

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Umum

FWD Critical First Protection

Ringkasan Informasi Produk Layanan Umum ini ("RIPLAY Umum") merupakan penjelasan singkat tentang produk Asuransi dan bukan merupakan bagian dari Polis. Jika terdapat perbedaan antara RIPLAY Umum dengan Polis, maka yang berlaku adalah ketentuan dalam Polis. Harap dibaca dan dipelajari dengan seksama.

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Umum

Tentang PT FWD Insurance Indonesia (“FWD Insurance”):

PT FWD Insurance Indonesia (“FWD Insurance”) adalah bagian dari FWD Group, bisnis asuransi jiwa dan kesehatan di wilayah Asia yang telah menjangkau lebih dari 12 juta nasabah di 10 jaringan usaha. Pendekatan yang berfokus pada nasabah dan didukung teknologi digital oleh FWD bertujuan untuk menghadirkan produk yang inovatif dan mudah dipahami, serta pengalaman asuransi yang lebih sederhana. Berdiri pada tahun 2013, FWD Group beroperasi di beberapa pasar asuransi dengan pertumbuhan yang tercepat di dunia, dengan visi mengubah cara pandang masyarakat tentang asuransi. FWD Group terdaftar di Main Board of The Stock Exchange of Hong Kong Limited dengan kode saham 1828.

FWD Insurance menawarkan berbagai rangkaian produk yang komprehensif, mencakup asuransi jiwa berjangka, kesehatan, penyakit kritis, kecelakaan, *unit-link*, dan *dwiguna*, melalui jalur distribusi yang didukung teknologi termasuk keagenan, *bancassurance*, dan *digital commerce*.

FWD Insurance berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”).

FWD Insurance adalah anggota dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi www.fwd.co.id

Jenis Produk dan Fitur Utama

FWD Critical First Protection adalah produk asuransi yang memberikan manfaat perlindungan terhadap penyakit kritis, perawatan medis, kerusakan organ, kondisi kritis yang tidak dapat diobati dan meninggal dunia, serta terdapat manfaat pembebasan premi dan manfaat pengembalian premi yang dapat Bapak/Ibu pilih.

Nama Penerbit :	PT FWD Insurance Indonesia ("FWD Insurance")	Jenis Produk:	Produk Asuransi Jiwa
Nama Produk:	FWD Critical First Protection	Mata Uang:	Rupiah
Usia Masuk Pemegang Polis (ulang tahun terakhir):	Minimum 18 tahun	Usia Masuk Tertanggung (ulang tahun terakhir):	18 - 65 tahun
Premi:	- Berdasarkan usia, jenis kelamin, status merokok, Uang Pertanggungan dan Plan yang dipilih. - Premi yang dibayarkan dapat berubah seiring dengan bertambahnya usia Tertanggung	Pembayaran Premi:	<u>Masa Pembayaran Premi</u> 1 tahun, diperpanjang otomatis s.d usia Tertanggung 65/75/85/100 tahun. <u>Cara Pembayaran Premi</u> Tahunan, enam-bulanan, tiga-bulanan dan bulanan
Uang Pertanggungan:	<u>Minimum:</u> Rp250.000.000 <u>Maksimum:</u> Rp2.000.000.000 (berdasarkan keputusan Underwriting)	Manfaat Asuransi:	Mengacu pada Tabel Manfaat Asuransi FWD Critical First Protection

Masa Asuransi:

1 tahun, diperpanjang otomatis sesuai dengan plan yang Bapak/Ibu pilih, sesuai tabel berikut:

Plan	Masa Asuransi untuk masing-masing Manfaat Asuransi			
	Manfaat Dasar	Manfaat Tambahan	Manfaat Pembebasan Premi	Manfaat Pengembalian Premi
<u>Tanpa</u> Manfaat Pengembalian Premi	Usia Tertanggung 100 tahun		Usia Tertanggung 85 tahun	Tidak tersedia
<u>Dengan</u> Manfaat Pengembalian Premi	Usia Tertanggung 65 / 75 / 85 tahun (pilihan)			

