

Asuransi Jiwa

PRULindungi Syariah (PRULindungi Syariah)

Tentang Produk

PRULindungi Syariah merupakan produk asuransi jiwa berbasis Syariah dari PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah) yang memberikan paket perlindungan Manfaat Dasar Meninggal Dunia dan Manfaat Pilihan sebagaimana tercantum pada Polis.

Produk ini tersedia dalam mata uang Rupiah dan memberikan Manfaat Asuransi selama kepesertaan masih aktif.

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini adalah hanya sebagai referensi untuk memberikan penjelasan mengenai PRULindungi Syariah dan bukan sebagai Polis asuransi yang mengikat. Produk ini hanya dapat dipasarkan kepada calon Pemegang Polis yang berada di dalam wilayah Indonesia serta mengerti dan memahami bahasa Indonesia dalam bentuk lisan dan tulisan dengan baik dan benar. Anda wajib membaca dan memahami seluruh syarat dan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Polis PRULindungi Syariah.

Produk Asuransi ini telah dilaporkan dan disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

1. Akad Tabarru'

Akad hibah dalam bentuk pemberian dana dari satu Pemegang Polis kepada Dana *Tabarru'* untuk tujuan tolong menolong di antara para Pemegang Polis yang tidak bersifat dan bukan untuk tujuan komersial.

2. Akad Wakalah Bil Ujah

Akad antara Pemegang Polis secara kolektif atau orang perseorangan dengan Pengelola dengan tujuan komersial yang memberikan kuasa kepada Pengelola untuk mengelola Asuransi Jiwa Syariah sesuai kuasa atau wewenang yang diberikan, dengan imbalan berupa *Ujah*.

3. Dokumen Permohonan

Setiap formulir dan/atau dokumen lainnya yang disyaratkan oleh Pengelola, baik yang disampaikan dalam bentuk elektronik atau lainnya, sebagai bagian dari pengajuan permohonan Asuransi Jiwa Syariah, pengajuan klaim Manfaat Asuransi dan/atau permohonan lainnya terkait Polis (yang mana yang sesuai dengan keadaannya).

4. Informasi Dokumen

Semua data, informasi, jawaban, keterangan, keadaan, pernyataan, pemberitahuan, dan/atau fakta yang diberikan kepada Pengelola

5. Pengelola

PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah), berkedudukan di Jakarta, yang didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia.

6. Peserta Yang Diasuransikan

Orang perseorangan yang atas dirinya diikutsertakan pada Asuransi Jiwa Syariah, sebagaimana tercantum dalam Ringkasan Polis dan setiap perubahannya (jika ada).

7. Polis

Perjanjian Asuransi Jiwa Syariah antara Pemegang Polis dan Pengelola, yang dapat dibuat dalam bentuk elektronik.

Manfaat Asuransi

Paket perlindungan PRULindungi Syariah yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

Manfaat Asuransi	Masa Tunggu (sejak Tanggal Mulai Kepesertaan)	Penjelasan Besarnya Manfaat Asuransi	Santunan Asuransi			
			Paket Perlindungan Accident			Paket Perlindungan Accident-Disability
			Plan Silver	Plan Gold	Plan Platinum	Plan Platinum
Manfaat Dasar						
Manfaat Meninggal Dunia	14 hari kalender (kecuali disebabkan oleh Kecelakaan)	100% dari Santunan Asuransi dan selanjutnya Polis berakhir	Rp3.000.000	Rp6.000.000	Rp9.000.000	Rp27.000.000
Manfaat Pilihan¹						
Manfaat Cacat Total Akibat Kecelakaan	Tidak ada	100% dari Santunan Asuransi untuk Manfaat Cacat Total Akibat Kecelakaan apabila Peserta Yang Diasuransikan menderita Cacat Total ² yang diakibatkan oleh Kecelakaan. Klaim Cacat Total hanya dapat dilakukan 1 kali untuk 1 jenis Cacat Total. Dalam hal klaim atas 1 jenis Cacat Total telah dilakukan, maka Manfaat Asuransi Cacat Total berakhir.	Rp6.000.000	Rp12.000.000	Rp18.000.000	Rp54.000.000
Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan	Tidak ada	100% dari Santunan Asuransi apabila Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia akibat Kecelakaan dalam jangka waktu 90 hari kalender terhitung sejak Kecelakaan terjadi.	Rp18.000.000	Rp36.000.000	Rp54.000.000	Rp27.000.000

