diterima sebagai berikut:

Manfaat Asuransi	Masa Asuransi	Besar Uang Pertanggunggaan	Premi
Manfaat Dasar			
Manfaat Meninggal Dunia*	45 tahun	500.000.000	...
Manfaat Tambahan			
Manfaat Santunan Duka**	45 tahun	50.000.000	...
Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan**	45 tahun	500.000.000	...
Total Premi			...

Catatan:

- *) Uang Pertanggunggaan bersifat menurun mengikuti nilai sisa pinjaman Peserta.
- **) Uang Pertanggunggaan bersifat menetap sesuai yang tercantum dalam Sertifikat Polis Peserta.

Bagaimana Manfaat Asuransi Z-Life Credit Protection (Mortgage) bekerja?

- 1 Ilustrasi risiko Meninggal Dunia
Bapak Bisma Meninggal Dunia karena penyakit dalam periode Masa Asuransi dan masih memiliki sisa pinjaman sebesar Rp400.000.000. Pihak keluarga bapak Bisma mengajukan klaim Manfaat Meninggal Dunia dan Manfaat Santunan Duka, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Meninggal Dunia sebesar Rp400.000.000 dan Manfaat Santunan Duka sebesar Rp50.000.000 kepada Penerima Manfaat. Setelah itu, pertanggunggaan kepesertaan berakhir.
- 2 Ilustrasi risiko Meninggal Dunia karena Kecelakaan
Bapak Bisma Meninggal Dunia karena Kecelakaan dalam periode Masa Asuransi dan masih memiliki sisa pinjaman sebesar Rp400.000.000. Pihak keluarga bapak Bisma mengajukan klaim Manfaat Meninggal Dunia dan Manfaat Santunan Duka, maka Penanggung akan membayarkan Manfaat Asuransi kepada Penerima Manfaat berupa:
 - d. Manfaat Meninggal Dunia sebesar Rp400.000.000;
 - e. Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan sebesar Rp500.000.000; dan
 - f. Manfaat Santunan Duka sebesar Rp50.000.000

Setelah itu, pertanggunggaan kepesertaan berakhir.

Informasi Tambahan:

1. *Kepesertaan atas 1 (satu) Peserta akan berakhir apabila Peserta meninggal dunia atau mengalami Cacat Total dan Tetap (jika Peserta mengambil manfaat Cacat Total dan Tetap).*
2. *Ketentuan secara lengkap manfaat asuransi mengacu pada Ketentuan Polis.*

A. Pengajuan Asuransi:

1. Pemegang Polis harus memberikan data yang diperlukan sesuai persyaratan yang ditetapkan mengenai hal-hal yang menyangkut keperluan pertanggungan asuransi kepada Penanggung,
2. Pemegang Polis mengisi dan ditandatangani Surat Permohonan Penutupan Asuransi Kumpulan (SPPAK) secara lengkap serta melakukan pemeriksaan kesehatan (apabila diperlukan)
3. Seluruh informasi yang diberikan harus dengan kondisi yang sesungguhnya dan dengan benar, jujur, dan lengkap

B. Pengajuan Klaim:**Manfaat Dasar – Manfaat Meninggal Dunia**

1. Formulir klaim yang telah diisi dan ditandatangani;
2. Sertifikat Kepesertaan;
3. Surat Keterangan kematian asli atau dilegalisir dari instansi yang berwenang;
4. Surat Keterangan asli atau dilegalisir dari Dokter yang memeriksa yang menyatakan sebab-sebab Meninggal Dunia;
5. Berita acara dari kepolisian asli atau dilegalisir;
6. Identitas diri dari Tertanggung dan Penerima Manfaat;
7. Surat Keterangan Dokter untuk klaim Meninggal Dunia.