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Umum

Tabel Manfaat Asuransi FWD Critical First Protection

Jenis Manfaat	Rincian Manfaat dan Kondisi Kritis ⁽¹⁾	Uang Pertanggungan	Maksimum manfaat yang dibayarkan ⁽²⁾ (per jiwa)
A. Manfaat Dasar			
Perlindungan penyakit kritis	1. Kanker	100%	Tidak berlaku
	2. Stroke	100%	
	3. Serangan Jantung	100%	
Perawatan medis	1. Perawatan di ICU selama 7 hari berturut-turut, sebelum Tertanggung berusia 75 tahun	50%	Rp500,000,000
	2. Prosedur Non-Invasif untuk Kondisi Jantung	50%	Tidak berlaku
	3. Operasi Kompleks, sebelum Tertanggung berusia 85 tahun:		
	▪ Operasi Kompleks	50%	Tidak berlaku
	▪ Perawatan di Rumah Sakit selama 14 hari berturut-turut dan menjalani Operasi Kompleks	25%	Rp500,000,000
	4. Transplantasi organ:		
	▪ Transplantasi Kornea atau Transplantasi Usus Halus	25%	Rp250,000,000 (Transplantasi Kornea)
	▪ Transplantasi Organ Major jantung, paru-paru, ginjal, hati, pankreas atau sumsum tulang	100%	Tidak berlaku
Kerusakan organ	1. Kerusakan Jantung Permanen, diukur melalui:		Tidak berlaku
	▪ Kerusakan pada otot jantung dengan Fraksi Ejeksi 30% s.d 39%	50%	
	▪ Kerusakan pada otot jantung dengan Fraksi Ejeksi < 30%	100%	
	2. Kerusakan Paru-paru Permanen	100%	
	3. Kerusakan Ginjal Permanen	100%	
	4. Kerusakan Hati Permanen	100%	
Kondisi kritis yang tidak dapat diobati	1. Kehilangan fungsi anggota badan:		Tidak berlaku
	▪ Kehilangan Fungsi 1 Anggota Gerak Tubuh	50%	
	▪ Kehilangan Fungsi 2 Anggota Gerak Tubuh	100%	
	2. Kehilangan Fungsi Indra Penglihatan, Indra Pendengaran atau Kemampuan Bicara		Tidak berlaku
	▪ Kehilangan Fungsi Indra Penglihatan dari satu mata atau Kehilangan Fungsi Indra Pendengaran dari satu telinga	50%	
	▪ Kehilangan Fungsi Indra Penglihatan dari kedua mata atau Kehilangan Fungsi Indra Pendengaran dari kedua telinga atau Kehilangan Kemampuan Bicara	100%	
	3. Ketidakmampuan melakukan Aktivitas Hidup Sehari-hari secara permanen, sebelum Tertanggung berusia 75 tahun		
	▪ 2 dari 6 Aktivitas Hidup Sehari-hari	50%	Tidak berlaku
	▪ 3 dari 6 Aktivitas Hidup Sehari-hari	100%	
	4. Koma yang berlangsung selama 96 jam atau lebih	100%	
5. Luka Bakar Berat	100%		
Meninggal dunia	Meninggal dunia	100%	
B. Manfaat Tambahan			
	1. <i>Carcinoma-in-situ</i> atau Kanker Stadium Awal	25%	Rp500,000,000
	2. Tindakan Angioplasti dan penatalaksanaan invasif lainnya untuk Penyakit Jantung Koroner	25%	Rp250,000,000
	3. Transplantasi Organ Major Katastropik untuk jantung, paru-paru atau pankreas	50%	Tidak berlaku
C. Manfaat Pembebasan Premi			
Apabila Manfaat Dasar dan/atau Manfaat Tambahan di atas telah dibayarkan dan mencapai 50% dari Uang Pertanggungan, maka akan berlaku Manfaat Pembebasan Premi			
D. Manfaat Pengembalian Premi ⁽³⁾ (pilihan)			
Apabila Polis masih berlaku sampai dengan Masa Asuransi berakhir dan tidak ada Manfaat Asuransi yang dibayarkan, maka Kami akan membavarkan Manfaat Pengembalian Premi			

⁽¹⁾ Penjelasan untuk Kondisi Kritis atas Manfaat Dasar dan Manfaat Tambahan di atas mengacu pada Lampiran Definisi Penyakit dan Kondisi Kritis FWD Critical First Protection yang terlampir dalam Polis.

⁽²⁾ Berlaku untuk semua pertanggungan yang dimiliki Tertanggung atas produk FWD Critical First Protection.

⁽³⁾ Dalam hal Bapak/Ibu memiliki Manfaat Pengembalian Premi, maka ketentuan selengkapnya mengacu pada Ketentuan Tambahan Manfaat Pengembalian Premi.

Manfaat Produk, Premi, Risiko, Biaya dan Hal-Hal Yang Dapat Menyebabkan Manfaat Tidak Dibayarkan

Perlindungan Sementara Dalam Masa Pengajuan Asuransi

Dengan tetap memperhatikan ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam Polis yang mengatur mengenai pengecualian pembayaran Manfaat Asuransi, sejak tanggal Premi diterima oleh Kami sampai dengan tanggal diterima atau ditolaknya pengajuan asuransi, Kami akan membayarkan manfaat perlindungan sementara apabila Tertanggung meninggal akibat Kecelakaan berupa Uang Pertanggungan Manfaat Dasar sebagaimana tercantum dalam Ringkasan Polis dengan ketentuan tidak melebihi Rp200.000.000,- (dua ratus juta Rupiah), dan Premi yang diterima oleh Kami akan dikembalikan.