Catatan:
¹ Merupakan satu kesatuan dengan Manfaat Dasar. Santunan Asuransi bersifat tambahan terhadap Santunan Asuransi Manfaat Dasar.
² Ketentuan terkait kriteria Cacat Total yang dapat dibayarkan mengacu pada ketentuan Polis PRULindungi Syariah.

Informasi lengkap terkait Manfaat Asuransi termasuk ketentuan pembayaran Manfaat Asuransi mengacu pada ketentuan Polis PRULindungi Syariah.

Bagaimana cara mengajukan Polis?

- 1 Calon Pemegang Polis adalah sama dengan calon Peserta Yang Diasuransikan dan berusia 22 atau 19 tahun (jika sudah menikah) – 50 tahun (Ulang Tahun Berikutnya).
- 2 Mengakses aplikasi UOB TMRW dengan akun pribadi dan mengisi formulir pengajuan kepesertaan dengan benar dan lengkap.

Masa Mempelajari Polis

- Pemegang Polis dengan Masa Kepesertaan 12 bulan diberikan waktu untuk mempelajari Polis selama 14 hari kalender terhitung sejak Polis diterima oleh Pemegang Polis atau Peserta Yang Diasuransikan (“Masa Mempelajari Polis”).
- Selama Masa Mempelajari Polis, apabila Pemegang Polis tidak setuju dengan ketentuan Polis, maka Pemegang Polis dapat segera memberitahukan hal tersebut kepada Pengelola dan Pengelola akan mengembalikan Kontribusi yang telah dibayarkan oleh Pemegang Polis setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan penerbitan Polis dan biaya pemeriksaan kesehatan atas diri Peserta Yang Diasuransikan yang ditetapkan oleh Pengelola (jika ada), dengan cara mengkreditkan kembali Kontribusi tersebut ke rekening Pemegang Polis.
- Masa Mempelajari Polis tidak berlaku dalam hal Peserta Yang Diasuransikan atau Penerima Manfaat telah mengajukan klaim Manfaat Asuransi.

Masa Kepesertaan dan Kontribusi

1. Pilihan Masa Kepesertaan PRULindungi Syariah adalah 6 dan 12 bulan.
2. Besarnya Kontribusi* ditentukan berdasarkan jenis dan Masa Kepesertaan paket perlindungan:

Plan	6 Bulan	12 Bulan
Paket Perlindungan Accident		
Plan Silver	Rp18.000	Rp32.000
Plan Gold	Rp36.000	Rp64.000
Plan Platinum	Rp54.000	Rp96.000
Paket Perlindungan Accident Disability		
Plan Platinum	Rp54.000	Rp96.000

*) Kontribusi yang dibayarkan sudah termasuk dengan komisi perantara produk maupun pihak yang memasarkan (antara lain seperti pihak Bank).

Perpanjangan Kepesertaan

- Masa Kepesertaan atas diri Peserta Yang Diasuransikan akan diperpanjang secara otomatis untuk periode Masa Kepesertaan berikutnya dengan melakukan pembayaran Kontribusi sesuai dengan besarnya Kontribusi yang berlaku pada saat perpanjangan kepesertaan dan atas persetujuan dari Pengelola. Perpanjangan Kepesertaan dapat dilakukan sampai dengan Peserta Yang Diasuransikan mencapai usia 50 tahun.
- Dalam hal kepesertaan diperpanjang, Kontribusi wajib dibayarkan dalam waktu 15 hari kalender sejak Tanggal Akhir Kepesertaan.
- Besarnya Kontribusi untuk perpanjangan kepesertaan tidak dijamin dan bisa berubah sesuai dengan ketentuan Polis.

