

RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN VERSI UMUM

PRUCinta

Tentang Produk

Asuransi Jiwa Syariah **PRUCinta** merupakan produk Asuransi Jiwa yang sesuai prinsip syariah dari PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah).

Produk ini memiliki masa kepesertaan selama 20 (dua puluh) tahun. Produk ini juga menyediakan perlindungan kematian karena sebab apapun baik karena Kecelakaan maupun bukan karena Kecelakaan kepada Anda serta mendapatkan pembayaran Manfaat Jatuh Tempo dari hasil maksimalisasi perolehan bagi hasil yang dapat mencapai 100% Kontribusi yang dibayarkan.

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

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini merupakan penjelasan singkat tentang produk Asuransi dan bukan merupakan bagian dari Polis yang ditujukan secara khusus kepada target pasar yang berada dalam wilayah Indonesia.

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

Produk ini dipasarkan oleh Tenaga Pemasar yang tersertifikasi.

Pemegang Polis

orang perseorangan yang membuat perjanjian Asuransi Jiwa Syariah berdasarkan prinsip syariah dengan Pengelola sebagaimana tertera dalam Ringkasan Polis dan setiap perubahannya (jika ada).

Peserta Yang Diasuransikan

berarti individu yang namanya tercantum di dalam Buku Polis sebagai pihak yang atas dirinya diadakan Perjanjian Asuransi Jiwa Syariah sesuai dengan perjanjian Polis. Peserta Yang Diasuransikan dapat, tetapi tidak selalu, sekaligus menjadi Pemegang Polis.

Pengelola

berarti Prudential Syariah selaku Pengelola Dana *Tabarru'* yang akan memberikan Manfaat Asuransi sesuai dengan Polis.

Penerima Manfaat

berarti individu atau yang ditunjuk sebagai pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi apabila manfaat klaim meninggal dunia atas diri Peserta Yang Diasuransikan dibayarkan, dengan ketentuan bahwa Anda juga telah meninggal dunia. Selama Anda masih hidup, maka Manfaat Asuransi akan dibayarkan kepada Anda.

Polis

berarti perjanjian asuransi jiwa syariah antara Anda sebagai Pemegang Polis dan Kami sebagai Pengelola yang dapat dibuat dalam bentuk cetak atau elektronik berdasarkan *Akad Wakalah bil Ujrah* dengan pembayaran Kontribusi.

Akad Wakalah bil Ujrah

Pemberian kewenangan oleh Pemegang Polis kepada pihak Pengelola untuk mengelola dan menginvestasikan Kontribusi dengan memberikan sejumlah Biaya (*Ujrah*) yang disepakati.

Manfaat Asuransi apa saja yang akan didapatkan melalui produk ini?

- Manfaat Meninggal Dunia**
100% Santunan Asuransi atas beban Dana *Tabarru'* dan Nilai Tunai* atas beban Dana Nilai Tunai** pada saat pengajuan klaim Manfaat Asuransi disetujui oleh Pengelola akan dibayarkan apabila terjadi risiko meninggal dunia atas diri Peserta Yang Diasuransikan sesuai dengan yang tercantum di dalam Polis, dan Polis akan berakhir.
- Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan*****
Total 300% dari Santunan Asuransi atas beban Dana *Tabarru'* dan Nilai Tunai* atas beban Dana Nilai Tunai** akan dibayarkan jika Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia sebelum usia 70 tahun karena Kecelakaan dengan mengikuti ketentuan yang tercantum di dalam Polis, dan Polis akan berakhir.
- Manfaat Jatuh Tempo**
Dalam hal Peserta Yang Diasuransikan masih hidup sampai akhir masa kepesertaan, maka akan dibayarkan manfaat jatuh tempo dalam bentuk Nilai Tunai* atas beban Dana Nilai Tunai** yang jumlahnya sebagaimana tercantum dalam Tabel Nilai Tunai pada Akhir Tahun Polis ke-20.
- Manfaat Mudik/Balik Lebaran*****
Total 400% dari Santunan Asuransi atas beban Dana *Tabarru'* dan Nilai Tunai* atas beban Dana Nilai Tunai** akan dibayarkan jika Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia Karena kecelakaan sebelum usia 70 tahun dalam periode 6 (enam) minggu sejak tanggal 1 (satu) Ramadan yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan mengikuti ketentuan di dalam Polis, dan Polis akan berakhir.