Manfaat Asuransi

1. Manfaat Dasar^(*)

- Maksimal Uang Pertanggungan yang Kami bayarkan untuk Manfaat Dasar adalah sebesar 100% (seratus persen);
- Dalam hal Kami telah membayarkan Uang Pertanggungan atas Manfaat Dasar yang jumlahnya kurang dari 100% (seratus persen) dan **apabila terdapat klaim berikutnya atas Manfaat Dasar, maka Kami hanya akan membayarkan selisih atau sisa manfaat Uang Pertanggungan yang belum dibayarkan hingga batas maksimal Uang Pertanggungan sebagaimana diatur dalam huruf (a) di atas;**
- Premi untuk Manfaat Dasar pada Tahun Polis berikutnya akan disesuaikan secara proporsional mengikuti jumlah sisa Uang Pertanggungan yang Kami belum bayarkan; dan
- Apabila maksimal Uang Pertanggungan sebagaimana diatur dalam huruf (a) di atas telah dibayarkan seluruhnya, maka Polis akan berakhir.

2. Manfaat Tambahan^(*)

- Maksimal Uang Pertanggungan yang Kami bayarkan untuk Manfaat Tambahan adalah sebesar 100% (seratus persen);
- Dalam hal Kami telah membayarkan Uang Pertanggungan atas Manfaat Tambahan yang jumlahnya kurang dari 100% (seratus persen) dan **apabila terdapat klaim berikutnya atas Manfaat Tambahan, maka Kami hanya akan membayarkan selisih atas sisa manfaat Uang Pertanggungan yang belum dibayarkan hingga batas maksimal Uang Pertanggungan sebagaimana diatur dalam huruf (a) di atas; dan**
- Premi untuk Manfaat Tambahan pada Tahun Polis berikutnya akan disesuaikan secara proporsional mengikuti jumlah sisa Uang Pertanggungan yang Kami belum bayarkan.

3. Manfaat Pembebasan Premi

Apabila Kami selama Masa Asuransi telah membayarkan Uang Pertanggungan atas Manfaat Dasar dan/atau Manfaat Tambahan sebesar lebih dari atau sama dengan 50% (lima puluh persen), maka Kami akan membebaskan Bapak/Ibu dari pembayaran Premi selama sisa Masa Asuransi Manfaat Pembebasan Premi.

4. Manfaat Pengembalian Premi (pilihan)^(**)

Dalam hal Bapak/Ibu memiliki Polis dengan Manfaat Akhir Masa Asuransi, apabila Polis masih berlaku sampai dengan Masa Asuransi berakhir dan tidak ada pembayaran Manfaat Asuransi atas Manfaat Dasar maupun Manfaat Tambahan oleh Kami, maka Kami akan membayarkan Manfaat Asuransi berupa pengembalian seluruh Premi yang telah dibayarkan sebelumnya oleh Bapak/Ibu.

Keterangan:

(*) Manfaat Dasar atau Manfaat Tambahan berlaku apabila Tertanggung menderita atau didiagnosis salah satu Kondisi Kritis yang disebabkan oleh Penyakit atau Cedera Tubuh sebagaimana tercantum dalam Tabel Manfaat Asuransi **FWD Critical First Protection**, yang terjadi selama Masa Asuransi dan telah melewati Masa Tunggu, serta bukan kondisi yang telah ada sebelumnya (*pre-existing conditions*).

(**) Bapak/Ibu dapat mengajukan penebusan Manfaat Pengembalian Premi setiap saat selama Manfaat Pengembalian Premi berlaku dimana sehubungan dengan penebusan termaksud, Kami akan membayarkan nilai penebusan sesuai dengan perhitungan yang berlaku pada Kami setelah dikurangi kewajiban-kewajiban lain dari Bapak/Ibu (jika ada). Dengan dibayarkan nilai penebusan Manfaat Pengembalian Premi oleh Kami kepada Bapak/Ibu, maka Polis otomatis berakhir. Atas manfaat ini Bapak/Ibu akan dikenakan Premi tambahan.

Ketentuan Premi

- Premi dapat dibayarkan secara tahunan, enam-bulanan, tiga-bulanan, atau bulanan
- Pembayaran Premi hanya dapat dilakukan sesuai dengan cara pembayaran yang telah Bapak/Ibu pilih pada Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ) melalui transfer antar bank atau *autodebet* ke rekening bank Kami yang telah ditentukan atau dengan cara lain sebagaimana berlaku pada Kami. Perubahan cara pembayaran Premi harus dilakukan secara tertulis oleh Bapak/Ibu kepada Kami sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Kami.
- Bapak/Ibu wajib membayar Premi sebagai salah satu syarat berlakunya Polis, yang pembayarannya harus dilaksanakan di muka secara penuh sebelum Tanggal Jatuh Tempo kepada Kami.
- Premi wajib Bapak/Ibu bayarkan sesuai dengan mata uang yang tercantum dalam Polis.
- Dalam hal terdapat pembayaran atas klaim Manfaat Asuransi atas Manfaat Dasar dan/atau Manfaat Tambahan, maka Premi atas Manfaat Dasar atau Manfaat Tambahan pada Tahun Polis berikutnya akan disesuaikan secara proporsional mengikuti jumlah sisa Uang Pertanggungan yang belum Kami bayarkan.
- Untuk setiap pembayaran Premi lanjutan atau perpanjangan wajib Bapak/Ibu bayarkan paling lambat pada Tanggal Jatuh Tempo. Apabila pada Tanggal Jatuh Tempo pembayaran Premi tersebut belum dibayar lunas, maka Premi tersebut dinyatakan tertunggak dan Bapak/Ibu berkewajiban melunasi Premi yang tertunggak tersebut kepada Kami selambat-lambatnya sampai dengan berakhirnya Masa Leluasa.
- Bapak/Ibu diperkenankan untuk mengubah cara bayar Premi pada saat ulang Tahun Polis sesuai dengan ketentuan yang Kami tetapkan dengan memperhitungkan modal faktor sebagai berikut:

Cara Bayar Premi	Modal Faktor	Besar Premi Berdasarkan Cara Bayar Premi
Tahunan	1,00	Premi Tahunan x 1,00
6 Bulanan	0,51	Premi Tahunan x 0,51
3 Bulanan	0,26	Premi Tahunan x 0,26
Bulanan	0,09	Premi Tahunan x 0,09

- Besaran jumlah Premi lanjutan tidak dijamin dan akan berubah setiap ulang Tahun Polis mengikuti usia Tertanggung.

Risiko-Risiko yang Perlu Diketahui

- **Risiko Klaim**
Risiko tidak dibayarkannya klaim karena risiko yang terjadi termasuk dalam Pengecualian Polis.
- **Risiko Pembatalan Polis**
Risiko yang terjadi karena Bapak/Ibu atau Tertanggung tidak memberikan informasi yang benar.
- **Risiko Operasional**
Risiko yang timbul dari proses internal yang tidak memadai/ gagal, atau dari perilaku karyawan dan sistem operasional, atau dari peristiwa eksternal yang dapat mempengaruhi kegiatan operasional perusahaan.

Biaya-biaya yang Dikenakan

Premi yang dibayarkan oleh Bapak/Ibu sudah termasuk biaya asuransi, biaya pemeliharaan Polis, biaya administrasi, dan biaya remunerasi bagi Agen Asuransi Kami.

Hal-Hal yang Dapat Menyebabkan Manfaat Tidak Dibayarkan (Pengecualian Polis)

1. Bunuh diri, mencoba bunuh diri atau melukai diri sendiri baik dilakukan dalam keadaan sadar atau tidak sadar oleh Tertanggung;
2. Keterlibatan dari Tertanggung melakukan tindakan ilegal, melalaikan dan/atau melawan/melanggar hukum, termasuk tindak kejahatan asuransi yang dilakukan oleh pihak yang memiliki atau turut memiliki kepentingan dalam pertanggungan asuransi ini;
3. Perang (baik dinyatakan maupun tidak), invasi oleh negara lain, operasi yang bersifat permusuhan atau menyerupai perang (baik dinyatakan atau tidak), pemberontakan, huru-hara atau kerusuhan, kudeta, perlawanan, revolusi, kekuatan militer atau bersenjata, atau ikut serta dalam aksi/kegiatan militer;
4. Tertanggung secara langsung atau tidak langsung memiliki kondisi yang berhubungan dengan kelainan bawaan atau kelainan bentuk bawaan, termasuk kondisi yang diturunkan;
5. Setiap kondisi kesehatan atau penyakit (selain diagnosis dengan *Carsinoma-in-situ*, kanker stadium awal atau kanker) atau tindakan pembedahan yang dinyatakan sebagai *Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC) menurut *World Health Organisation* (WHO), atau yang memerlukan karantina berdasarkan hukum yang berlaku; atau
6. Kehamilan atau kondisi terkait kehamilan, termasuk persalinan, keguguran, aborsi, perawatan sebelum atau sesudah melahirkan, metode kontrasepsi mekanis atau kimia untuk pengendalian kelahiran atau perawatan infertilitas.