Kewajiban Pemegang Polis

- 1 Memberikan Informasi Konsumen dengan benar dan lengkap memahami Dokumen Permohonan sebelum ditandatangani.
- 2 Memastikan polis telah diterima melalui alamat *email* Pemegang Polis yang dicantumkan dalam formulir pendaftaran, atau melalui PRUServices.

Biaya - Biaya

- 1 **Iuran Tabarru'** adalah iuran dalam bentuk pemberian sejumlah uang dari satu Pemegang Polis kepada *Dana Tabarru'* untuk dapat mengikuti kepesertaan pada PRULindungi Syariah. *Iuran Tabarru'* minimum sebesar 55% dari Kontribusi yang dibebankan sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.
- 2 **Ujrah** adalah imbalan yang dibayarkan oleh Pemegang Polis kepada Pengelola sehubungan dengan pengelolaan PRULindungi Syariah. *Ujrah* sebesar maksimum 45% dari Kontribusi yang dibebankan sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.

Surplus Underwriting

Dalam hal terdapat *Surplus Underwriting* sesuai dengan ketentuan Polis maka *Surplus Underwriting* akan dibagikan dengan ketentuan:

- 20% dikembalikan ke *Dana Tabarru'*
- 40% dialokasikan untuk Pemegang Polis
- 40% merupakan hak dan diserahkan kepada Pengelola

Surplus Underwriting yang dialokasikan untuk Pemegang Polis (jika ada) akan dimanfaatkan untuk dana sosial yang selanjutnya disalurkan oleh Pengelola kepada pihak yang ditunjuk oleh Pengelola.

Hal apa saja yang dapat menyebabkan Kepesertaan berakhir?

Kepesertaan asuransi akan berakhir secara otomatis pada saat:

- (1) Polis dibatalkan atau diakhiri oleh Pengelola berdasarkan ketentuan Polis;
- (2) Kepesertaan atas PRULindungi Syariah menjadi berakhir akibat tidak adanya pembayaran Kontribusi sampai dengan batas waktu *grace period* 15 hari kalender sejak Tanggal Akhir Kepesertaan;
- (3) Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia;
- (4) 100% Santunan Asuransi atas Manfaat Dasar telah dibayarkan;
- (5) Pemegang Polis mengajukan pembatalan atau mengakhiri Polis dan pengajuan tersebut telah disetujui oleh Pengelola; atau
- (6) Tanggal Akhir Kepesertaan, mana yang terjadi lebih dahulu.

Risiko yang Perlu Anda Ketahui

Beberapa risiko yang perlu Anda ketahui sehubungan dengan produk Asuransi Syariah termasuk tetapi tidak terbatas pada risiko-risiko di bawah ini:

1) Risiko Ekonomi dan Perubahan Politik

Risiko yang berhubungan dengan perubahan kondisi ekonomi, kebijakan politik, hukum dan peraturan pemerintah/regulator yang berkaitan dengan industri asuransi, dunia investasi, dan usaha baik di dalam maupun luar negeri.

2) Risiko Likuiditas

Risiko yang berkaitan dengan kemampuan Prudential Syariah dalam membayar kewajiban terhadap Pesertanya. Prudential Syariah akan memastikan penempatan aset sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan terus mempertahankan kinerjanya untuk melebihi minimum kecukupan modal yang ditentukan oleh Pemerintah.

3) Risiko Operasional

Risiko yang timbul akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal secara memadai, atau timbul dari kesalahan manusia, kegagalan sistem operasional dan/atau dari kejadian eksternal (termasuk situasi *force majeure* namun tidak terbatas pada bencana alam, kebakaran, kerusuhan, dan lain-lain) yang dapat memengaruhi kegiatan operasional perusahaan.