Catatan

- * Nilai Tunai adalah sejumlah nilai yang akan dibayarkan dari Dana Nilai Tunai dalam hal kepesertaan pada **PRUCinta** berakhir dengan mengikuti ketentuan dalam Polis.
- ** Dana Nilai Tunai adalah kumpulan dana yang berasal dari Kontribusi para Pemegang Polis berdasarkan Porsi Nilai Tunai untuk pembayaran Nilai Tunai dalam hal kepesertaan **PRUCinta** berakhir.
- ***Maksimum manfaat asuransi yang dapat dibayarkan atas nama 1 (satu) Peserta Yang Diasuransikan dengan ketentuan:
 - usia < 17 tahun maksimum sejumlah Rp 4 Miliar; dan
 - usia ≥ 17 tahun maksimum sejumlah Rp 7 Miliar

Santunan Asuransi

Sejumlah uang yang dapat Pengelola bayarkan dari Dana *Tabarru'* berdasarkan Klaim yang Anda ajukan sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Polis.

Persyaratan dan Tata Cara Pengajuan Polis Asuransi

- Pastikan Peserta Yang Diasuransikan berusia 1 hari (ulang tahun sebenarnya) - 60 tahun (ulang tahun berikutnya) dan pastikan Pemegang Polis berusia 21 tahun atau 18 tahun jika sudah menikah (ulang tahun sebenarnya).
- Melengkapi dokumen yang diperlukan:
 - Surat Pengajuan Asuransi Jiwa Syariah (SPA) Syariah) dan Profil Risiko yang telah diisi dengan lengkap dan benar oleh Anda
 - Ilustrasi Manfaat Produk Asuransi yang telah ditandatangani oleh Anda
 - Melakukan pemeriksaan kesehatan sesuai dengan nilai Santunan Asuransi dan usia masuk (apabila dipersyaratkan)
 - Fotokopi kartu identitas Anda dan Peserta Yang Diasuransikan yang masih berlaku
 - Bukti pembayaran Kontribusi
 - Dokumen-dokumen lain yang Pengelola perlukan sebagai syarat penerbitan Polis
- Untuk membeli produk ini dimungkinkan adanya pemeriksaan kesehatan yang pelaksanaannya melalui rumah sakit atau laboratorium klinik yang ditunjuk oleh Pengelola, dengan prosedur sesuai Syarat dan Ketentuan.

Kewajiban Anda sebagai Pemegang Polis

- ▶ Memberikan informasi dengan benar dan lengkap serta memahami dokumen sebelum ditandatangani.
- ▶ Membayar Kontribusi tepat waktu sebelum jatuh tempo secara berkala (bulanan, tiga bulanan, enam bulanan, dan tahunan) untuk memastikan Polis tetap aktif.
- ▶ Membayar Kontribusi melalui metode pembayaran yang tersedia (*cash/cheque, credit card, auto debit* atau metode pembayaran lainnya).
- ▶ Apabila Kontribusi tidak dibayarkan tepat waktu, ada risiko status Polis Anda bisa menjadi tidak aktif (*lapsed*) dan klaim Manfaat Asuransi dapat tidak dibayarkan.
- ▶ Melakukan pengkinian data rekening bank di PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah) jika ada perubahan.

Berapa lama Pemegang Polis dapat mempelajari Polis (masa *Free Look*)?

1

Pemegang Polis diberikan waktu untuk mempelajari Polis selama 14 hari kalender terhitung sejak Polis diterima oleh Pemegang Polis atau Peserta Yang Diasuransikan. Mohon hubungi Tenaga Pemasar atau Customer Line Prudential Syariah jika Polis belum diterima dalam waktu 10 hari kerja sejak tanggal penerbitan Polis untuk memastikan Pemegang Polis memiliki waktu yang cukup untuk mempelajari Polis.

2

Jika Pemegang Polis tidak setuju dengan ketentuan Polis, Pemegang Polis dapat segera memberitahu Pengelola dengan cara mengisi Formulir Pembatalan Polis dalam Masa Mempelajari Polis (*Free Look*) dan mengembalikan dokumen Polis kepada Pengelola (untuk bentuk Polis Non-Elektronik (cetak) atau dokumen Ringkasan Polis (untuk bentuk Polis Elektronik).

3

Pengelola akan mengembalikan Kontribusi yang telah Pemegang Polis bayarkan setelah dikurangi biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan penerbitan Polis (jika ada).