Manfaat Tambahan**Manfaat Cacat Total dan Tetap**

1. Bukti Kepesertaan – Asli;
2. Copy tanda bukti diri Tertanggung yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor);
3. Surat Keterangan dari Tertanggung/ahli waris Tertanggung tentang sebab-sebab terjadinya perawatan;
4. Surat Keterangan dari Dokter yang merawat Tertanggung;
5. Kuitansi asli dan perincian tagihan;
6. Surat Keterangan dari Dokter yang sah dan berwenang bahwa Tertanggung dinyatakan Cacat Total dan Tetap;
7. Hasil resume selama perawatan di Rumah Sakit (medical report) untuk klaim Cacat Total dan Tetap;
8. Dokumen lain yang dianggap perlu oleh Penanggung yang berkaitan dengan permintaan Manfaat Asuransi.

Manfaat Santunan Duka

1. Surat pernyataan tertulis dari Pemegang Polis yang menyatakan Tertanggung Meninggal Dunia;
2. Bukti Kepesertaan – Asli;
3. Copy tanda bukti diri Tertanggung yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor);
4. Surat Keterangan Dokter yang sah dan berwenang tentang sebab-sebab kematian;
5. Surat Keterangan dari Ahli Waris tentang sebab-sebab kematian;
- 6.(Asli) Surat Keterangan dari kepolisian dimana pihak kepolisian dilibatkan, apabila Tertanggung meninggal akibat Kecelakaan atau jika pihak kepolisian tidak dapat memberikan keterangan sebab kematian maka dapat digantikan dengan surat keterangan dari pejabat pemerintah yang berwenang lainnya.
- 7.(Asli) Surat Keterangan Kematian dari instansi yang berwenang; atau
- 8.(Asli) Surat Keterangan Kematian dari instansi yang berwenang dilegalisir minimal oleh Konsul Jenderal Replublik Indonesia, apabila Tertanggung meninggal di luar negeri.

Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan

1. Surat pernyataan tertulis dari Pemegang Polis yang menyatakan Tertanggung mengalami peristiwa kematian akibat Kecelakaan;
2. Bukti Kepesertaan – Asli;
3. Copy tanda bukti diri Tertanggung yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor);
4. Surat Keterangan Dokter yang sah dan berwenang tentang sebab-sebab kematian akibat Kecelakaan;
5. Surat Keterangan dari Tertanggung/Ahli Waris Tertanggung tentang sebab-sebab kematian akibat Kecelakaan;
- 6.(Asli) Surat Keterangan dari Kepolisian dimana pihak Kepolisian dilibatkan apabila Tertanggung mengalami peristiwa kematian akibat Kecelakaan atau jika pihak Kepolisian tidak dapat memberikan keterangan sebab kematian akibat Kecelakaan maka dapat digantikan dengan surat keterangan dari pejabat pemerintah yang berwenang lainnya;
- 7.(Asli) Surat Keterangan Kematian akibat Kecelakaan dari instansi yang berwenang; atau
- 8.(Asli) Surat Keterangan Kematian akibat Kecelakaan dari instansi yang berwenang dilegalisir minimal oleh Konsul Jenderal Replublik Indonesia, apabila Tertanggung mengalami peristiwa Kecelakaan di luar negeri.

Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan Lalu Lintas

1. Surat pernyataan tertulis dari Pemegang Polis yang menyatakan Tertanggung mengalami peristiwa kematian akibat Kecelakaan Lalu Lintas;
2. Bukti Kepesertaan – Asli;
3. Copy tanda bukti diri Tertanggung yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor);
4. Surat Keterangan Dokter yang sah dan berwenang tentang sebab-sebab kematian akibat Kecelakaan Lalu Lintas;
5. Surat Keterangan dari Tertanggung/Ahli Waris Tertanggung tentang sebab-sebab kematian akibat Kecelakaan Lalu Lintas;
- 6.(Asli) Surat Keterangan dari Kepolisian dimana pihak Kepolisian dilibatkan apabila Tertanggung mengalami peristiwa kematian akibat Kecelakaan lalu lintas atau jika pihak Kepolisian tidak dapat memberikan keterangan sebab kematian akibat Kecelakaan lalu lintas maka dapat digantikan dengan surat keterangan dari pejabat pemerintah yang berwenang lainnya;
- 7.(Asli) Surat Keterangan Kematian akibat Kecelakaan lalu lintas dari instansi yang berwenang; atau
- 8.(Asli) Surat Keterangan Kematian akibat Kecelakaan lalu lintas dari instansi yang berwenang dilegalisir minimal oleh Konsul

Jenderal Republik Indonesia, apabila Tertanggung mengalami peristiwa Kecelakaan di luar negeri.

