

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

<b>Nama Penerbit</b>	: PT PFI Mega Life Insurance	<b>Deskripsi</b>	: <b>Mega Proteksi Masa Depan</b> merupakan produk Asuransi dwiguna yang memiliki 3 plan yang memiliki keunggulan masing-masing dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Mega Proteksi Masa Depan memberikan manfaat meninggal dunia karena sebab apapun, meninggal dunia karena kecelakaan dan manfaat akhir pertanggungan. Mega Proteksi Masa Depan juga dilengkapi dengan Manfaat Asuransi Tambahan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan.
<b>Nama Produk</b>	: <b>Mega Proteksi Masa Depan</b>	<b>Produk</b>	
<b>Nama Pemasaran</b>	: <b>Mega Proteksi Masa Depan</b>		
<b>Mata Uang</b>	: Rupiah (Rp)		
<b>Jenis Produk</b>	: Asuransi Jiwa Dwiguna		

**Fitur Utama Asuransi Jiwa**

Usia Masuk*	30 hari – 70 tahun <i>*Perhitungan usia menggunakan metode ulang tahun terdekat (nearest birthday).</i>
Premi	6 Juta (Tahunan), 12 Juta (selain Tahunan)
Masa Pertanggungan	20 tahun dan 30 tahun
Masa Pembayaran Premi	5 tahun dan 10 tahun
Frekuensi Pembayaran Premi	Berkala (Tahunan*, Semester, Kuartal, Bulanan) <i>*Khusus untuk Plan Silver, Hanya berlaku Frekuensi Pembayaran Premi Tahunan</i>
Uang Pertanggungan	Minimum Uang Pertanggungan adalah Rp100.000.000

Plan	Plan/Manfaat	Besaran Manfaat Asuransi		
		Silver	Gold	Platinum
	<b>Meninggal Dunia Karena Sebab Apapun</b>	100% Uang Pertanggungan	100% Uang Pertanggungan	100% Uang Pertanggungan
	<b>Meninggal Dunia karena Kecelakaan</b>	Tambahan 100% Uang Pertanggungan Meninggal Dunia karena sebab apapun	Tambahan 100% Uang Pertanggungan Meninggal Dunia karena sebab apapun	Tambahan 100% Uang Pertanggungan Meninggal Dunia karena sebab apapun
	<b>Manfaat Akhir Pertanggungan</b>	Tidak Tersedia	100% Pengembalian Premi	100% Uang Pertanggungan Meninggal Dunia karena sebab apapun

**Manfaat**

Manfaat Asuransi Mega Proteksi Masa Depan:

- Manfaat Asuransi Meninggal Dunia Karena Sebab Apapun**  
Apabila Tertanggung meninggal dunia karena sebab apapun di dalam Masa Pertanggungan dan Polis berstatus aktif, maka Penanggung akan membayarkan Uang Pertanggungan (tanpa Nilai Tunai) dan selanjutnya Polis berakhir.
- Manfaat Asuransi Meninggal Dunia Karena Kecelakaan**
  - Apabila Tertanggung meninggal dunia karena Kecelakaan di dalam Masa Pertanggungan dan Polis berstatus aktif, maka Penanggung akan membayarkan tambahan Uang Pertanggungan (tanpa Nilai Tunai) dan selanjutnya Polis berakhir.

- b. Manfaat Asuransi sebagaimana dimaksud pada poin (a) dapat dibayarkan dengan ketentuan:
- Tertanggung meninggal dunia seketika atau dalam waktu 90 (sembilan puluh) Hari Kalender setelah terjadinya Kecelakaan;
  - Baik Kecelakaan maupun meninggalnya Tertanggung karena Kecelakaan harus terjadi dalam Masa Pertanggungan dan Polis berstatus aktif; dan
  - Peristiwa meninggal dunia harus merupakan akibat langsung dari dan hanya karena Kecelakaan.
3. Manfaat Akhir Pertanggungan  
Jika Tertanggung hidup hingga akhir Masa Pertanggungan dan Polis masih berlaku maka akan dibayarkan Manfaat Akhir Pertanggungan yang terbentuk dan selanjutnya Polis ini berakhir.
4. Apabila Tertanggung Meninggal dunia dan usia Tertanggung belum mencapai 5 (lima) tahun, maka manfaat Asuransi yang dibayarkan adalah berdasarkan faktor persentase sebagai berikut:

Usia tercapai* Tertanggung meninggal dunia	Persentase dari Uang Pertanggungan
< 1 tahun	20%
1 tahun s.d < 2 tahun	40%
3 tahun s.d < 3 tahun	60%
3 tahun s.d < 4 tahun	80%
4 tahun ke atas	100%

\*sesuai dengan keterangan pada kartu identitas Tertanggung

#### Risiko

##### 1. Risiko Operasional

Risiko yang muncul sebagai akibat ketidaklayakan atau kegagalan proses internal, manusia, system teknologi informasi dan/atau adanya kejadian yang berasal dari luar lingkungan PT PFI Mega Life Insurance.

##### 2. Risiko Perubahan Kondisi Ekonomi dan Politik

Perubahan kondisi ekonomi dan politik di Indonesia dapat mempengaruhi kinerja investasi, baik investasi pada perusahaan yang tercatat di bursa efek maupun entitas yang menerbitkan instrumen pasar uang dan surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek. Perubahan tingkat pengembalian, fluktuasi nilai tukar, perubahan makroekonomi, serta perubahan perundang-undangan dan peraturan pemerintah di bidang keuangan, pasar modal, pasar uang, perbankan dan/atau perpajakan dapat mempengaruhi kinerja investasi dan pembayaran nilai manfaat.

##### 3. Risiko Kredit

Pemegang Polis akan terekspos risiko kredit Penanggung sebagai penyeleksi risiko dari produk Asuransi. Risiko kredit berkaitan dengan kemampuan Penanggung membayar kewajiban kepada nasabahnya. Penanggung telah berhasil mempertahankan kinerjanya untuk melebihi minimum kecukupan modal yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

##### 4. Risiko Pengakhiran

Jika Polis diakhiri oleh Pemegang Polis sebelum berakhirnya Masa Asuransi, maka Pemegang Polis berpotensi mendapatkan Nilai Tunai yang lebih rendah dari Premi yang telah dibayarkan.

#### Biaya

Premi yang dibayarkan sudah termasuk biaya administrasi, biaya asuransi dan komisi kepada pihak yang melakukan pemasaran produk asuransi termasuk lembaga yang bekerja sama dengan Penanggung dan biaya umum lainnya.

#### Masa Tunggu

Masa Tunggu tidak berlaku

#### Pengecualian

Penanggung tidak akan membayarkan Manfaat Asuransi jika klaim atas Meninggal Dunia karena hal-hal berikut:

- Bunuh diri, atau percobaan bunuh diri baik disadari atau tidak disadari atau eksekusi hukuman mati oleh pengadilan apabila peristiwa itu terjadi dalam waktu 2 (dua) tahun terhitung sejak Asuransi berlaku;
- Perbuatan kejahatan yang disengaja baik langsung maupun tidak langsung yang dilakukan oleh Tertanggung atau Pemegang Polis, Penerima Manfaat atau oleh orang yang ditunjuk atau orang/pihak yang berkepentingan dalam Asuransi;
- Perbuatan melanggar hukum;

**Persyaratan dan Tata Cara**

Untuk pengajuan asuransi, calon Pemegang Polis harus melengkapi persyaratan:

1. Usia Pemegang Polis minimum 18 tahun
2. Usia calon Tertanggung adalah 30 hari hingga 70 tahun
3. Melengkapi dan menyetujui data pengajuan asuransi termasuk nomor telepon yang memiliki *Whatsapp* aktif
4. Mengisi dan menandatangani Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ)
5. Pembayaran Premi pertama
6. Calon Tertanggung dalam kondisi sehat menurut ketentuan Penanggung dan bersedia melakukan pemeriksaan kesehatan (jika dibutuhkan)
7. Dokumen lainnya yang dibutuhkan sebagai syarat penerbitan Polis

Pengajuan asuransi dinyatakan diterima apabila semua syarat dan ketentuan sudah dipenuhi dan Penanggung telah menerima Kontribusi pertama sebagai salah satu syarat penerbitan dan berlakunya Polis.

Pertanyaan dan pengaduan dapat disampaikan melalui:

- Kantor Pusat : **PT PFI Mega Life Insurance**  
GKM Green Tower Lt. 17,  
JL TB Simatupang Kav. 89G,  
Kebagusan, Pasar Minggu,  
Jakarta Selatan, 12520, Indonesia
- Website : [www.pfimegalife.co.id](http://www.pfimegalife.co.id)  
Call Center : +62 21 29545555  
E-mail : [cs@pfimegalife.co.id](mailto:cs@pfimegalife.co.id)  
Telepon : +62 21 50812100  
Faksimile : +62 21 50812121

**Simulasi**

1. Tertanggung seorang Pria berusia 35 tahun.
2. Tertanggung membeli Mega Proteksi Masa Depan, Plan Platinum, dengan Premi tahunan sebesar Rp29.347.500 dengan Masa Pertanggung 20 tahun dan Masa Pembayaran Premi 10 tahun.  
Manfaat Asuransi yang dimiliki nasabah adalah sebagai berikut:

Manfaat	Uang Pertanggung	Premi Tahunan
Asuransi Dasar		Rp29.347.500
- Manfaat Meninggal Dunia Karena Sebab Apapun	Rp500.000.000	
- Manfaat Meninggal Dunia Karena Kecelakaan	Rp500.000.000	
- Manfaat Akhir Pertanggung	Sesuai pada Tabel Premi dan Manfaat Asuransi	

Tabel Premi dan Manfaat Asuransi yang dimiliki nasabah adalah sebagai berikut:

Tahun Polis	Usia	Total Premi Asuransi Dasar <sup>1)</sup>	Nilai Tunai <sup>2)</sup> (akhir Tahun Polis)	Uang Pertanggung Meninggal Dunia Karena Sebab Apapun	Tambahan Uang Pertanggung Meninggal Dunia Karena Kecelakaan <sup>3)</sup>	Manfaat Akhir Pertanggung
1	35	29.347.500	-	500.000.000	500.000.000	
2	36	29.347.500	8.804.250	500.000.000	500.000.000	
3	37	29.347.500	20.249.775	500.000.000	500.000.000	
4	38	29.347.500	37.564.800	500.000.000	500.000.000	
5	39	29.347.500	58.695.000	500.000.000	500.000.000	
6	40	29.347.500	86.281.650	500.000.000	500.000.000	
7	41	29.347.500	119.150.850	500.000.000	500.000.000	
8	42	29.347.500	154.954.800	500.000.000	500.000.000	
9	43	29.347.500	198.095.625	500.000.000	500.000.000	
10	44	29.347.500	246.519.000	500.000.000	500.000.000	
11	45		269.997.000	500.000.000	500.000.000	
12	46		296.409.750	500.000.000	500.000.000	
13	47		319.887.750	500.000.000	500.000.000	
14	48		346.300.500	500.000.000	500.000.000	
15	49		372.713.250	500.000.000	500.000.000	

16	50		396.191.250	500.000.000	500.000.000	
17	51		422.604.000	500.000.000	500.000.000	
18	52		449.016.750	500.000.000	500.000.000	
19	53		472.494.750	500.000.000	500.000.000	
20	54		-	500.000.000	500.000.000	500.000.000

**Catatan Tabel Premi dan Manfaat Asuransi:**

1. Total Premi Asuransi Dasar yang tertera pada tabel di atas merupakan jumlah Premi Asuransi Dasar dan Premi tambahan (jika ada) yang disetahunkan.
2. Nilai Tunai hanya dihitung dari total Premi Asuransi Dasar tidak termasuk Premi Tambahan.
3. **Maksimal tambahan Uang Pertanggungan yang dibayarkan untuk manfaat Meninggal dunia karena Kecelakaan, jika Tertanggung mencapai usia 70 tahun atau lebih adalah sebesar Rp1.000.000.000**

**Simulasi:**

**A. Meninggal Dunia Karena Sebab Apapun**

Jika Tertanggung meninggal dunia karena sebab apapun, maka akan dibayarkan Uang Pertanggungan sebesar Rp500.000.000 dan selanjutnya Polis berakhir.

**B. Meninggal Dunia Karena Kecelakaan**

Jika Tertanggung meninggal dunia karena Kecelakaan, maka akan dibayarkan tambahan Uang Pertanggungan sebesar Rp500.000.000. Sehingga total Uang Pertanggungan yang akan dibayarkan total Uang Pertanggungan sebesar Rp1.000.000.000 dan selanjutnya Polis berakhir.

**C. Manfaat Akhir Pertanggungan**

Jika Tertanggung masih hidup hingga akhir Masa Pertanggungan, maka akan dibayarkan Manfaat Akhir Pertanggungan sebesar Rp500.000.000 dan selanjutnya Polis berakhir.

**Catatan Penting**

Simulasi di atas digunakan untuk tujuan ilustrasi semata, tidak mengikat, bukan merupakan perjanjian asuransi dan bukan merupakan bagian dari Polis. Hak dan kewajiban sebagai Pemegang Polis atau Tertanggung, serta syarat dan ketentuan produk ini secara lengkap tercantum dalam Polis.

**Informasi Tambahan**

**1. Definisi-definisi penting:**

- a. Kecelakaan adalah suatu peristiwa yang terjadi secara tiba-tiba, tidak terduga sebelumnya dan datang dari luar diri Tertanggung, bersifat kekerasan, tidak dikehendaki serta tidak ada unsur kesengajaan dalam peristiwa yang mengakibatkan Tertanggung meninggal atau cedera secara fisik dan dapat dilihat secara kasat mata serta memerlukan perawatan Dokter.
- b. Manfaat Asuransi adalah manfaat yang diperjanjikan, sehubungan dengan terjadinya peristiwa atau risiko yang ditanggung di dalam Polis, yang dapat diberikan oleh Penanggung dengan tunduk pada syarat dan ketentuan Polis yang berlaku
- c. Masa Leluasa (*Grace Period*) adalah tenggang waktu yang diberikan kepada Pemegang Polis untuk melakukan pembayaran atas Premi yang dibayarkan secara berkala, dimana pertanggungan asuransi akan tetap berlaku meskipun Premi belum diterima penuh oleh Penanggung selama periode tersebut. Periode Masa Leluasa yang berlaku adalah 30 (tiga puluh) hari kalender terhitung sejak Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran Premi.
- d. Masa Mempelajari Polis (*Free Look Period*) adalah periode tertentu yang diberikan kepada Pemegang Polis untuk mempelajari, memahami dan memastikan bahwa pertanggungan asuransi pada Polis yang diterbitkan, termasuk syarat dan ketentuannya, telah sesuai dengan kebutuhan asuransi Pemegang Polis dan/atau Tertanggung. Periode Masa Mempelajari Polis adalah 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal diterimanya Polis oleh Pemegang Polis.
- e. Masa Pembayaran Premi adalah periode dimana Premi dibayarkan oleh Pemegang Polis kepada Penanggung.
- f. Masa Tunggu adalah Periode waktu dimana asuransi tidak berlaku dan tidak ada manfaat asuransi yang dibayarkan sejak Tanggal Berlakunya Pertanggungan atau tanggal Endorsemen terakhir yang memerlukan seleksi risiko terkini (jika ada), mana yang terakhir, hingga batas waktu yang ditentukan sesuai tertera pada Ketentuan Khusus Polis, atau ketentuan Underwriting yang berlaku melalui pemberitahuan dari Penanggung kepada Tertanggung.
- g. Pemegang Polis adalah pihak, baik orang perseorangan ataupun badan, yang meningkatkan diri berdasarkan perjanjian asuransi dengan Penanggung untuk mendapatkan pertanggungan atas risiko bagi Tertanggung sesuai ketentuan Polis, sebagaimana dicantumkan dalam Ringkasan Polis atau setiap perubahannya (jika ada).

- h. Penanggung adalah PT PFI Mega Life Insurance.
  - i. Penerima Manfaat adalah pihak yang ditunjuk untuk menerima Manfaat Asuransi, sebagaimana dicantumkan dalam Ringkasan Polis atau setiap perubahannya (jika ada), dengan tunduk pada syarat dan ketentuan Polis ini dan disetujui oleh Penanggung.
  - j. Polis adalah dokumen perjanjian asuransi antara Penanggung dengan Pemegang Polis, yang terdiri atas:
    - i. Surat Pengajuan Asuransi Jiwa, segala dokumen dan/atau konfirmasi keikutsertaan, yang terkait dalam proses pengajuan asuransi yang telah disetujui Penanggung,
    - ii. Ringkasan Polis,
    - iii. Ketentuan Umum Polis,
    - iv. Ketentuan Khusus Polis,
    - v. Ketentuan dan lampiran lainnya (jika ada),
    - vi. Endorsemen (jika ada), dan
    - vii. Segala dokumen tambahan dan perubahan Polis yang dibuat sesuai dengan syarat dan ketentuan Polis, yang dapat dibuat dalam bentuk cetak atau elektronik, yang secara keseluruhan merupakan satu-kesatuan dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Polis.
  - k. Premi adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh Pemegang Polis, atau pihak ketiga yang ditunjuk oleh Pemegang Polis, kepada Penanggung berdasarkan Polis.
  - l. Ringkasan Polis adalah Bagian dari Polis yang berisi pokok-pokok perjanjian asuransi, termasuk namun tidak terbatas pada ringkasan manfaat pertanggungan dan identitas Pemegang Polis, Tertanggung dan Penerima Manfaat.
  - m. Tertanggung adalah orang perseorangan yang atas dirinya diadakan perlindungan Asuransi sebagaimana dicantumkan dalam Ringkasan Polis.
2. Metode Perhitungan Usia
- Apabila usia Tertanggung sebenarnya adalah  $x$  tahun  $y$  bulan, maka berdasarkan konsep ulang tahun terdekat:
- a. Usia Tertanggung adalah  $x$  tahun, jika  $y$  adalah kurang dari 6 (enam) bulan;
  - b. Usia Tertanggung adalah  $x+1$  tahun, jika  $y$  adalah sama dengan atau lebih dari 6 (enam) bulan.
3. Premi ditentukan berdasarkan usia Tertanggung, jenis kelamin Tertanggung, Masa Pembayaran Premi, Masa Asuransi dan Plan yang dipilih. Premi yang tercantum pada dokumen RIPLAY ini juga telah memperhitungkan diskon Premi (jika ada).
4. Penebusan Polis:
- Pemegang Polis berhak untuk melakukan Penebusan Polis (*Surrender*), dengan ketentuan:
- a. Pemegang Polis wajib menyampaikan permintaan Penebusan Polis kepada Penanggung dengan menyerahkan formulir dan/atau media lainnya yang disediakan Penanggung yang telah diisi dengan lengkap beserta dokumen lainnya yang disyaratkan oleh Penanggung.
  - b. Dalam hal Penebusan Polis (*Surrender*) disetujui, maka Polis berakhir dan semua asuransi berdasarkan Polis menjadi berakhir sejak persetujuan permohonan Penebusan Polis (*Surrender*) tersebut.
  - c. Apabila terjadi Penebusan Polis (*Surrender*) yang permohonannya disetujui oleh Penanggung, maka akan diserahkan kepada Pemegang Polis sesuai dengan proposional Premi yang belum terpakai (tidak termasuk premi tambahan, jika ada) atau Nilai Tunai yang terbentuk saat itu (mana yang berlaku) dan dengan Mata Uang yang tercantum pada Ringkasan Polis.
5. Prosedur dan ketentuan klaim:
- a. Dokumen Klaim:
    - i. Formulir klaim meninggal dunia (Formulir yang disediakan Penanggung) yang telah diisi dengan lengkap dan benar oleh Penerima Manfaat;
    - ii. Salinan KTP Tertanggung, Pemegang Polis dan Penerima Manfaat yang masih berlaku, salinan kartu keluarga/ dokumen legal lainnya sebagai bukti hubungan kepentingan asuransi (*insurable interest*) antara Tertanggung dan Pemegang Polis/Penerima Manfaat;
    - iii. Formulir Surat keterangan Dokter/resume medis (formulir yang disediakan Penanggung) yang telah diisi dengan lengkap dan benar oleh Dokter pemeriksa tentang penyebab kematian;
    - iv. Formulir kronologis kematian (formulir yang disediakan Penanggung) yang telah diisi dengan lengkap dan benar oleh Penerima Manfaat;
    - v. Salinan akta kematian atau surat keterangan kematian dari instansi yang berwenang;
    - vi. Lembar asli atau legalisir hasil *visum et repertum* (apabila Tertanggung meninggal dunia secara tidak wajar dan jika

- diperlukan selama tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku);
- vii. Lembar asli atau legalisir surat keterangan dari Kedutaan Besar Republik Indonesia setempat dalam hal Tertanggung meninggal dunia di luar negeri; dan
  - viii. Salinan akta penguburan/izin pemanfaatan lahan makam dari Pemerintah yang berwenang.
- b. Penanggung berhak untuk mengadakan pemeriksaan serta berhak meminta dokumen lain yang dianggap perlu mendukung dokumen sebagaimana dimaksud dalam poin (a) di atas dan dapat menggunakan hak Penanggung sebagaimana yang diatur pada Ketentuan Umum, Pasal 2, Dasar Asuransi, Kewajiban Untuk Mengungkapkan Dan Periode Peninjauan Ulang termasuk namun tidak terbatas pada Pengecualian.
  - c. Seluruh dokumen pengajuan klaim Manfaat Asuransi harus diajukan kepada Penanggung dalam Bahasa Indonesia atau Inggris. Jika dokumen yang diajukan dalam bahasa selain Bahasa Indonesia dan Inggris maka dokumen tersebut akan diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia dan Biaya penerjemah akan dibebankan kepada Pemegang Polis atau Penerima Manfaat (mana yang relevan).
  - d. Penanggung akan menyerahkan Manfaat Asuransi paling lambat 30 (tiga puluh) Hari Kalender sejak adanya persetujuan Penanggung dan penyerahan Manfaat Asuransi akan disampaikan ke rekening Penerima Manfaat melalui transfer bank.
  - e. Penanggung tidak berkewajiban untuk membayar imbal hasil atau kompensasi apapun apabila penyerahan Manfaat Asuransi tidak diambil pada waktunya atau Penanggung tidak diberikan data pembayaran yang benar.
6. Perubahan Produk:
- a. Apabila dalam Masa Pertanggungan ternyata ada perubahan ketentuan produk asuransi yang mempengaruhi besaran Premi, Manfaat Pertanggungan, atau syarat dan ketentuan dari asuransi pada Polis ini, maka Penanggung akan menyampaikan suatu pemberitahuan tertulis, paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebelum perubahan, kepada Pemegang Polis untuk membuat keputusan atas perubahan tersebut.
  - b. Dalam hal Pemegang Polis telah diberikan waktu untuk menyampaikan pendapatnya sebagaimana dimaksud pada poin (a) dan Pemegang Polis tidak memberikan pendapatnya, maka Penanggung akan menganggap bahwa Pemegang Polis menyetujui perubahan tersebut.
  - c. Dalam hal Pemegang Polis tidak menyetujui perubahan sebagaimana dimaksud pada poin (a), maka Pemegang Polis berhak menghentikan Polis sesuai dengan ketentuan penebusan Polis, sebagaimana diatur dalam Polis.
7. Asuransi pada Polis ini akan berakhir masa berlakunya apabila salah satu dari kondisi berikut terpenuhi:
- a. Tercapainya Tanggal Berakhirnya Polis sebagaimana dicantumkan pada Ringkasan Polis;
  - b. Tertanggung meninggal dunia.
  - c. Manfaat Asuransi atas Asuransi Dasar telah dibayarkan secara penuh;
  - d. Polis dibatalkan, jika terjadi suatu hal yang dapat membatalkan Polis sebagaimana diatur di dalam Polis, termasuk dalam rangka pemenuhan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
  - e. Penanggung menyetujui permintaan penebusan Polis yang diajukan oleh Pemegang Polis; Atau
  - f. Polis lewat waktu (lapse).
8. Penggunaan informasi dan data:
- Penanggung mengumpulkan data pribadi Tertanggung dan/atau Pemegang Polis dan/atau Penerima Manfaat untuk menyediakan, mengelola, mengembangkan dan menawarkan produk dan layanan asuransi kepada Tertanggung. Untuk mencapai hal ini, Penanggung dapat mengungkapkan data pribadi Tertanggung kepada pihak ketiga yang tepat di dalam atau di luar Republik Indonesia, termasuk penyedia layanan dan perusahaan lain yang bekerja sama dengan Penanggung. Tertanggung menyetujui tindakan Penanggung untuk merekam, menggunakan dan mengungkapkan data pribadi Tertanggung dengan cara ini.
9. Prosedur penanganan pengaduan:
- a. Penanggung senantiasa berusaha untuk memberikan layanan terbaik dan mempertahankannya. Terkait pertanyaan dan/atau keluhan yang berhubungan dengan Polis ini, maka dapat disampaikan kepada Penanggung melalui layanan *customer service*.
  - b. Penanggung akan memberikan tindak lanjut atas:
    - i. Pengaduan secara lisan maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.
    - ii. Pengaduan secara tertulis maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap.
  - c. Pengaduan sebagaimana yang dimaksud pada poin (b) baik secara lisan maupun tertulis wajib melengkapi dokumen dan/atau informasi yang dipersyaratkan oleh Penanggung yang terdiri atas:
    - i. Identitas Pemegang Polis/Tertanggung;
    - ii. Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan;

- iii. Permasalahan yang diadukan; dan
- iv. Dokumen lain yang dipersyaratkan oleh Penanggung.
- d. Jika terdapat kondisi tertentu yang memerlukan komunikasi atau penelitian secara khusus atau adanya keterlibatan pihak ketiga, maka sebelum periode penyelesaian pengaduan sebagaimana disebutkan pada poin (b) berakhir, Penanggung akan menginformasikan dalam bentuk tertulis perpanjangan jangka waktu penyelesaian keluhan selama 10 (sepuluh) hari kerja serta penjelasan atas kondisi tertentu yang dihadapi.
- e. Mohon hubungi kami pada alamat di bawah ini dan jika ada pembaharuan alamat maka Penanggung akan memberitahukan kepada Pemegang Polis atau Tertanggung:

Alamat : **PT PFI Mega Life Insurance**  
GKM Green Tower Lantai 17 Jl TB Simatupang Kav. 89G, Kebagusan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12520, Indonesia

Website : [www.pfimegalife.co.id](http://www.pfimegalife.co.id)

Call Center : +62 21 29545555

E-mail : [cs@pfimegalife.co.id](mailto:cs@pfimegalife.co.id)

10. Informasi lain mengenai manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan atas produk maupun layanan dapat diakses melalui situs Penanggung atau media resmi lainnya yang disediakan oleh Penanggung.

***Disclaimer (penting untuk dibaca):***

- 1. Penanggung dapat menolak permohonan produk Anda apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.***
- 2. Anda harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini dan berhak bertanya kepada pegawai Penanggung atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.***