Pembagian Surplus Dana *Tabarru'* (*Surplus Underwriting*)

Pembagian *Surplus* Dana *Tabarru'* (*Surplus Underwriting*) sesuai Syarat dan Ketentuan Polis yang akan diberikan kepada Pemegang Polis bila terdapat kelebihan dana pada rekening *Tabarru'*. Pemegang Polis berhak atas *Surplus Underwriting* dengan ketentuan sebagai berikut:

- i. Tidak ada klaim yang pernah dibayarkan kepada Pemegang Polis yang bersangkutan sampai dengan tanggal 31 Desember tahun keuangan yang bersangkutan;
- ii. Per 31 Desember tahun keuangan yang bersangkutan Pihak telah diasuransikan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun;
- iii. Polis berlaku (*inforce*) dan Iuran *Tabarru'* telah dibayarkan sampai dengan tanggal 31 Desember tahun keuangan yang bersangkutan; dan
- iv. Polis berlaku pada saat dibagikannya *Surplus Underwriting*.

Surplus Underwriting dibagikan kepada Pemegang Polis dengan ketentuan sebagai berikut:

- v. 80%(delapan puluh persen) dibagikan kepada seluruh Pemegang Polis, dengan ketentuan pembagian sebagaimana diatur dalam poin i sampai dengan poin iv diatas;
- vi. 10%(sepuluh persen) dari kelebihan tersebut akan tetap disimpan dalam Dana *Tabarru'*, dan
- vii. 10%(sepuluh persen) merupakan hak dan diserahkan kepada Pengelola.

Pemegang Polis dapat mengalokasikan *Surplus Underwriting* dengan mentransfer ke rekening Pemegang Polis, mengalokasikan ke Dana *Tabarru'*, atau mengalokasikannya ke Dana Sosial.

Hal apa saja yang dapat menyebabkan Klaim menjadi tidak dibayarkan?

1

Jika Anda tidak jujur atau tidak memberikan informasi dengan lengkap dalam mengisi data, termasuk data kesehatan, pekerjaan, dan hobi.

2

Jika meninggalnya Peserta Yang Diasuransikan disebabkan di antaranya oleh hal-hal sebagai berikut:

- i. Tindakan bunuh diri, percobaan bunuh diri, dugaan bunuh diri, atau pencederaan diri oleh Peserta Yang Diasuransikan, baik yang dilakukan dalam keadaan sadar atau tidak sadar, sehat jiwa atau sakit jiwa dengan ketentuan bahwa tindakan tersebut dapat Pengelola simpulkan dari dokumen yang disampaikan dan diterima oleh Pengelola atas diri Peserta Yang Diasuransikan; atau
- ii. Tindak pidana kejahatan atau percobaan tindak pidana kejahatan oleh pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi, kecuali dibuktikan sebaliknya dengan suatu putusan pengadilan;

Detail ketentuan mengacu pada Polis.

3

Jika meninggalnya Peserta Yang Diasuransikan disebabkan Kecelakaan karena hal berikut:

- i. Perang, invasi, tindakan bermusuhan dari militer atau tentara asing baik dinyatakan maupun tidak dinyatakan, perang saudara, pemberontakan, revolusi, perlawanan terhadap pemerintah, perebutan kekuasaan oleh militer atau tentara, ikut serta dalam huru hara, pemogokan atau kerusuhan sipil;
- ii. Perlawanan oleh Peserta Yang Diasuransikan dalam hal terjadi penahanan Peserta Yang Diasuransikan atau orang lain oleh pihak yang berwenang; atau

- iii. 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.

Informasi lengkap yang dapat menyebabkan Polis batal dan manfaat tidak dapat dibayarkan mengacu pada ketentuan Pengecualian yang tertera dalam Polis asuransi PRUCinta.

Hal apa saja yang dapat menyebabkan Kepesertaan berakhir?

Kepesertaan asuransi akan berakhir secara otomatis pada saat:

- i. Polis dibatalkan atau diakhiri oleh Pengelola berdasarkan ketentuan Polis;
- ii. Penebusan Polis disetujui oleh Pengelola;
- iii. Polis menjadi lewat waktu (*lapsed*);
- iv. Tanggal Akhir Kepesertaan Asuransi PRUCinta;
- v. Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia; atau
- vi. Pengajuan klaim Manfaat Asuransi meninggal dunia telah disetujui oleh Pengelola; mana yang terjadi lebih dahulu.