C. Pengajuan Pertanyaan atau keluhan:

1. Sampaikan pertanyaan atau keluhan langsung melalui Zurich Care melalui:
 - a. Contact Center: 1500-456.
 - b. Email: customercare.indo@zurich.co.id
 - c. Surat atau bertemu secara langsung dengan Staff Zurich Care kami setiap hari Senin s/d Jumat pukul 08:30-16:30 di :
PT Zurich Topas Life
Lobby Graha Zurich
Jl. MT. Haryono Kav. 42
Jakarta Selatan, 12780
Indonesia
2. Zurich akan menjawab dan/atau meminta data pada tanggapan awal pertanyaan dan/atau keluhan kepada Anda selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima oleh Zurich. Tanggapan awal dapat diberikan secara lisan maupun tulisan. Tujuannya adalah untuk mengkonfirmasi kepada Anda bahwa keluhan sudah diterima dan dalam proses investigasi, serta menginformasikan estimasi waktu penyelesaian keluhan.
3. Zurich menyampaikan jawaban final atas pertanyaan dan/atau keluhan baik secara lisan maupun tulisan kepada Anda selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen penyampaian pengaduan diterima secara lengkap oleh Zurich.

Informasi Tambahan

A. Definisi-definisi penting:

- 1) Nilai Manfaat adalah sejumlah nilai yang dinyatakan dalam Sertifikat Polis yang merupakan nilai perjanjian asuransi kumpulan untuk masing-masing Peserta yang akan dibayarkan oleh Penanggung dengan tunduk kepada persyaratan dan kondisi khusus yang dinyatakan pada Polis
- 2) Pemegang Polis adalah Pihak atau Badan atau perkumpulan atau asosiasi dan sejenisnya yang berbentuk badan hukum yang mengadakan perjanjian asuransi kumpulan dengan Penanggung dan namanya tercantum dalam Polis.
- 3) Penanggung adalah PT Zurich Topas Life
- 4) Peserta adalah Individu atau Karyawan yang memenuhi syarat untuk dipertanggungkan dan memiliki hubungan kepentingan asuransi dengan Pemegang Polis (insurable interest) yang didaftarkan oleh Pemegang Polis dan disetujui oleh Penanggung berdasarkan hasil Seleksi Risiko.

B. Segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Produk dan Layanan ini akan diinformasikan oleh Penanggung kepada Pemegang Polis melalui surat atau melalui cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, 30 hari sebelum perubahan efektif berlaku.

C. *Disclaimer:*

- 1) *RIPLAY Umum ini bukan merupakan bagian dari aplikasi pengajuan asuransi dan polis.*
- 2) *Anda harus membaca dengan teliti RIPLAY Umum ini dan berhak bertanya kepada Penanggung atas semua hal terkait RIPLAY Umum ini.*
- 3) *RIPLAY Umum ini merupakan informasi terkini pada saat RIPLAY Umum ini diterbitkan.*
- 4) *RIPLAY Umum ini berisi informasi singkat mengenai manfaat dan ketentuan produk Z-Life Credit Protection (Mortgage). Syarat dan ketentuan selengkapnya dapat dilihat dalam Polis Z-Life Credit Protection (Mortgage).*
- 5) *PT Zurich Topas Life merupakan perusahaan asuransi yang berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).*

Tanggal terbit dokumen:
DD/MM/YYYY