Cara Mengajukan Klaim

- Pengajuan klaim Manfaat Asuransi harus diserahkan kepada Pengelola dalam jangka waktu paling lama 3 bulan terhitung sejak tanggal terjadinya risiko.
- Pengajuan klaim akan diproses setelah dokumen lengkap diterima Pengelola.
- Manfaat Asuransi akan dibayarkan paling lambat 30 hari kalender sejak pengajuan klaim disetujui oleh Pengelola.
- Pengajuan klaim dapat dilakukan dengan cara mengakses layanan asuransi secara digital melalui PRUServices kecuali untuk Manfaat Meninggal Dunia. Pengajuan klaim Manfaat Meninggal Dunia hanya dapat dilakukan secara langsung di kantor pusat atau kantor perwakilan PT Prudential Sharia Life Assurance oleh Penerima Manfaat yang ditunjuk.

Dokumen Syarat Pengajuan Klaim

1. Formulir pengajuan klaim Meninggal Dunia atau formulir pengajuan klaim elektronik yang telah diisi dengan benar dan lengkap.
2. Fotokopi KTP atau tanda kenal diri Peserta Yang Diasuransikan dan/atau Penerima Manfaat.
3. Dokumen sesuai dengan jenis manfaat sebagai berikut:

Jenis Manfaat	Dokumen yang dibutuhkan
Manfaat Meninggal Dunia/Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan	<ol style="list-style-type: none"> a) Surat keterangan Dokter untuk klaim meninggal dunia (asli); b) Akta kematian dan surat keterangan kematian Peserta Yang Diasuransikan yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang dan Surat Keterangan Kecelakaan dari Kepolisian (jika Peserta meninggal dunia akibat Kecelakaan, asli); c) Fotokopi surat izin mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan jika Peserta Yang Diasuransikan adalah sopir atau pengendara saat terjadinya Kecelakaan (jika Peserta meninggal dunia akibat Kecelakaan).
Manfaat Cacat Total Akibat Kecelakaan	<ol style="list-style-type: none"> a) Foto surat izin mengemudi (asli) sesuai dengan jenis kendaraan jika Peserta Yang Diasuransikan adalah sopir atau pengendara saat terjadinya Kecelakaan; b) Foto surat keterangan Dokter atau resume medis dari Dokter dan disertai foto seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi yang membuktikan jika Peserta Yang Diasuransikan Cacat Total akibat Kecelakaan; c) Foto Surat Keterangan Kecelakaan dari Kepolisian (asli) yang membuktikan jika Peserta Yang Diasuransikan Cacat Total akibat Kecelakaan yang diproses oleh pihak Kepolisian.

4. Dan dokumen lainnya sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Polis.

Hal yang Menyebabkan Polis Dapat Dibatalkan atau Diakhiri dan Manfaat Asuransi Dapat Tidak Dibayarkan (termasuk Pengecualian)

Pengelola tidak akan membayarkan klaim Manfaat PRULindungi Syariah atas beban *Dana Tabarru'* yang disebabkan oleh:

- Apabila Pengelola menemukan bahwa suatu Informasi Konsumen yang terdapat dalam Dokumen Permohonan tidak benar, tidak akurat, tidak terkini, tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya, tidak konsisten antara satu dengan yang lainnya, dan/atau tidak lengkap, meskipun dilakukan dengan iktikad terbaik, maka sesuai kesepakatan dan persetujuan Pemegang Polis, Peserta Yang Diasuransikan, dan/atau pihak lain yang berkepentingan terhadap Polis sebagaimana tercantum pada Dokumen Permohonan, Pengelola berhak membatalkan atau mengakhiri Polis.
- Dalam jangka waktu 2 tahun sejak Tanggal Mulai Kepesertaan ("*Contestable Period*"), Pengelola berhak untuk meninjau ulang kebenaran atau keabsahan dari Polis berdasarkan setiap Informasi Konsumen yang diberikan dalam setiap Dokumen Permohonan. Jika selama *Contestable Period*, Pengelola menemukan fakta bahwa suatu Informasi Konsumen yang ada dalam suatu Dokumen Permohonan ternyata tidak benar, tidak akurat, tidak terkini, tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya, tidak konsisten antara satu dengan yang lainnya, dan/atau tidak lengkap, maka sesuai dengan kesepakatan dan persetujuan Pemegang Polis, Peserta Yang Diasuransikan, dan/atau pihak lain yang berkepentingan terhadap Polis sebagaimana tercantum dalam Dokumen Permohonan, Pengelola berhak:
 - membatalkan Polis dan Polis dianggap tidak pernah berlaku tanpa kewajiban untuk membayarkan Manfaat Asuransi apa pun, dan
 - Pengelola akan mengembalikan Kontribusi yang telah dibayarkan setelah dikurangi dengan biaya pemeriksaan kesehatan, Manfaat Asuransi yang telah dibayarkan, dan biaya-biaya yang timbul pada saat penerbitan Polis (jika ada).
- Apabila terdapat unsur kebohongan, penipuan, pemalsuan, kesalahan yang disengaja dalam pemberian Informasi Konsumen, dan/atau penyembunyian suatu Informasi Konsumen yang sebenarnya dalam Dokumen Permohonan, yang tidak perlu dibuktikan oleh putusan pengadilan, baik selama *Contestable Period* maupun setelahnya, maka sesuai dengan kesepakatan dan persetujuan Pemegang Polis, Peserta Yang Diasuransikan, dan/atau pihak lain yang berkepentingan terhadap Polis sebagaimana tercantum dalam Dokumen Permohonan, Pengelola berhak untuk mengakhiri Polis termasuk Polis yang telah dipulihkan maupun Polis lainnya atas nama Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan yang ada pada Pengelola, terhitung sejak tanggal Pengelola menemukan unsur kebohongan, penipuan, pemalsuan, kesalahan yang disengaja dalam pemberian Informasi Konsumen, dan/atau penyembunyian suatu Informasi Konsumen yang sebenarnya dalam Dokumen

Hal yang Menyebabkan Polis Dapat Dibatalkan atau Diakhiri dan Manfaat Asuransi Dapat Tidak Dibayarkan (termasuk Pengecualian)

Permohonan. Atas pengakhiran tersebut, Pengelola tidak berkewajiban untuk mengembalikan Kontribusi dan membayarkan Manfaat Asuransi apa pun. Informasi lebih lanjut mengacu pada ketentuan.

- Selain hak pembatalan atau pengakhiran Polis, berdasarkan kesepakatan dan persetujuan Pemegang Polis, Peserta Yang Diasuransikan, dan/atau pihak lain yang berkepentingan terhadap Polis sebagaimana tercantum pada Dokumen Permohonan, Pengelola juga berhak untuk melakukan hal-hal berikut:
 - Menolak setiap klaim Manfaat Asuransi yang diajukan dan tidak membayarkan seluruh atau sebagian Manfaat Asuransi;
 - Melakukan penilaian ulang atas risiko (*re-underwriting*) dan menambahkan syarat dan ketentuan tambahan dalam Polis, termasuk menambahkan risiko yang dikecualikan dari Polis, menyesuaikan Santunan Asuransi, dan/atau menyesuaikan jumlah Kontribusi yang harus dibayar; dan/atau
 - Menagih kekurangan Kontribusi dalam hal hasil dari penilaian ulang atas risiko (*re-underwriting*), jumlah Kontribusi yang harus dibayar lebih besar daripada yang tercantum dalam Polis. Pengelola juga berhak untuk melakukan perjumpaan (*set-off*) atas kekurangan pembayaran Kontribusi tersebut dengan Manfaat Asuransi yang akan dibayarkan. Atas hal tersebut, Pemegang Polis wajib membayarkan kekurangan Kontribusi (jika ada), masing-masing sesuai kebijakan Pengelola dan/atau ketentuan penilaian atas risiko (*underwriting*) yang berlaku pada produk Asuransi Jiwa Syariah ini.
- Kondisi Yang Telah Ada Sebelumnya;
- Bunuh diri, percobaan bunuh diri atau dugaan bunuh diri atau melukai diri sendiri oleh orang yang dijamin, kejahatan atau percobaan kejahatan atau pelanggaran hukum atau percobaan pelanggaran hukum dan undang-undang oleh Peserta Yang Diasuransikan atau perlawanan yang dibuat oleh Peserta Yang Diasuransikan pada saat penahanan seseorang yang dijalankan oleh pihak yang berwenang, kecuali dibuktikan sebaliknya oleh keputusan pengadilan;
- Terlibat dalam penugasan dinas militer atau kepolisian atau penerbangan non-komersial atau aktivitas olahraga berbahaya (*bungee jumping*, *diving*, balapan jenis apa pun, olahraga udara termasuk gantole, balon udara, terjun payung dan *sky diving* atau kegiatan serta olahraga berbahaya lainnya);
- Biaya Rawat Inap terkait dengan kehamilan atau melahirkan atau kesuburan atau mempercantik diri sendiri atau cacat yang sudah diderita sebelumnya atau operasi katarak atau biaya non-medis;
- Klaim yang timbul dalam Masa Tunggu, kecuali karena kecelakaan;
- Penyakit yang disebabkan oleh HIV / AIDS atau semua jenis kanker;
- Peserta Yang Diasuransikan di bawah pengaruh atau terlibat dalam penyalahgunaan narkotika, psikotropika, alkohol, racun, gas, bahan sejenis, atau obat, kecuali apabila zat atau bahan tersebut digunakan sebagai obat dalam resep Dokter; atau
- Penyakit yang telah ditentukan oleh Pengelola selama periode waktu menunggu 180 hari dari Tanggal Mulai Kepesertaan, antara lain, TBC (*Tuberculosis*) dan Asma; radang empedu, batu empedu, Penyakit yang berhubungan dengan ginjal, kencing manis (*diabetes mellitus*), *liver*, tekanan darah tinggi atau penyakit jantung dan pembuluh