Ilustrasi Produk Asuransi

Ilustrasi Manfaat dapat dilihat pada Ilustrasi Produk Asuransi, yang akan disediakan oleh Tenaga Pemasar Anda.

Hal apa saja yang dapat menyebabkan Polis Lapsed dan bagaimana cara Pemulihan Polis?

Polis berhenti berlaku karena lewat waktu/lapsed jika Pemegang Polis tidak membayar Polis paling lambat dalam masa leluasa (*grace period*) dan frekuensi pembayaran Kontribusi (bulanan, tiga bulanan, enam bulanan, dan tahunan).

Apabila Polis *lapsed*, Pemegang Polis dapat mengajukan Pemulihan Polis, dengan memenuhi persyaratan berikut:

- i. Pemulihan Polis dilakukan dalam kurun waktu 6 (enam) bulan dari tanggal Polis lewat waktu (*lapsed*); dan
- ii. Membayar seluruh Kontribusi tertunggak, denda, dan pengeluaran yang timbul yang berkaitan dengan Pemulihan Polis.
- iii. Memenuhi syarat *Underwriting* dan syarat lainnya yang ditetapkan oleh Pengelola.
- iv. Mengisi Formulir Pemulihan Polis dengan lengkap dan benar.

Ketentuan Perpanjangan Masa Kepesertaan

1

Pemegang Polis dapat memperpanjang kembali masa kepesertaan atas diri Peserta Yang Diasuransikan selama persyaratan berikut dipenuhi, yakni:

- i. Peserta Yang Diasuransikan hidup sampai pada Tanggal Penerbitan Polis perpanjangan masa kepesertaan;
- ii. Peserta Yang Diasuransikan tidak melebihi Usia 70 (ulang tahun berikutnya) tahun pada Polis untuk perpanjangan kepesertaan diterbitkan oleh Pengelola;
- iii. Pengajuan perpanjangan masa kepesertaan ini dapat dilakukan selambat-lambatnya dalam periode 3 (tiga) bulan sebelum Tanggal Akhir Kepesertaan asuransi PRUCinta.

2

Apabila Pemegang Polis memperpanjang kembali masa kepesertaan sebagaimana dimaksud pada poin (1), maka perpanjangan kepesertaan tersebut dapat dilakukan dengan pilihan sebagai berikut:

- i. Kontribusi akan disesuaikan untuk Santunan Asuransi yang sama; atau
- ii. Kontribusi dengan jumlahnya tetap dan sama besarnya dengan Kontribusi saat masa asuransi sebelum dilakukan perpanjangan kepesertaan dan besarnya Santunan Asuransi akan disesuaikan dengan besar Kontribusi tersebut.

3

Dalam hal terjadi sebagaimana dimaksud pada poin (2) di atas penyesuaian terhadap Kontribusi dan/atau Santunan Asuransi akan ditentukan berdasarkan hal berikut.

- i. Usia saat Peserta Yang Diasuransikan mengajukan perpanjangan masa kepesertaan.
- ii. Tingkat Kontribusi yang berlaku saat perpanjangan masa kepesertaan.
- iii. Setiap keputusan *Underwriting* (termasuk persentase penyesuaian perhitungan Kontribusi) yang dikenakan pada Polis.

4

Dalam hal Pemegang Polis memilih opsi poin (2) huruf b, maka Pemegang Polis dapat menggunakan manfaat jatuh tempo untuk membayar Kontribusi secara sekaligus.

5

Dengan tunduk pada ketentuan-ketentuan poin (1), (2), dan (3), Pengelola dapat memutuskan ketentuan dari setiap kebijakan perpanjangan masa kepesertaan, yang termasuk tetapi tidak terbatas pada mengubah ketentuan yang berkaitan dengan manfaat.

PRUCinta

Kontribusi

Kontribusi adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh Pemegang Polis, atau pihak ketiga yang ditunjuk Pemegang Polis, kepada Pengelola berdasarkan Polis yang akan dialokasikan untuk pembayaran Iuran *Tabarru'*, *Ujrah* dan Porsi Nilai Tunai.