Persyaratan & Tata Cara

Persyaratan Dan Tata Cara	
Pengajuan Asuransi Jiwa	▪ Bapak/Ibu harus melengkapi persyaratan dan dokumen berikut: ✓ Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) yang telah Bapak/Ibu isi dengan benar dan lengkap; ✓ Kartu Identitas atas nama Bapak/Ibu dan Tertanggung yang masih berlaku; ✓ Ilustrasi dan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Personal yang telah ditandatangani/disetujui oleh Bapak/Ibu; dan ✓ Dokumen pendukung lainnya • Bapak/Ibu wajib memberikan keterangan, data dan pernyataan dengan benar dan lengkap, memahami dokumen sebelum ditandatangani, dan memberikan persetujuan atas dokumen tersebut. Apabila ternyata keterangan, data dan pernyataan tersebut tidak sesuai dengan keadaan atau kondisi sebenarnya, maka Kami berhak membatalkan Polis dengan pemberitahuan secara tertulis sebelumnya kepada Bapak/Ibu. • Pengajuan asuransi dinyatakan diterima apabila semua syarat dan ketentuan sudah terpenuhi dan Kami telah menerima premi pertama sebagai salah satu syarat penerbitan dan berlakunya Polis. • Apabila keterangan atau pernyataan dalam dokumen sebagai dasar pengajuan tersebut berubah, maka Bapak/Ibu wajib memberitahukan kepada Kami selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sejak adanya perubahan tersebut. • Jangka waktu penyampaian informasi mengenai diterima/ditolaknya pertanggungan adalah 30 hari kerja sejak tanggal pengajuan.
Pembayaran Premi	Premi yang dibayarkan oleh Bapak/Ibu sudah termasuk biaya asuransi, biaya pemeliharaan Polis, biaya administrasi, dan biaya remunerasi bagi Agen Asuransi Kami.
Dokumen Pengajuan Klaim	▪ Pengajuan klaim manfaat Kondisi Kritis, harus dilengkapi dengan berkas-berkas sebagai berikut: a) Formulir Klaim yang telah diisi dengan benar dan lengkap; b) Fotokopi tanda bukti diri yang sah dan masih berlaku dari Bapak/Ibu dan Tertanggung; c) Surat kuasa asli dari Bapak/Ibu (apabila dikuasakan); d) Surat Keterangan dari Bapak/Ibu atau Penerima Manfaat tentang sebab-sebab terjadinya perawatan; e) Surat Keterangan dari Tenaga Medis yang merawat Tertanggung; f) Hasil resume perawatan di Rumah Sakit (<i>medical report</i>) untuk perawatan akibat Kondisi Kritis; g) Salinan hasil pemeriksaan penunjang diagnostik; dan h) Dokumen lain yang Kami nyatakan perlu yang berkaitan dengan permintaan Manfaat Asuransi Kondisi Kritis.

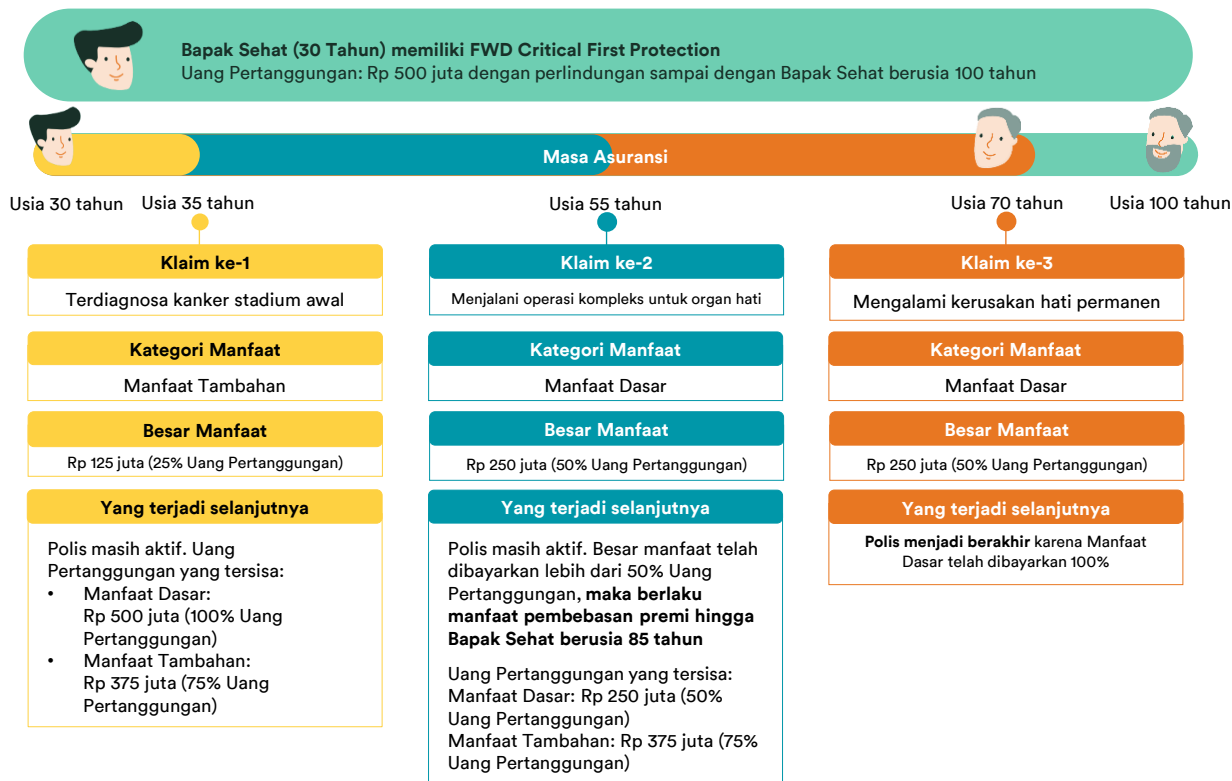
Persyaratan Dan Tata Cara

Dokumen Pengajuan Klaim	▪ Pengajuan klaim manfaat meninggal, harus dilengkapi dengan berkas-berkas sebagai berikut: a) Formulir klaim yang telah diisi dengan benar dan lengkap; b) Fotokopi tanda bukti diri yang sah dan masih berlaku dari Bapak/Ibu, Tertanggung dan pihak yang mengajukan pembayaran klaim Manfaat Meninggal; c) Surat kuasa asli dari Penerima Manfaat (apabila dikuasakan); d) Salinan akte kematian yang telah dilegalisir oleh instansi yang berwenang; e) Surat keterangan asli dari Tenaga Medis yang sah dan berwenang tentang sebab-sebab kematian; f) Surat keterangan <i>visum et repertum</i> atau surat keterangan autopsi asli dari Tenaga Medis atau Rumah Sakit, apabila diperlukan; g) Surat keterangan asli dari Kepolisian apabila Tertanggung meninggal karena Kecelakaan; h) Surat keterangan kematian dari instansi setempat yang berwenang yang dilegalisir minimal oleh Konsulat Jenderal Republik Indonesia setempat, apabila Tertanggung meninggal di luar negeri; dan i) Dokumen lain yang Kami nyatakan perlu yang berkaitan dengan klaim manfaat meninggal. ▪ Dokumen klaim di atas harus diajukan kepada Kami selambat-lambatnya dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak Tertanggung didiagnosis Kondisi Kritis atau sejak Tertanggung meninggal dunia. ▪ Pengajuan klaim Manfaat Pengembalian Premi (apabila Polis memiliki Manfaat Pengembalian Premi) harus dilengkapi dengan berkas-berkas sebagai berikut: a) Formulir permohonan yang disediakan atau bentuk elektroniknya yang berlaku pada Kami; b) Fotokopi tanda bukti diri yang sah dan masih berlaku dari Bapak/Ibu dan Tertanggung; dan c) Dokumen lain yang Kami nyatakan perlu yang berkaitan dengan klaim Manfaat Pengembalian Premi. ▪ Apabila disetujui pembayaran klaim akan dilakukan 14 (empat belas) hari kerja setelah tanggal persetujuan klaim oleh Kami. ▪ Info lebih lanjut, Bapak/Ibu atau Penerima Manfaat dapat mengakses melalui website atau Agen Asuransi Kami atau FWD Customer Care.
Pengajuan Klaim	Bapak/Ibu atau Penerima Manfaat dapat mengajukan klaim Manfaat Asuransi dengan cara mengisi dan melengkapi dokumen yang disyaratkan dengan mengirimkan ke alamat berikut ini:  Kantor Pusat FWD Insurance PT FWD Insurance Indonesia UP. Claim Individu Pacific Century Place, Lantai 20 SCBD Lot 10, Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53 Jakarta Selatan 12190, Indonesia

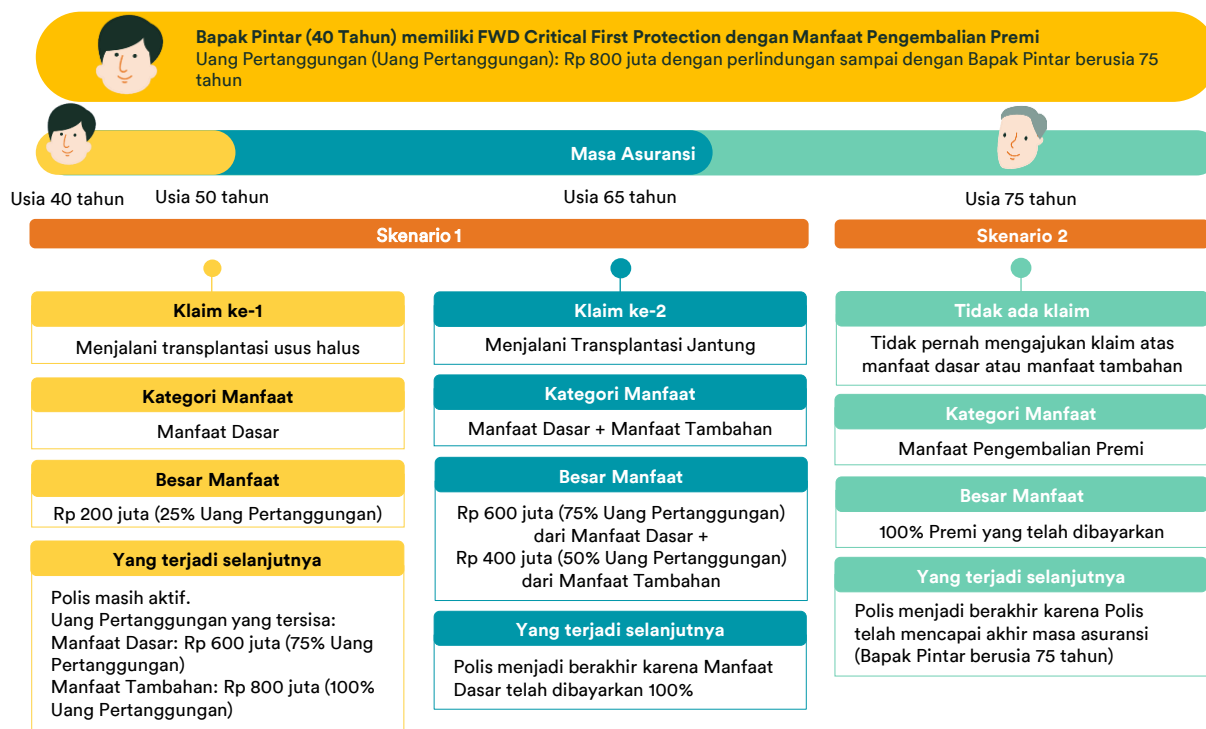
Persyaratan Dan Tata Cara	
Layanan Asuransi	Rasakan kemudahan dalam mengelola Polis asuransi Bapak/Ibu melalui Aplikasi Omne by FWD dari menu Asuransi yang bisa didownload di Apple Store dan Google Play Store
Pengaduan Terkait Layanan dan Produk	 FWD Customer Care • Hotline di 1500525 • Live Chat melalui website FWD Insurance di fwd.co.id • WhatsApp di (+62) 8551500525 • Email ke CustomerCare.id@fwd.com  Kantor Pusat FWD Insurance PT FWD Insurance Indonesia Pacific Century Place, Lantai 20 SCBD Lot 10, Jl. Jend Sudirman Kav. 52-53 Jakarta Selatan 12190, Indonesia <u>Pengaduan Lisan</u> Pengaduan secara lisan akan ditindaklanjuti paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Kami. Apabila Pengaduan memerlukan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian, maka Pengaduan akan ditindaklanjuti secara tertulis. <u>Pengaduan Tertulis</u> Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap oleh Kami dengan menyertakan: 1. Identitas Pemegang Polis dan/atau pihak yang berkepentingan atas Polis; 2. Jenis dan tanggal pemanfaatan dan/atau layanan Polis; 3. Permasalahan yang diadukan; dan 4. Dokumen lain. Untuk kondisi tertentu, Kami dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan tersebut paling lama 10 (sepuluh) hari kerja dengan pemberitahuan sebelumnya kepada Pemegang Polis paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelum jangka waktu penyelesaian pengaduan berakhir.

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Umum

Ilustrasi Manfaat 1



Ilustrasi Manfaat 2



Informasi Tambahan

Masa Pembelajaran Polis (<i>Freelook</i>)	Bapak/Ibu memiliki Masa Pembelajaran selama 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal Polis diterima oleh Bapak/Ibu untuk mempelajari syarat dan ketentuan dari Polis yang berlaku telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan Bapak/Ibu, jika tidak Polis dapat dibatalkan dengan pemberitahuan tertulis kepada Kami.
Berakhirnya Pertanggungan	Polis secara otomatis akan berakhir pada saat: a) Masa Asuransi telah berakhir; b) Manfaat Asuransi telah dibayarkan penuh sesuai dengan ketentuan Polis; c) Tertanggung meninggal dunia dalam Masa Asuransi; d) Polis dibatalkan atas permintaan secara tertulis dari Bapak/Ibu; e) Polis dibatalkan oleh Kami berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Polis; atau f) Premi belum dibayarkan setelah melewati Masa Leluasa; Hal mana yang lebih dahulu terjadi.
Masa Tunggu	▪ Masa dimana Manfaat Asuransi tidak berlaku, yaitu selama 80 (delapan puluh) hari kalender pertama sejak Tanggal Berlaku Polis, Tanggal pemulihan Polis, Tanggal berlaku perubahan Uang Pertanggungan, mana yang lebih akhir. ▪ Terdapat Masa Tunggu untuk Manfaat Angioplasti dan penatalaksanaan invasif lainnya untuk Penyakit Jantung Koroner, yaitu selama 12 (dua belas) bulan sejak Tertanggung sebelumnya didiagnosa Kondisi Yang Berhubungan Dengan Jantung.
Masa Leluasa (<i>Grace Period</i>)	Masa tenggang waktu selama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak Bapak/Ibu diwajibkan untuk melakukan pembayaran Premi, dimana Polis akan tetap berlaku walaupun premi belum dibayar lunas.
Pemulihan Polis	Pemulihan Polis hanya dapat dilakukan dengan persetujuan Kami apabila Polis berakhir karena Premi belum dibayarkan setelah melewati Masa Leluasa. Pemulihan Polis dapat diajukan dalam kurun waktu dari 24 (dua puluh empat) bulan terhitung sejak tanggal berakhirnya Polis sesuai dengan ketentuan Polis FWD Critical First Protection.
Perubahan Uang Pertanggungan	▪ Belum pernah terdapat klaim Manfaat Asuransi yang dibayarkan, baik berasal dari Manfaat Dasar maupun Manfaat Tambahan; ▪ Pengajuan perubahan besaran Uang Pertanggungan hanya dapat dilakukan pada saat tanggal perpanjangan Polis paling lambat 60 (enam puluh) hari kalender sebelum ulang tahun Polis berikutnya, serta akan berlaku pada saat Tahun Polis berikutnya; ▪ Atas pengajuan perubahan besaran Uang Pertanggungan yang meningkat, Kami berhak untuk menentukan dilakukan pemeriksaan kesehatan atau tidak, serta jenis pemeriksaan kesehatannya. Biaya pemeriksaan kesehatan sepenuhnya menjadi beban Bapak/Ibu; ▪ Perubahan besaran Uang Pertanggungan hanya dapat diubah dengan persetujuan Kami; ▪ Setiap perubahan besaran Uang Pertanggungan yang meningkat akan dikenakan Masa Tunggu terhadap selisih dari perubahan Uang Pertanggungan yang baru; dan ▪ Polis tidak dilengkapi dengan pilihan Manfaat Pengembalian Premi.

Definisi

- **Pemegang Polis** berarti badan hukum atau individu yang mengadakan perjanjian asuransi dengan Kami atau juga disebut **Bapak/Ibu**.
- **Penanggung** berarti PT FWD Insurance Indonesia atau juga disebut **Kami**.
- **Tertanggung** berarti yang atas dirinya diadakan perjanjian asuransi, dimana terdapat kepentingan asuransi atau hubungan kepentingan asuransi (*insurable interest*) dengan Bapak/Ibu.
- **Penerima Manfaat** berarti pihak yang diberi hak untuk menerima Manfaat Asuransi sesuai dengan ketentuan dalam Polis, dengan ketentuan pihak yang diberi hak tersebut mempunyai hubungan kepentingan terhadap Tertanggung atas perlindungan asuransi yang bersangkutan (*insurable interest*) dan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara Republik Indonesia.
- **Ringkasan Polis** berarti dokumen yang berisi intisari dari pertanggungan Polis.
- **Polis** berarti dokumen yang berisi perjanjian asuransi antara Kami dan Bapak/Ibu, baik yang berbentuk cetak atau digital/elektronik, yang meliputi Ketentuan Polis dan/atau setiap Endorsemen dan/atau perubahan lain yang terdapat di dalamnya yang Kami tandatangi, termasuk Surat Permohonan Asuransi Kesehatan, lampiran-lampiran Polis dan/atau dokumen-dokumen yang terkait dalam proses permohonan dan/atau pendaftaran asuransi tersebut, yang secara keseluruhan merupakan satu kesatuan dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Polis.
- **Surat Permohonan Asuransi Jiwa ("SPAJ")** berarti Surat atau formulir permohonan berikut dokumen lain yang dilekatkan baik dalam bentuk elektronik atau bentuk lainnya yang Kami sediakan, yang wajib diisi dan dilengkapi oleh Bapak/Ibu dan/atau Tertanggung sebagai syarat permohonan asuransi jiwa.
- **Premi** berarti sejumlah yang dibayarkan oleh Bapak/Ibu kepada Kami sehubungan dengan penutupan Polis termasuk Ekstra Premi (jika ada).
- **Ekstra Premi** berarti tambahan atas Premi Premi sehubungan dengan kondisi tertentu Tertanggung berdasarkan pertimbangan Kami dalam seleksi risiko atas pertanggungan ini.
- **Kondisi Kritis** berarti suatu kondisi yang mengancam jiwa atau dimana kematian sangat mungkin terjadi, yang disebabkan oleh Penyakit atau Cedera Tubuh.



Disclaimer (Penting untuk dibaca!)

- Informasi yang tercakup dalam RIPLAY Umum ini berlaku sampai dengan diterbitkannya RIPLAY Umum baru, dan informasi yang tercantum pada RIPLAY Umum ini dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan adanya perubahan yang dilakukan oleh Kami.
- Bapak/Ibu harus membaca dengan teliti RIPLAY Umum ini dan berhak bertanya kepada Kami dan/atau Agen Asuransi Kami atas semua hal terkait RIPLAY Umum ini.
- Definisi dan keterangan lebih lengkap dapat Bapak/Ibu pelajari pada Polis yang Kami terbitkan jika pengajuan asuransi Bapak/Ibu disetujui.
- RIPLAY Umum ini hanya sebagai referensi untuk memberikan penjelasan mengenai produk FWD Critical First Protection, dan bukan sebagai Polis asuransi yang mengikat. Bapak/Ibu wajib membaca dan memahami seluruh syarat dan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Polis FWD Critical First Protection.
- Kami dapat menolak permohonan pengajuan asuransi apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.