Hal yang Menyebabkan Polis Dapat Dibatalkan atau Diakhiri dan Manfaat Asuransi Dapat Tidak Dibayarkan (termasuk Pengecualian)

darah; epilepsi, tumor pada permukaan kulit, semua jenis tumor jinak, haemorrhoids (wasir), *anal fistulae*, usus buntu, semua bentuk hernia, amandel dengan tindakan operasi, penyakit peningkatan fungsi kelenjar gondok, kelainan sekat rongga hidung yang memerlukan pembedahan, sinusitis, penyakit yang berhubungan dengan sistem reproduksi, *hallux valgus*.

Informasi lengkap mengenai hal yang dapat menyebabkan Polis dibatalkan atau diakhiri dan Manfaat Asuransi dapat tidak dibayarkan mengacu pada ketentuan Polis.

Ilustrasi Produk Asuransi

Bapak Dika selaku Pemegang Polis membeli PRULindungi Syariah Paket *Accident – Plan Gold* untuk Masa Kepesertaan 6 bulan dan Polis terbit pada tanggal 1 Maret 2025 dengan rincian manfaat sebagai berikut:

Jenis Manfaat Asuransi	Santunan Asuransi
Manfaat Dasar	
• Manfaat Meninggal Dunia	Rp6.000.000
Manfaat Pilihan	
• Manfaat Cacat Total Akibat Kecelakaan	Rp12.000.000
• Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan	Rp36.000.000

Peristiwa 1

Pada tanggal 1 April 2025, Bapak Dika mengalami Kecelakaan yang menyebabkan Cacat Total maka Bapak Dika akan menerima klaim **Manfaat Cacat Total Akibat Kecelakaan = Rp12.000.000** dan Polis tetap aktif.

Peristiwa 2

Pada tanggal 1 Mei 2025, Bapak Dika mengalami Kecelakaan yang menyebabkan Bapak Dika meninggal dunia. Maka, Prudential Syariah akan membayarkan Santunan Asuransi sebesar Rp42.000.000 yang terdiri dari:

- Manfaat Meninggal Dunia = Rp6.000.0000
- Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan = Rp36.000.0000,

dan selanjutnya Polis berakhir.