Periode Pembayaran Kontribusi yaitu: 10 tahun

Frekuensi Pembayaran Kontribusi ada 4 pilihan, yaitu:

- i. bulanan
- ii. tiga bulanan
- iii. enam bulanan
- iv. tahunan

Komposisi Kontribusi

- i. Minimum Kontribusi Rp300.000 per bulan untuk frekuensi pembayaran Kontribusi bulanan atau Rp3.300.000 per tahun untuk frekuensi pembayaran Kontribusi tahunan
- ii. Maksimum : N/A

Ujrah, Iuran *Tabarru'*, dan Porsi Nilai Tunai

1

Iuran *Tabarru'* adalah iuran dalam bentuk pemberian sejumlah uang dari satu Pemegang Polis kepada Dana *Tabarru'* untuk dapat mengikuti kepesertaan pada **PRUCinta**. Iuran *Tabarru'* sebesar 17% (tujuh belas persen) dari Kontribusi yang dibebankan atas Kontribusi yang dibayarkan sesuai dengan frekuensi pembayaran Kontribusi sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.

2

Pajak yang dikenakan atas penebusan Polis adalah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku, dan dapat berubah dari waktu ke waktu sebagaimana ditentukan oleh Pemerintah Republik Indonesia.

3

Ujrah* Pengelolaan Dana *Tabarru' adalah *Ujrah* yang dikenakan sehubungan dengan pengelolaan aset Dana *Tabarru'*. *Ujrah* Pengelolaan Dana *Tabarru'* sebesar 0% (nol persen).

4

***Ujrah* Pengelolaan Dana Nilai Tunai** adalah *Ujrah* yang dikenakan sehubungan dengan pengelolaan aset Dana Nilai Tunai. *Ujrah* Pengelolaan Dana Nilai Tunai sebesar 0% (nol persen).

5

Ujrah adalah imbalan yang dibayarkan oleh Pemegang Polis kepada Pengelola sehubungan dengan pengelolaan **PRUCinta**. Besar *Ujrah* sebagaimana tercantum di bawah ini dibebankan atas Kontribusi yang dibayarkan sesuai dengan frekuensi pembayaran Kontribusi sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.

Tahun Polis ke-	<i>Ujrah</i> dari Kontribusi
1	75%
2	74%
3	73%
4	72%
5	71%
6	70%
7	69%
8	68%
9	67%
10	66%

Ujrah yang dikenakan sehubungan dengan pengelolaan **PRUCinta** meliputi antara lain biaya pemeriksaan kesehatan, pengadaan Polis dan pencetakan dokumen, biaya lapangan, biaya pos dan telekomunikasi serta remunerasi karyawan dan Tenaga Pemasar.

6

Porsi Nilai Tunai adalah bagian dari Kontribusi yang dialokasikan untuk Dana Nilai Tunai. Porsi Nilai Tunai sebagaimana tercantum di bawah ini dibayarkan sesuai dengan frekuensi pembayaran Kontribusi sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.

Tahun Polis ke-	Porsi Nilai Tunai dari Kontribusi
1	8%
2	9%
3	10%
4	11%
5	12%
6	13%
7	14%
8	15%
9	16%
10	17%

Risiko yang perlu Anda ketahui

1) Risiko Ekonomi dan Perubahan Politik

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

2) Risiko Kredit

Risiko yang berkaitan dengan kemampuan Prudential Syariah dalam membayar kewajiban terhadap Nasabahnya. Risiko yang dapat terjadi jika pihak ketiga yang menerbitkan instrument investasi mengalami wanprestasi (*default*) atau tidak mampu memenuhi kewajibannya untuk membayar sebagian/seluruh pokok utang. Prudential Syariah terus mempertahankan kinerjanya untuk melebihi minimum kecukupan modal yang ditentukan oleh Pemerintah.

3) Risiko Operasional

Risiko yang timbul dari proses internal yang tidak memadai/gagal, atau dari perilaku karyawan, pihak ketiga (termasuk, namun tidak terbatas pada tenaga pemasar) dan sistem operasional, atau dari peristiwa eksternal (termasuk situasi *force majeure* namun tidak terbatas pada bencana alam, kebakaran, kerusuhan, dan lain-lain) yang dapat mempengaruhi kegiatan operasional perusahaan. Selain itu Prudential Syariah memiliki limit penempatan dana yang ketat, hanya kepada institusi yang memiliki *credit rating* yang baik berdasarkan International Rating Agency maupun Lokal Rating Agency.

Wakaf

Wakaf adalah fasilitas opsional yang dapat dipilih Pemegang Polis apabila ingin mempergunakan Manfaat Asuransi yang diterima untuk kebajikan, dengan mewakafkan Manfaat Asuransi melalui lembaga Wakaf yang telah memiliki perjanjian kerja sama dengan Pengelola.

- i. Dalam hal Pemegang Polis dan Penerima Manfaat ingin mewakafkan Santunan Asuransi, maka Pemegang Polis dan Penerima Manfaat wajib mengisi Formulir Janji Wakaf Manfaat Asuransi Jiwa Syariah yang disediakan Pengelola, serta memenuhi persyaratan dan ketentuan yang tercantum dalam Formulir Janji Wakaf Manfaat Asuransi Jiwa Syariah.
- ii. Maksimal Santunan Asuransi yang dapat diwakafkan adalah sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Formulir Janji Wakaf Manfaat Asuransi Jiwa Syariah.
- iii. Setelah Santunan Asuransi menjadi milik Penerima Manfaat sebesar persentase sebagaimana dimaksud dalam Formulir Janji Wakaf Manfaat Asuransi Jiwa Syariah maka Penerima Manfaat menyatakan ikrar Wakaf (akta Ikrar Wakaf) dan Wakaf akan disalurkan oleh Pengelola kepada pihak yang menerima Wakaf (*nazhir*) yang ditunjuk sebesar persentase yang telah disepakati.

Bagaimana cara mengajukan Klaim Manfaat Asuransi?

1



Dapatkan Formulir Klaim dengan cara menghubungi Tenaga Pemasar Anda, atau **Customer Line** Prudential Syariah. Formulir Klaim juga bisa diunduh di website Kami www.prudentialsyariah.co.id

2



Isi Formulir Klaim dengan benar dan lengkap.

3



Persiapkan dokumen yang wajib disertakan. Dokumen yang disyaratkan dapat dilihat di website kami www.prudentialsyariah.co.id.

4



Serahkan/Kirimkan Formulir Klaim beserta dokumen- dokumen yang diperlukan baik secara langsung, melalui pos, melalui Tenaga Pemasar Anda, atau ke kantor pusat Prudential Syariah.

Pusat Informasi dan Pelayanan Polis

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

Customer Line 1500577

Senin-Sabtu: Pukul 08.00-17.00 WIB

Customer Care Centre Prudential Syariah

Senin – Jumat: Pukul 08.30-16.00 WIB

Prudential Centre, Kota Kasablanka Lt. 15 Jl. Kasablanka Raya 88 - Jakarta Selatan

Website: www.prudentialsyariah.co.id

E-mail: customer.idn@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, apabila yang menyampaikan pengaduan bukan Pemegang Polis.
3. Fotokopi KTP Pemegang Polis dan/atau Penerima Kuasa yang masih berlaku.
4. Nomor telepon Pemegang Polis 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 kepada Pemegang Polis sebelumnya. Proses penyelesaian pengaduan diharapkan dapat diselesaikan antara Peserta (atau Perwakilannya) dengan Prudential Syariah terlebih dahulu. Jika kesepakatan tidak tercapai, maka Peserta dan 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.

Mengakses informasi Polis melalui fitur **My Policies/Polis Ku** pada aplikasi **Pulse by Prudential (Pulse)** yang dapat diakses secara bebas biaya melalui **Apple App Store** atau **Google Play Store** dengan nama **We Do Pulse**.

Catatan Penting

- PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah) berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- Informasi yang tercantum pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini adalah akurat sampai dengan adanya perubahan yang dilakukan oleh Kami.
- Definisi dan keterangan lebih lengkap dapat Anda pelajari pada Polis yang Kami terbitkan jika pengajuan disetujui.
- Penjelasan pembebanan biaya secara lengkap mengacu pada Ketentuan Umum dan Khusus **PRUCinta**.
- Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini hanya sebagai referensi untuk memberikan penjelasan mengenai **PRUCinta** dan bukan sebagai Polis asuransi yang mengikat. Anda wajib membaca dan memahami seluruh syarat dan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Polis **PRUCinta**.
- Kebenaran dan kelengkapan pengisian SPAJ syariah termasuk formulir terkait akan menjadi dasar kepesertaan Polis. Ketidakbenaran maupun ketidaklengkapan pengisian SPAJ syariah dapat mengakibatkan Pengelola membatalkan Polis.
- Kontribusi untuk produk asuransi **PRUCinta** tergantung pada usia, jenis kelamin, dan Santunan Asuransi.