Pusat Informasi dan Pelayanan Polis

Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan dapat mengakses berbagai informasi mulai dari pelayanan Polis hingga menyampaikan pengaduan secara lisan maupun secara tertulis melalui jalur layanan yang disediakan:

- **Customer Line**
1500577
Senin – Sabtu, pukul 08.00 – 17.00 WIB
- **Email**
customer.idn@prudentialsyariah.co.id
Senin – Sabtu, pukul 08.00 – 17.00 WIB
- **Customer Care Centre**
Senin – Jumat, pukul 08.30 – 16.00 WIB
Prudential Center, Kota Kasablanka Lt. 15
Jl. Kasablanka Raya 88, Jakarta Selatan
- **Website**
www.prudentialsyariah.co.id

Dokumen yang diperlukan untuk penyampaian pengaduan

Untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis, diperlukan kelengkapan dokumen berupa:

1. Surat pengaduan yang menjelaskan nomor Polis, jenis produk, tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan, serta permasalahan yang diadukan.
2. Surat kuasa disertai dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan, apabila yang menyampaikan pengaduan bukan Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan.
3. Fotokopi KTP Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan dan/atau Penerima Kuasa yang masih berlaku.
4. Nomor telepon Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan dan/atau Penerima Kuasa yang masih berlaku.
5. Dokumen pendukung atas pengaduan, yang dipandang perlu oleh Prudential Syariah.

Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambat-lambatnya 10 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu dengan pemberitahuan sebelumnya kepada Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan.

Proses penyelesaian pengaduan diharapkan dapat diselesaikan antara Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan (atau Perwakilannya) dengan Prudential Syariah terlebih dahulu. Jika kesepakatan tidak tercapai, maka Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan dengan Prudential Syariah dapat menyelesaikannya melalui Lembaga Peradilan, maupun di luar Peradilan, yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sebagai lembaga resmi penyelesaian alternatif sengketa atau jalur penyelesaian sengketa lainnya sesuai ketentuan yang disepakati dalam Polis.

Pemegang Polis dapat mengakses informasi Polis dan Layanan Asuransi secara digital melalui **PRU**Services.

Catatan Penting

- Asuransi Jiwa **PRU**Lindungi Syariah (**PRU**Lindungi Syariah) adalah produk asuransi dari PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah). Produk ini telah dilaporkan dan/atau memperoleh surat penegasan dan/atau persetujuan dari OJK sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Produk ini bukan merupakan produk bank dan tidak termasuk dalam lingkup program penjaminan simpanan oleh Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana dimaksud dan diatur di dalam Undang-Undang mengenai Lembaga Penjamin Simpanan.
- PT Bank UOB Indonesia hanya sebatas bertindak sebagai pihak yang mereferensikan produk ini. PT Bank UOB Indonesia adalah Lembaga Perbankan yang berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia.
- Penjelasan mengenai manfaat asuransi serta syarat dan ketentuan produk asuransi yang bersifat mengikat diatur dalam Polis asuransi yang akan diterbitkan oleh dan merupakan tanggung jawab dari Prudential Syariah. PT Bank UOB Indonesia tidak menanggung atau tidak turut menanggung risiko yang timbul sehubungan dengan produk asuransi dari Prudential Syariah. PT Bank UOB Indonesia tidak bertanggung jawab atas isi dari polis asuransi yang diterbitkan oleh Prudential Syariah.
- Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini hanya digunakan sebagai alat pemasaran dan tidak mengikat. Ketentuan-ketentuan yang mengikat bisa didapatkan dalam Polis yang diterbitkan oleh Prudential Syariah.
- Informasi ini hanya untuk kepentingan promosi produk yang dikeluarkan oleh Prudential Syariah dan ditujukan secara khusus kepada target pasar yang berada dalam wilayah Indonesia dan hanya dapat dipasarkan kepada calon Pemegang Polis yang berada di dalam wilayah Indonesia serta mengerti dan memahami Bahasa Indonesia dalam bentuk lisan dan tulisan dengan baik dan benar.
- Rincian manfaat, syarat ketentuan, biaya, dan keterangan lengkap mengacu pada Polis. Peserta wajib membaca dan memahami seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku.



PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah) berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan