

PRUHospital Protection Optima

RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN VERSI UMUM

Penanggung	PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia)	Jenis produk	Asuransi kesehatan
Nama produk	PRU Hospital Protection Optima	Deskripsi produk	PRU Hospital Protection Optima merupakan produk asuransi kesehatan dari Prudential Indonesia. Premi yang dibayarkan memberikan manfaat pertanggungan selama 10 tahun. Produk ini hanya tersedia dalam mata uang Rupiah dan memberikan Manfaat Asuransi selama Polis masih aktif.
Mata uang	Rupiah		

FITUR UTAMA PRUHOSPITAL PROTECTION OPTIMA

Usia masuk Calon Tertanggung	1-60 tahun (ulang tahun berikutnya)	Masa Pertanggungan	10 tahun
Usia masuk Calon Pemegang Polis	Minimum 21 tahun (ulang tahun berikutnya) atau 18 tahun (ulang tahun sebenarnya) jika sudah menikah	Masa Pembayaran Premi	10 tahun
Ketentuan Premi	Premi tergantung dari usia masuk Tertanggung dan Plan yang dipilih	Pilihan frekuensi pembayaran Premi	• Bulanan • 3 Bulanan • 6 Bulanan • Tahunan
		Seleksi risiko	SIO (<i>Simplified Issuance Offer</i> /dengan beberapa pertanyaan Kesehatan)

PRUHospital Protection Optima

MANFAAT PRUHOSPITAL PROTECTION OPTIMA

1. Manfaat Santunan Harian

Apabila Tertanggung menjalani:

- Rawat Inap; atau
- Rawat Inap di Unit Perawatan Intensif atau *Intensive Care Unit (ICU)* yang Diperlukan Secara Medis karena sakit atau kecelakaan.

Manfaat Santunan Harian	Plan A	Plan B	Plan C	Plan D
Manfaat Santunan Harian Rawat Inap* (maks. 120 hari per 1 tahun pertanggungan polis)	Rp250.000	Rp500.000	Rp750.000	Rp1.000.000
Manfaat Santunan Harian Unit Perawatan Intensif/ <i>Intensive Care Unit (ICU)</i> (maks. 30 hari per 1 tahun pertanggungan polis)	Rp500.000	Rp1.000.000	Rp1.500.000	Rp2.000.000

*Catatan:

- Maksimum Manfaat Santunan Harian Rawat Inap yang dapat diambil adalah Rp1.000.000 untuk seluruh polis PRUHospital Protection Optima.
- Plan yang dapat diambil oleh Tertanggung yang tidak memiliki penghasilan (*non-income earner*) adalah Plan A.
- Tertanggung Tambahan tidak dapat memilih Plan yang lebih tinggi dari Tertanggung Utama.
- Apabila jumlah hari Rawat Inap di Unit Perawatan Intensif atau *Intensive Care Unit (ICU)* yang ditanggung oleh Penanggung telah mencapai 30 hari kalender dalam rentang waktu 1 Tahun Pertanggungan Polis dan Tertanggung mengalami suatu kondisi Penyakit atau Kecelakaan yang mengharuskan Tertanggung mendapatkan perawatan di Unit Perawatan Intensif atau *Intensive Care Unit (ICU)*, maka Manfaat Asuransi yang dapat dibayarkan oleh Penanggung adalah Manfaat Santunan Harian Rawat Inap selama jumlah hari Rawat Inap masih tersedia.
- Rawat Inap adalah perawatan atas diri Tertanggung sebagai pasien menginap di Rumah Sakit atau Klinik untuk menerima perawatan dan/atau pengobatan yang Diperlukan Secara Medis karena Ketidakmampuan yang ditanggung oleh Penanggung selama minimal 1 x 18 jam secara terus menerus sehingga menimbulkan biaya kamar rawat inap berdasarkan Polis.

2. Manfaat Meninggal Dunia

- Jika Tertanggung Utama meninggal dunia, maka akan dibayarkan 110% (seratus sepuluh persen) dari total Premi yang telah dibayarkan atas Tertanggung Utama dan Tertanggung Tambahan (jika ada) yang masih hidup, dan Polis menjadi berakhir; atau
- Jika Tertanggung Tambahan (jika ada) meninggal dunia, maka akan dibayarkan 110% (seratus sepuluh persen) dari total Premi yang telah dibayarkan atas Tertanggung Tambahan yang meninggal dunia tersebut, dan pertanggungan atas Tertanggung Tambahan yang meninggal dunia tersebut menjadi berakhir.

3. Manfaat Meninggal Dunia Karena Kecelakaan

Apabila Tertanggung meninggal dunia karena Kecelakaan, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tertanggung meninggal dunia dalam jangka waktu 90 (sembilan puluh) hari kalender terhitung sejak Kecelakaan terjadi;
- Baik Kecelakaan maupun meninggalnya Tertanggung terjadi dalam masa berlakunya pertanggungan; dan
- Merupakan akibat langsung dari dan hanya karena Kecelakaan.

RISIKO

Hal yang dapat menyebabkan Polis *Lapsed*

Polis dapat berakhir karena lewat waktu atau *lapsed* disebabkan oleh hal – hal yang dapat menyebabkan Polis *lapsed*, informasi lebih lanjut dapat mengacu pada bagian “INFORMASI TAMBAHAN” sub bagian “HAL YANG DAPAT MENYEBABKAN POLIS LEWAT WAKTU (LAPSED) DAN CARA PEMULIHAN POLIS” yang ada di halaman – halaman selanjutnya.

Hal yang menyebabkan Polis dapat dibatalkan atau diakhiri

Polis dapat dibatalkan atau diakhiri disebabkan oleh hal – hal sesuai dengan ketentuan dan kebijakan Penanggung, informasi lebih lanjut dapat mengacu pada bagian “INFORMASI TAMBAHAN” sub bagian “HAL YANG MENYEBABKAN POLIS DAPAT DIBATALKAN ATAU DIAKHIRI” yang ada di halaman – halaman selanjutnya.

Hal yang menyebabkan Manfaat Asuransi tidak dibayarkan

Manfaat Asuransi tidak dapat dibayarkan disebabkan oleh hal – hal yang dikecualikan dari pertanggungan (*exclusion*), informasi lebih lanjut dapat mengacu pada bagian “PENGECEUALIAN” yang ada di halaman – halaman selanjutnya.

PRUHospital Protection Optima

Penanggung akan membayarkan Manfaat Meninggal Dunia karena Kecelakaan, sebagai berikut :

- Jika Tertanggung Utama meninggal dunia karena Kecelakaan maka akan dibayarkan tambahan 110% (seratus sepuluh persen) dari total Premi yang telah dibayarkan atas Tertanggung Utama dan Tertanggung Tambahan (jika ada) yang masih hidup, dan Polis menjadi berakhir; atau
- Jika Tertanggung Tambahan (jika ada) meninggal dunia karena Kecelakaan maka akan dibayarkan tambahan 110% (seratus sepuluh persen) dari total Premi yang telah dibayarkan atas Tertanggung Tambahan yang meninggal dunia tersebut, dan pertanggung atas Tertanggung Tambahan yang meninggal dunia tersebut menjadi berakhir.

4. Manfaat Pengembalian Premi

apabila:

- Tertanggung Utama masih hidup dan Premi selalu dibayar penuh sampai dengan Tanggal Akhir Pertanggungan; dan
- Polis masih aktif,

di mana Manfaat Pengembalian Premi yang akan dibayarkan oleh Penanggung adalah jumlah mana yang lebih besar antara:

- 110% (seratus sepuluh persen) dari total Premi yang telah dibayarkan atas Tertanggung Utama dan Tertanggung Tambahan (jika ada) yang masih hidup dikurangi dengan Manfaat Santunan Harian yang telah dibayarkan oleh Penanggung; atau
- 66% (enam puluh enam persen) dari total Premi yang telah dibayarkan atas Tertanggung Utama dan Tertanggung Tambahan (jika ada) yang masih hidup.

Masa Tunggu

Adalah jangka waktu dimana Manfaat Santunan Harian PRUHospital Protection Optima ini tidak berlaku bagi Tertanggung kecuali yang disebabkan oleh Kecelakaan. Adapun jangka waktu sebagaimana dimaksud adalah 30 (tiga puluh) hari kalender terhitung sejak:

- Tanggal Mulai Pertanggungan; atau
 - Tanggal Pemulihan Polis terakhir;
- tergantung tanggal mana yang paling akhir terjadi.

Kondisi Yang Telah Ada Sebelumnya

adalah setiap jenis Penyakit, Cedera, atau Ketidakmampuan yang tanda atau gejalanya:

- Diketahui atau tidak diketahui oleh Tertanggung;
- Telah didiagnosis atau tidak didiagnosis oleh Dokter; atau
- Telah mendapatkan perawatan dan/atau pengobatan atau saran atau konsultasi dari Dokter atau tidak mendapatkan perawatan dan/atau pengobatan atau saran atau konsultasi dari Dokter; dalam jangka waktu 2 (dua) tahun sebelum Tanggal Mulai Pertanggungan, atau tanggal Pemulihan Polis terakhir, tergantung tanggal mana yang paling akhir.

Catatan:

- Terdapat manfaat yang dikecualikan sebagaimana yang dijelaskan pada bagian "PENGECEUALIAN" yang ada di halaman – halaman selanjutnya.
- Keterangan lengkap mengenai manfaat, termasuk syarat-syarat dan pengecualiannya, tercantum pada Polis yang berlaku dan mengikat.

Beberapa hal yang perlu Anda ketahui sehubungan dengan produk PRUHospital Protection Optima termasuk tetapi tidak terbatas pada risiko-risiko di bawah ini:

1. Risiko Ekonomi dan Perubahan Politik (Domestik dan Internasional)

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 Operasional

Risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang memengaruhi operasional Perusahaan.

3. Risiko Likuiditas

Risiko yang dapat terjadi jika aset investasi tidak dapat dengan segera dikonversi menjadi uang tunai, misalnya ketika terjadi kondisi pasar yang ekstrem atau ketika sebagian besar Pemegang Polis melakukan klaim Manfaat Asuransi, Penarikan (*Withdrawal*) dan/atau Penebusan (*Surrender*) secara bersamaan atas keseluruhan produk. Risiko Likuiditas juga termasuk risiko yang berkaitan dengan kemampuan Prudential Indonesia dalam membayar kewajiban asuransi terhadap nasabahnya dari pendanaan arus kas. Prudential Indonesia akan memastikan penempatan aset sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan terus mempertahankan kinerjanya untuk melebihi batas kecukupan modal minimum yang ditentukan oleh Pemerintah.

PRUHospital Protection Optima**BIAYA**

Biaya administrasi : Rp100.000

Biaya pemeliharaan Polis : Sudah tercakup dalam komponen Premi

Catatan:

1. Biaya administrasi akan dikenakan apabila Pemegang Polis menerima Polis dalam bentuk cetak. Polis dalam bentuk cetak hanya diterbitkan berdasarkan permintaan Pemegang Polis.
2. Biaya – biaya lainnya sudah tercakup dalam komponen Premi kecuali Biaya Pemeriksaan Kesehatan (jika ada) akan dibebankan kepada Pemegang Polis apabila Pemegang Polis melakukan pembatalan Polis dalam Masa Mempelajari Polis.

PENGECUALIAN

1. Manfaat Santunan Harian tidak berlaku di antaranya untuk setiap hal-hal sebagaimana tercantum di bawah ini:
 - a. Rawat Inap yang terjadi dalam 30 hari sejak Tanggal Mulai Berlaku Pertanggungan atau sejak pemulihan Polis disetujui oleh Penanggung kecuali jika disebabkan oleh Kecelakaan;
 - b. Pemeriksaan kesehatan rutin atau pemeriksaan lainnya yang tidak berhubungan dengan penyimpangan dari keadaan normal yang sehat;
 - c. Kondisi yang Telah Ada Sebelumnya;
 - d. Semua jenis perawatan, pemeriksaan, pengobatan, atau pembedahan gigi termasuk bedah mulut, gusi, atau struktur penyangga gigi secara langsung, dan pengobatan yang berhubungan dengan gigi, termasuk semua komplikasi yang terjadi karenanya baik secara langsung maupun tidak langsung, kecuali yang diakibatkan oleh Kecelakaan;
 - e. Operasi plastik dan kosmetik;
 - f. Donor organ dan jaringan tubuh;
 - g. Operasi pengubahan kelamin;
 - h. Pengobatan eksperimental termasuk prosedurnya dimana menurut Penanggung termasuk sebagai eksperimental atau tidak dapat dibuktikan berdasarkan praktik medis;
 - i. Perawatan yang berhubungan dengan kehamilan/ upaya untuk hamil, termasuk melahirkan, diagnosis dan perawatan ketidaksuburan, keguguran, aborsi, sterilisasi (vasektomi/MOP dan tubektomi/MOW) dan kontrasepsi, metode-metode pengaturan kelahiran, pengujian atau pengobatan impotensi, termasuk semua komplikasi yang terjadi karenanya;
 - j. Sunat dengan segala konsekuensinya selain sunat yang dilaksanakan sehubungan dengan Kecelakaan atau Penyakit yang diderita oleh Tertanggung;
 - k. Perawatan/pengobatan yang timbul sehubungan dengan atau yang diakibatkan oleh Kelainan Bawaan, cacat lahir dan/atau bawaan, atau penyakit keturunan baik diketahui ataupun tidak;
 - l. Pengobatan atas diri Tertanggung sehubungan kelainan jiwa, cacat mental, neurosis, psikosomatis, psikosis atau suatu pengobatan yang dilakukan di Rumah Sakit Jiwa atau di bagian psikiatri suatu Rumah Sakit atau pengobatan yang dilakukan oleh seorang psikiater;
 - m. Percobaan bunuh diri atau pencederaan diri oleh Tertanggung baik yang dilakukan dalam keadaan sadar/ waras ataupun dalam keadaan tidak sadar/tidak waras;
 - n. Penyalahgunaan narkotika, psikotropika, alkohol, racun, gas atau bahan-bahan sejenis, atau obat-obatan oleh Tertanggung (selain digunakan sebagai obat menurut resep yang dikeluarkan oleh Dokter);
 - o. Risiko yang muncul bagi anggota militer/kepolisian sebagai akibat tugas dan fungsi pokok militer/kepolisian;
 - p. Adanya *Acquired Immune Deficiency Syndrome* (AIDS) atau *Human Immunodeficiency Virus* (HIV);
 - q. Cedera atau Penyakit akibat penyimpangan seksual, termasuk semua komplikasi yang terjadi karenanya baik secara langsung maupun tidak langsung;
 - r. Cidera atau Penyakit yang disebabkan oleh penerbangan atau kegiatan udara lainnya kecuali sebagai penumpang yang membayar tarif pada pesawat udara yang mempunyai ijin (berlisensi) lengkap yang dikelola oleh perusahaan penerbangan komersial berijin (berlisensi) atau perusahaan sewa yang diakui;

PRUHospital Protection Optima

- s. Keterlibatan Tertanggung dalam kegiatan berbahaya (atau ikut serta dalam latihan khusus itu), termasuk tetapi tidak terbatas pada kegiatan menyelam dengan menggunakan alat pernafasan, pendakian gunung dengan menggunakan tali atau penunjuk jalan, *pot holing*, terjun payung, layang gantung, olahraga musim dingin dan/atau yang melibatkan es atau salju termasuk tapi tidak terbatas pada ski es dan kereta luncur, hoki es, *bungee jumping*, serta olahraga profesional atau olahraga lainnya yang menggunakan kendaraan tertentu;
 - t. Terorisme, perang, invasi, tindakan bermusuhan dari tentara asing (baik dinyatakan maupun tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi, perlawanan terhadap pemerintah, perebutan kekuasaan oleh militer, ikut serta dalam huru hara, pemogokan dan kerusuhan sipil;
 - u. Reaksi nuklir, radiasi dan kontaminasinya;
 - v. Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan atau pelanggaran hukum atau percobaan pelanggaran hukum dan peraturan perundang-undangan (pelanggaran atau percobaan pelanggaran mana tidak perlu dibuktikan dengan adanya suatu keputusan pengadilan) yang dilakukan oleh Tertanggung atau perlawanan yang dilakukan oleh Tertanggung pada saat terjadinya penahanan atas diri seseorang (termasuk Tertanggung) yang dijalankan oleh pihak yang berwenang;
 - w. Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan oleh pihak yang berkepentingan dalam Polis;
 - x. Keterlibatan dalam suatu perkelahian bukan untuk membela diri; atau
 - y. Perawatan di Rumah Sakit yang Tidak Diperlukan Secara Medis.
2. Manfaat Meninggal Dunia pada asuransi **PRU**Hospital Protection Optima tidak berlaku apabila Tertanggung meninggal di antaranya karena hal berikut:
 - a. Tindakan bunuh diri, percobaan bunuh diri, dugaan bunuh diri, atau pencederaan diri oleh Tertanggung, baik yang dilakukan dalam keadaan sadar atau tidak sadar, sehat jiwa atau sakit jiwa jika tindakan tersebut terjadi dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan sejak Polis berlaku atau sejak terakhir dipulihkan (apabila Polis pernah dipulihkan), bergantung pada yang mana yang terakhir terjadi, dengan ketentuan bahwa tindakan tersebut dapat Penanggung simpulkan dari dokumen yang disampaikan dan diterima oleh Penanggung atas diri Tertanggung;
 - b. Tindak pidana kejahatan atau percobaan tindak pidana kejahatan oleh pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi, kecuali dibuktikan sebaliknya dengan suatu putusan pengadilan;
 - c. Tindak pidana pelanggaran atau percobaan tindak pidana pelanggaran oleh pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi, kecuali dibuktikan sebaliknya dengan suatu putusan pengadilan;
 - d. Perlawanan oleh Tertanggung dalam hal terjadi penahanan Tertanggung atau orang lain oleh pihak yang berwenang;
 - e. Pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan oleh Tertanggung, kecuali dibuktikan sebaliknya dengan putusan pengadilan; atau
 - f. Hukuman mati berdasarkan putusan pengadilan.
 3. Manfaat Meninggal Dunia Karena Kecelakaan pada asuransi **PRU**Hospital Protection Optima tidak berlaku apabila Tertanggung meninggal di antaranya karena hal berikut:
 - a. 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;
 - b. Tindak pidana kejahatan atau percobaan tindak pidana kejahatan oleh pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi, kecuali dibuktikan sebaliknya dengan putusan pengadilan;
 - c. Tindak pidana pelanggaran atau percobaan tindak pidana pelanggaran oleh atau pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi, kecuali dibuktikan sebaliknya dengan putusan pengadilan;
 - d. Perlawanan oleh Tertanggung dalam hal terjadi penahanan Tertanggung atau orang lain oleh pihak yang berwenang;
 - e. Tindakan bunuh diri, percobaan bunuh diri atau pencederaan diri oleh Tertanggung, baik yang dilakukan dalam keadaan waras atau sadar, atau dalam keadaan tidak waras atau tidak sadar, dengan ketentuan bahwa tindakan tersebut dapat Penanggung simpulkan dari dokumen yang disampaikan dan diterima oleh Penanggung atas diri Tertanggung;
 - f. Pelanggaran peraturan perundang-undangan (pelanggaran atau percobaan pelanggaran yang mana tidak perlu dibuktikan dengan adanya suatu putusan pengadilan) oleh Tertanggung;
 - g. Keterlibatan dalam suatu perkelahian bukan untuk membela diri;
 - h. Hukuman mati berdasarkan putusan pengadilan;
 - i. Cedera yang diakibatkan oleh atau akibat dari kelainan jiwa;
 - j. Penggunaan mesin penggergajian kayu jenis apa pun, kecuali peralatan portabel yang digunakan dengan tangan dan hanya untuk keperluan pribadi serta tidak mendapatkan imbalan;
 - k. Tertanggung berada dalam suatu penerbangan bukan sebagai penumpang yang terdaftar dalam manifes dan/atau sebagai awak pesawat maskapai penerbangan sipil komersial yang berlisensi dan beroperasi dalam penerbangan;

PRUHospital Protection Optima

- l. Tertanggung mengikuti suatu kegiatan dan/atau cabang olahraga berbahaya antara lain *bungee jumping*, menyelam, semua jenis balapan, olahraga udara termasuk gantole, balon udara, terjun payung, dan *sky diving*, kecuali telah disetujui secara tertulis oleh Penanggung sebelum kegiatan dan/atau cabang tersebut dilakukan;
 - m. Tertanggung berada dalam penugasan pada dinas militer atau tentara atau kepolisian; atau
 - n. Tertanggung 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
4. Dalam hal Tertanggung meninggal dunia karena salah satu dari hal sebagaimana dimaksud pada poin pengecualian Manfaat Meninggal Dunia di atas Penanggung tidak berkewajiban membayar apa pun selain Nilai Tunai setelah dikurangi dengan kewajiban Pemegang Polis yang tertunggak kepada Penanggung (jika ada), dengan ketentuan pembayaran Nilai Tunai sebagai berikut:
- i. Jika Tertanggung Utama meninggal dunia, maka Penanggung akan membayarkan Nilai Tunai atas Tertanggung Utama dan Tertanggung Tambahan yang masih berlaku pertanggungannya (jika ada);
 - ii. Jika Tertanggung Tambahan (jika ada) meninggal dunia, maka akan dibayarkan Nilai Tunai atas Tertanggung Tambahan tersebut.

Pembayaran atas Nilai Tunai tersebut akan dilakukan setelah Polis berakhir.

Informasi lengkap hal yang menyebabkan Manfaat Asuransi tidak dibayarkan mengacu pada ketentuan Polis **PRU**Hospital Protection Optima.

PERSYARATAN DAN TATA CARA**PERSYARATAN PENGAJUAN POLIS ASURANSI**

1. Usia Calon Pemegang Polis minimum 21 (dua puluh satu) tahun (ulang tahun sebenarnya) atau 18 (delapan belas) tahun jika sudah menikah (ulang tahun sebenarnya).
2. Usia Calon Tertanggung 1-60 tahun (ulang tahun berikutnya).
3. Pemegang Polis harus melengkapi dokumen yang diperlukan:
 - a. Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) termasuk namun tidak terbatas pada kondisi kesehatan dan keuangan yang telah diisi dengan benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Calon Pemegang Polis dan Calon Tertanggung;
 - b. RIPLAY versi personal serta hasil analisa risiko dan kebutuhan keuangan yang telah ditandatangani oleh Calon Pemegang Polis;
 - c. Salinan kartu identitas Calon Pemegang Polis, Calon Tertanggung, dan/atau Calon Pembayar Premi yang masih berlaku; dan
 - d. Dokumen-dokumen lain yang Penanggung perlukan sebagai syarat penerbitan Polis.
4. Memenuhi kriteria penilaian risiko (*underwriting*) sesuai ketentuan dari Penanggung.

PROSEDUR/TATA CARA

1. Pembayaran Premi dapat mengacu pada: www.prudential.co.id/id/claims-support/pembayaran-premi/polis-konvensional/ dan selanjutnya dapat disesuaikan dengan ketentuan Bank yang berlaku.
2. Pengajuan, penyelesaian, dan pembayaran klaim dapat mengacu pada bagian “**INFORMASI TAMBAHAN**” sub bagian “**CARA PENGAJUAN KLAIM**” yang ada di halaman – halaman selanjutnya.
3. Penanganan dan penyelesaian pengaduan/sengketa dapat mengacu pada bagian “**INFORMASI TAMBAHAN**” sub bagian “**LAYANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA**” yang ada di halaman – halaman selanjutnya.

PUSAT INFORMASI & PELAYANAN POLIS

Pemegang Polis dapat mengakses informasi Polis dan Layanan Asuransi secara digital melalui **PRU**Services dan website www.prudential.co.id.

Selain itu Pemegang Polis juga dapat menghubungi kami melalui jalur layanan berikut:

- **Customer Line**
1500085
Senin-Sabtu: Pukul 08.00 – 17.00 WIB
- **Email**
customer.idn@prudential.co.id
Senin-Sabtu: Pukul 08.00 – 17.00 WIB
- **Customer Care Centre**
Senin-Jumat: Pukul 08.30 – 16.00 WIB
Prudential Centre, Kota Kasablanka Lt. 15
Jl. Kasablanka Raya 88 – Jakarta Selatan

PRUHospital Protection Optima

ILUSTRASI

Ilustrasi Manfaat PRUHospital Protection Optima

Bapak Budi membeli produk PRUHospital Protection Optima untuk keluarganya dengan cara bayar premi Bulanan, dengan rincian sebagai berikut:

	Atas Diri Tertanggung*	Usia Masuk**	Plan	Premi
Bapak Budi	TU	30	B	Rp300.000
Ibu Anita	TTn (Istri)	25	A	95% x Rp150.000 = Rp142.500
Dewi	TTn (Anak)	5	A	95% x Rp159.000 = Rp151.050
Total Premi				Rp593.550

*Tertanggung Utama (TU) atau Tertanggung Tambahan (TTn).

**usia berikutnya

Manfaat Santunan Harian

Skenario 1	Skenario 2
Selama Masa Pertanggungan, Bapak Budi dan Ibu Anita beserta keluarga menjalani Rawat Inap dan mengajukan klaim Santunan Harian Rawat Inap dan Santunan Harian Rawat Inap di ICU, dengan rincian sebagai berikut:	
Bapak Budi = 10 hari Santunan Harian Rawat Inap + 3 hari Santunan Harian Rawat Inap di ICU = Rp500.000 x 10 hari + Rp1.000.000 x 3 hari = Rp8.000.000	
Ibu Anita = 20 hari Santunan Harian Rawat Inap di ICU = Rp500.000 x 20 hari = Rp10.000.000	

Manfaat Meninggal Dunia

Setelah 6 bulan sejak Tanggal Mulai Pertanggungan, Ibu Anita Meninggal Dunia dan mengajukan klaim Manfaat Meninggal Dunia.

Total Premi yang telah dibayarkan untuk pertanggungan Ibu Anita:
Ibu Anita = Rp142.500 x 6 bulan = Rp855.000

Sehingga Manfaat Meninggal Dunia yang dapat dibayarkan:
110% x total Premi yang telah dibayarkan atas pertanggungan Ibu Anita
= 110% x Rp855.000
= Rp940.500

Manfaat Meninggal Dunia Karena Kecelakaan

Setelah 6 bulan sejak Tanggal Mulai Pertanggungan, Ibu Anita Meninggal Dunia karena Kecelakaan dan mengajukan klaim Manfaat Meninggal Dunia dan Manfaat Meninggal Dunia Karena Kecelakaan.

Total Premi yang telah dibayarkan untuk pertanggungan Ibu Anita:
Ibu Anita = Rp142.500 x 6 bulan = Rp855.000

Sehingga Manfaat Meninggal Dunia dan Manfaat Meninggal Dunia Karena Kecelakaan yang dapat dibayarkan:
110% x total Premi yang telah dibayarkan atas pertanggungan Ibu Anita + tambahan 110% dari total Premi yang telah dibayarkan atas pertanggungan Ibu Anita
= 110% x Rp855.000 + 110% x Rp855.000
= Rp940.500 + Rp940.500 = Rp1.881.000.

Manfaat Pengembalian Premi

Bapak Budi dan Dewi masih hidup dan Polis masih aktif sampai Tanggal Akhir Pertanggungan

Total Premi yang telah dibayarkan untuk pertanggungan Bapak Budi dan Dewi:
Bapak Budi = Rp300.000 x 12 bulan x 10 tahun = Rp36.000.000
Dewi = Rp151.050 x 12 bulan x 10 tahun = Rp18.126.000

Sehingga Manfaat Pengembalian Premi yang dapat dibayarkan:

Bapak Budi
= Maks. (110% dari total Premi yang telah dibayarkan – Manfaat Santunan Harian yang telah dibayarkan, 66% dari total Premi yang telah dibayarkan)
= Maks. (110% x Rp36.000.000 - Rp8.000.000, 66% x Rp36.000.000) = Maks. (Rp31.600.000, Rp23.760.000) = Rp31.600.000

Dewi
= Maks. (110% dari total Premi yang telah dibayarkan – Manfaat Santunan Harian yang telah dibayarkan, 66% dari total Premi yang telah dibayarkan)
= Maks. (110% x Rp18.126.000 - Rp0, 66% x Rp18.126.000) = Rp19.938.600
Total Manfaat Pengembalian Premi: Rp51.538.600

Catatan:

- Ilustrasi di atas hanya sebatas ilustrasi dan bersifat tidak mengikat.
- Besarnya Premi dan Manfaat Asuransi dapat berbeda pada setiap Pemegang Polis.

PRUHospital Protection Optima

INFORMASI TAMBAHAN

DEFINISI – DEFINISI PENTING

Manfaat Asuransi	Sejumlah pertanggungan yang diberikan oleh Penanggung kepada Pemegang Polis, Tertanggung dan/ atau Penerima Manfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung, berdasarkan ketentuan Polis.
Pemegang Polis	Orang perseorangan atau badan usaha (jika ada) yang membuat perjanjian pertanggungan jiwa dengan Penanggung sebagaimana tertera dalam Ringkasan Polis dan setiap perubahannya (jika ada) dan mempunyai hubungan kepentingan asuransi (<i>insurable interest</i>) terhadap Tertanggung atas perjanjian pertanggungan jiwa ini.
Penanggung	PT Prudential Life Assurance, berkedudukan di Jakarta, yang didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia.
Penerima Manfaat	Orang perseorangan atau badan usaha (jika ada) sebagaimana tertera dalam Ringkasan Polis dan setiap perubahannya (jika ada) dan mempunyai hubungan kepentingan asuransi (<i>insurable interest</i>) terhadap Tertanggung atas perjanjian pertanggungan jiwa ini, yang ditunjuk oleh Pemegang Polis sebagai pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi apabila Pemegang Polis dan/atau Tertanggung meninggal dunia (jika ada) atau dalam keadaan lain sebagaimana diatur dalam Polis.
Polis	Perjanjian pertanggungan jiwa antara Penanggung dan Pemegang Polis termasuk Ringkasan Polis, SPAJ yang telah disetujui oleh Penanggung, Ketentuan Umum Polis, Ketentuan Khusus Polis, Ketentuan Khusus Lanjutan, dan ketentuan lainnya (apabila diadakan) beserta segala tambahan atau perubahannya yang memuat syarat dan ketentuan perjanjian pertanggungan jiwa.
Tertanggung	Orang perseorangan yang atas dirinya diadakan pertanggungan jiwa, sebagaimana tercantum dalam Ringkasan Polis dan setiap perubahannya (jika ada). Tertanggung dapat terdiri dari Tertanggung Utama dan Tertanggung Tambahan.
Tertanggung Utama	Tertanggung yang juga merupakan Pemegang Polis yang atas dirinya diadakan pertanggungan.
Tertanggung Tambahan	Suami, istri dan/atau anak-anak yang sah secara hukum dari Tertanggung Utama.

FASILITAS POLIS

1. Pemulihan Polis

Pemulihan Polis adalah pemberlakuan kembali Polis yang berakhir karena lewat waktu atau *lapsed* dengan pengajuan dapat dilakukan dalam kurun waktu 90 (sembilan puluh) hari sejak Polis berakhir karena lewat waktu atau *lapsed*, dengan ketentuan Tertanggung belum berusia 70 (tujuh puluh) tahun pada saat Pemulihan Polis diajukan dan melunasi seluruh Premi yang tertunggak yang telah ditetapkan oleh Prudential Indonesia (jika ada).

2. Penebusan Polis

Penebusan Polis (*Surrender*) adalah penarikan seluruh Nilai Tunai yang diajukan oleh Pemegang Polis sebelum Tanggal Akhir Pertanggungan dan disetujui oleh Penanggung yang mengakibatkan Polis menjadi berakhir.

Pemegang Polis berhak melakukan Penebusan Polis (*Surrender*) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Pemegang Polis wajib menyerahkan Formulir Penebusan Polis, beserta dokumen lainnya yang disyaratkan oleh Penanggung.
- b. Besarannya Nilai Tunai ditentukan berdasarkan Tabel Persentase Nilai Tunai pada saat Penebusan Polis disetujui oleh Penanggung sebelum Tanggal Akhir Pertanggungan, yaitu sejumlah mana yang lebih besar antara:
 - i. $[\%NT(t) + [\%NT(t+1) - \%NT(t)] \times (c-t)] \times P] - M$; atau
 - ii. $60\% \times [\%NT(t) + [\%NT(t+1) - \%NT(t)] \times (c-t)] \times P$
 yang dihitung untuk suatu Tertanggung.

Di mana:

- t = Ulang tahun Polis pada saat Penebusan Polis disetujui
 %NT(t) = Persentase Nilai Tunai pada Ulang Tahun Polis ke-t
 %NT(t+1) = Persentase Nilai Tunai pada Ulang Tahun Polis ke t+1
 c = tahun Polis pada saat Penebusan Polis disetujui yang dihitung berdasarkan proporsi bulanan
 P = total Premi yang telah dibayarkan atas suatu Tertanggung
 M = Manfaat Asuransi yang telah dibayarkan kepada Pemegang Polis/Penerima Manfaat atas suatu Tertanggung

Tabel Persentase Nilai Tunai

Ulang Tahun Polis ke-	% Nilai Tunai
0	20%
1	30%
2	35%
3	40%
4	45%
5	50%
6	60%
7	70%
8	80%
9	100%
10	110%

Informasi lebih lanjut terkait Penebusan Polis mengacu pada ketentuan Polis.

PRUHospital Protection Optima

KEWAJIBAN ANDA SEBAGAI PEMEGANG POLIS

1. Memberikan informasi dengan benar dan lengkap serta memahami dokumen sebelum ditandatangani.
2. Membayarkan Premi tepat waktu sebelum jatuh tempo selama Masa Pembayaran Premi. Apabila Premi tidak dibayarkan tepat waktu, maka ada risiko Polis berakhir karena lewat waktu atau *lapsed* dan klaim Manfaat Asuransi dapat tidak dibayarkan.
3. Membayarkan Premi secara langsung kepada Penanggung melalui *channel* pembayaran Premi yang ditunjuk Penanggung setelah pengajuan Polis disetujui oleh Penanggung.
4. Melakukan pengkinian data koresponden seperti nomor telepon, surat elektronik (*email*), alamat surat menyurat dan data pribadi lainnya termasuk juga data rekening Bank di PT Prudential Life Assurance jika ada perubahan.

PREMI

1. Premi adalah sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh Pemegang Polis, atau pihak ketiga yang ditunjuk Pemegang Polis, kepada Penanggung berdasarkan ketentuan Polis.
2. Premi dibayarkan secara berkala selama 10 tahun, dan dapat dilakukan secara: Bulanan, 3 bulanan, 6 bulanan, atau Tahunan. Besarnya Premi atas suatu Tertanggung adalah sesuai dengan frekuensi pembayaran Premi yang dipilih, sebagaimana mengacu pada rumus di bawah ini.

$$\text{Premi} = \text{Premi Bulanan}^{1)} \times \text{Modal Faktor}^{2)}$$

¹⁾ Premi Bulanan tergantung dari usia masuk Tertanggung dan Plan yang dipilih, sebagaimana tercantum pada Tabel di bawah ini.

Usia Masuk*	Plan A	Plan B	Plan C	Plan D
1-17	Rp159.000	Rp318.000	Rp477.000	Rp636.000
18-30	Rp150.000	Rp300.000	Rp450.000	Rp600.000
31-40	Rp188.000	Rp376.000	Rp564.000	Rp752.000
41-50	Rp267.000	Rp534.000	Rp801.000	Rp1.068.000
51-54	Rp379.000	Rp758.000	Rp1.137.000	Rp1.516.000
55-60	Rp474.000	Rp948.000	Rp1.422.000	Rp1.896.000

*usia berikutnya

²⁾ Modal Faktor tergantung dari frekuensi pembayaran premi yang dipilih, sebagaimana tercantum pada Tabel di bawah ini.

Frekuensi Pembayaran Premi	Modal Faktor
Tahunan	11
6 Bulanan	5,7
3 Bulanan	2,9
Bulanan	1

Catatan:

- Diskon Premi sebesar 5% berlaku untuk Tertanggung Tambahan (maksimal 4 Tertanggung Tambahan).
 - Besarnya Premi atas suatu Tertanggung tidak akan mengalami perubahan selama Masa Pembayaran Premi, kecuali jika Pemegang Polis mengajukan perubahan frekuensi pembayaran premi.
 - Perubahan frekuensi pembayaran premi hanya bisa dilakukan pada Ulang Tahun Polis. Besarnya Premi setelah perubahan dipengaruhi oleh Modal Faktor.
 - Dalam hal pertanggungan bagi Tertanggung Tambahan (jika ada) berakhir sebagaimana diatur pada Polis, maka Pemegang Polis hanya perlu membayarkan Premi atas pertanggungan atas Tertanggung yang masih berlaku saja.
3. Premi yang dibayarkan telah memperhitungkan komponen biaya-biaya termasuk untuk pembayaran Manfaat Asuransi, biaya pemasaran, biaya pengadaan Polis, biaya pemeriksaan kesehatan (jika ada), biaya lapangan, biaya pos dan telekomunikasi, remunerasi karyawan, serta komisi Tenaga Pemasar, termasuk komisi yang diberikan kepada pihak Bank, perantara produk maupun pihak yang memasarkan PRUHospital Protection Optima.

PRUHospital Protection Optima**PAJAK**

Pajak yang dikenakan atas pembayaran suatu jumlah berdasarkan Polis adalah sesuai dengan peraturan perundang-undangan bidang perpajakan yang berlaku, dan/atau setiap perubahannya sebagaimana dapat ditentukan oleh pemerintah Republik Indonesia dari waktu ke waktu.

MASA MEMPELAJARI POLIS (FREE LOOK PERIOD)

1. Pemegang Polis diberikan waktu untuk mempelajari Polis selama 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak Polis diterima oleh Pemegang Polis atau Tertanggung ('Masa Mempelajari Polis').
2. Selama Masa Mempelajari Polis, apabila Pemegang Polis tidak setuju dengan ketentuan Polis, maka Pemegang Polis dapat segera memberitahukan hal tersebut kepada Penanggung dengan mengajukan formulir pembatalan Polis.
3. Penanggung akan mengembalikan Premi yang telah dibayarkan oleh Pemegang Polis setelah dikurangi biaya-biaya yang timbul (jika ada) sebagaimana tercantum dalam formulir Pembatalan Polis, dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak formulir pembatalan Polis diterima oleh Penanggung.

Ketentuan di atas tidak berlaku dalam hal Pemegang Polis telah mengajukan/melakukan Perubahan Minor dan/atau mengajukan klaim Manfaat Asuransi.

HAL YANG DAPAT MENYEBABKAN POLIS LEWAT WAKTU (LAPSED) DAN CARA PEMULIHAN POLIS

1. Penanggung memberikan masa leluasa (*grace period*) untuk melakukan pembayaran Premi hingga 1 (satu) hari sebelum tanggal yang sama di bulan berikutnya dari Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran Premi.
2. Masa berlaku Polis akan berakhir karena lewat waktu atau *lapsed* apabila Premi tidak dibayar lunas ketika masa leluasa (*grace period*) telah dilewati.
3. Dalam hal Polis berakhir karena lewat waktu atau *lapsed*, Polis dapat dipulihkan atas permohonan Pemegang Polis dan dengan mendapatkan persetujuan dari Penanggung, dengan wajib memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. Tertanggung belum mencapai Usia 70 (tujuh puluh) tahun pada saat Pemulihan Polis diajukan;
 - b. Pemulihan Polis diajukan dalam kurun waktu 90 (sembilan puluh) hari dari tanggal Polis menjadi lewat waktu atau *lapsed*;
 - c. Melunasi setiap dan seluruh Premi yang tertunggak dan telah jatuh tempo;
 - d. Memenuhi syarat penilaian risiko (*underwriting*) dan syarat lain yang ditetapkan oleh Penanggung; dan
 - e. Membayar seluruh biaya yang timbul berkaitan dengan Pemulihan Polis (jika ada) yang tertera pada formulir Pemulihan Polis, yang dapat dipelajari Pemegang Polis sebelum mengajukan permohonan Pemulihan Polis.

Apabila Pemulihan Polis telah disetujui, maka pertanggungan Polis akan berlaku kembali sesuai ketentuan Polis.

Dalam hal terjadi Pemulihan Polis, maka:

- a. Tidak ada peristiwa yang ditanggung berdasarkan Polis oleh Penanggung terhitung sejak tanggal Polis berakhir karena lewat waktu atau *lapsed* sampai dengan tanggal Pemulihan Polis disetujui oleh Penanggung; dan
- b. Akan diberlakukan kembali Masa Tunggu dan pengecualian terhadap Kondisi Yang Telah Ada Sebelumnya sebagaimana

diatur dalam Polis.

PRUHospital Protection Optima**HAL YANG MENYEBABKAN POLIS DAPAT DIBATALKAN ATAU DIAKHIRI**

Berdasarkan kesepakatan dan persetujuan Pemegang Polis yang tercantum dalam Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ), formulir perubahan Polis, serta setiap formulir dan/atau dokumen/informasi lainnya yang disyaratkan oleh Penanggung sebagai bagian dari pengajuan permohonan asuransi, permohonan Pemulihan Polis, permohonan perubahan Polis dan/atau permohonan lainnya terkait Polis (yang mana yang sesuai dengan keadaannya) ("Dokumen Permohonan"), Pemegang Polis sepakat dan menyetujui jika Penanggung melakukan hal-hal berikut ini:

- a. Menolak setiap klaim Manfaat Asuransi yang diajukan dan tidak membayarkan seluruh atau sebagian Manfaat Asuransi;
- b. Membatalkan Polis dengan mengembalikan Premi yang telah dibayarkan setelah dikurangi dengan manfaat yang telah dibayar, biaya-biaya yang timbul pada saat penerbitan Polis (jika ada).
- c. Mengakhiri Polis apabila terdapat unsur penipuan, pemalsuan, kesalahan yang disengaja dalam pemberian setiap informasi dan apabila terdapat penyembunyian fakta yang tercantum di dalam Dokumen Permohonan, maka Penanggung hanya berkewajiban untuk membayarkan nilai yang setara dengan Nilai Penebusan (jika ada).
- d. Melakukan penilaian ulang risiko (*re-underwriting*) dan menambahkan syarat dan ketentuan tambahan dalam Polis, termasuk menambahkan risiko yang dikecualikan dari Polis, menyesuaikan Manfaat Asuransi, dan/atau menyesuaikan jumlah Premi yang harus dibayar; dan/atau
- e. Menagih kekurangan Premi dalam hal hasil dari penilaian ulang risiko (*re-underwriting*) jumlah Premi yang harus dibayar lebih besar daripada yang tercantum dalam Polis. Penanggung juga berhak untuk melakukan perjumpaan (*set-off*) atas kekurangan pembayaran tersebut dengan Manfaat Asuransi yang akan dibayarkan. Atas hal tersebut, Pemegang Polis wajib membayarkan (jika ada) kekurangan Premi tersebut, masing-masing sesuai dengan ketentuan dan kebijakan Penanggung.

Apabila Penanggung menemukan semua data, informasi, jawaban, keterangan, keadaan, pernyataan dan fakta yang diberikan ("Informasi Konsumen") yang terdapat dalam Dokumen Permohonan tidak lengkap, tidak benar, tidak akurat, tidak terkini, tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya dan/atau tidak konsisten antara satu dengan lainnya dan/atau tidak menyerahkan dokumen secara lengkap, meskipun dilakukan dengan iktikad baik, melalui Dokumen Permohonan yang diminta oleh Penanggung (jika ada), baik dalam bentuk elektronik atau dalam bentuk lainnya yang disyaratkan Penanggung, antara lain termasuk namun tidak terbatas pada usia; jenis kelamin; status merokok; jenis pekerjaan; alamat domisili; data kesehatan dan hobi Tertanggung; data penghasilan rutin; atau data-data lainnya yang telah disampaikan sebelumnya oleh Pemegang Polis.

HAL YANG DAPAT MENYEBABKAN PERTANGGUNGAN BERAKHIR

1. Polis **PRU**Hospital Protection Optima ini berakhir secara otomatis pada saat salah satu hal di bawah ini paling dulu terjadi:
 - a. Tanggal Tertanggung Utama meninggal dunia;
 - b. Tanggal Polis dibatalkan atau diakhiri oleh Penanggung;
 - c. Tanggal Polis menjadi lewat waktu atau *lapsed*;
 - d. Tanggal Akhir Pertanggungan;
 - e. Tanggal Penebusan Polis (*Surrender*) disetujui oleh Penanggung;
 - f. Tanggal adanya suatu keputusan dari Pemerintah Indonesia bahwa kelanjutan Polis akan melanggar atau Penanggung melakukan pelanggaran undang-undang apapun; atau
 - g. Tengah malam menurut Waktu Indonesia Bagian Barat yang merupakan Tanggal Akhir Pertanggungan;
 - h. Tanggal Polis batal atau berakhir berdasarkan syarat dan ketentuan Polis.
2. Pertanggungan bagi Tertanggung Tambahan (jika ada) berakhir secara otomatis pada saat salah satu hal di bawah ini paling dulu terjadi:
 - a. Tanggal Tertanggung Tambahan meninggal dunia;
 - b. Tanggal pertanggungan atas Tertanggung Tambahan diakhiri sesuai dengan syarat dan Ketentuan Polis; atau
 - c. Polis **PRU**Hospital Protection Optima berakhir sebagaimana disebutkan dalam poin 1 di atas.
3. Berakhirnya pertanggungan atas Tertanggung Tambahan (jika ada) sebagaimana disebutkan dalam poin 2 di atas tidak akan menyebabkan Polis **PRU**Hospital Protection Optima berakhir.

Informasi lengkap mengenai hal-hal yang dapat menyebabkan Pertanggungan berakhir mengacu pada ketentuan Polis.

PRUHospital Protection Optima

CARA PENGAJUAN KLAIM

1. Formulir Klaim dapat diunduh melalui *website* kami di www.prudential.co.id/id/claims-and-services/. Untuk informasi lebih lanjut, Pemegang Polis dapat menghubungi jalur layanan Prudential Indonesia atau Tenaga Pemasar Pemegang Polis.
2. Isi Formulir Klaim dengan benar dan lengkap.
3. Persiapkan dokumen yang wajib disertakan. Dokumen yang disyaratkan dapat dilihat di *website* kami www.prudential.co.id/id/claims-and-services/ serta dapat mengacu pada ketentuan Polis PRUHospital Protection Optima.
4. Serahkan atau kirimkan Formulir Klaim beserta dokumen yang diperlukan baik secara langsung, melalui pos, atau melalui Tenaga Pemasar Anda, ke kantor pusat Prudential Indonesia.

Pengajuan klaim Manfaat Asuransi dalam hal Tertanggung meninggal dunia, harus diserahkan kepada Penanggung dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan terhitung sejak Tertanggung meninggal dunia. Pengajuan klaim akan diproses setelah dokumen lengkap diterima Penanggung.

Pengajuan klaim Manfaat Asuransi akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen pengajuan klaim Manfaat Asuransi telah diterima Penanggung secara lengkap. Untuk kejadian klaim Manfaat Asuransi sebelum Periode Tidak Dapat Ditinjau Kembali atau klaim kondisi tertentu, pengajuan klaim tersebut akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambat-lambatnya 90 (sembilan puluh) sampai 110 (seratus sepuluh) hari kerja sejak dokumen pengajuan klaim Manfaat Asuransi telah diterima Penanggung secara lengkap dan proses verifikasi yang dilakukan Penanggung dianggap sudah selesai.

Manfaat Asuransi akan dibayarkan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak klaim Manfaat Asuransi disetujui oleh Penanggung.

LAYANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

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 salinan kartu identitas diri yang masih berlaku dari Pemegang Polis, apabila yang menyampaikan pengaduan bukan Pemegang Polis.
3. Salinan kartu identitas diri yang masih berlaku dari 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 Penanggung.

Pengaduan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja untuk pengajuan secara lisan atau 10 (sepuluh) hari kerja untuk pengajuan secara tertulis sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu dengan pemberitahuan kepada Pemegang Polis sebelumnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Proses penyelesaian pengaduan diharapkan dapat diselesaikan antara Pemegang Polis (atau Perwakilannya) dengan Prudential Indonesia terlebih dahulu. Jika kesepakatan tidak tercapai atau timbul sengketa, maka Pemegang Polis dan Prudential Indonesia dapat menyelesaikannya melalui Lembaga Peradilan, maupun di luar Peradilan, yaitu melalui mediasi atau arbitrase pada 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.

PRUHospital Protection Optima

CATATAN PENTING

- Produk ini telah dilaporkan dan/atau memperoleh surat penegasan dan/atau persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Produk ini dipasarkan oleh Tenaga Pemasar yang memiliki lisensi resmi dan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Informasi ini hanya untuk kepentingan promosi produk yang dikeluarkan oleh Prudential Indonesia dan ditujukan secara khusus kepada target pasar yang berada dalam wilayah Indonesia.
- Informasi yang tercantum pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini adalah akurat sampai dengan adanya perubahan yang dilakukan oleh Penanggung. Pemegang Polis diharapkan untuk membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini dan berhak bertanya kepada Tenaga Pemasar atau pusat informasi dan pelayanan polis Penanggung atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini.
- Definisi, Pengecualian, informasi lain mengenai biaya, manfaat, dan risiko serta keterangan lebih lengkap dapat dipelajari pada Polis yang akan diterbitkan oleh Penanggung untuk Pemegang Polis jika pengajuan disetujui.
- **PRU**Hospital Protection Optima adalah produk asuransi dari Prudential Indonesia. 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 bertindak sebagai pihak yang mereferensikan produk ini. PT Bank UOB Indonesia tidak menanggung atau tidak turut menanggung risiko yang timbul dari asuransi.
- PT Bank UOB Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI).
- Penjelasan rincian manfaat, syarat ketentuan asuransi, pembebanan biaya yang mengikat mengacu pada ketentuan Polis **PRU**Hospital Protection Optima yang akan diterbitkan oleh Prudential Indonesia. Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini adalah hanya sebagai referensi untuk memberikan penjelasan mengenai produk **PRU**Hospital Protection Optima dan bukan sebagai Polis asuransi yang mengikat. Pemegang Polis wajib membaca dan memahami seluruh syarat dan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Polis **PRU**Hospital Protection Optima. Informasi lain mengenai produk ini termasuk persyaratan dan tata cara juga dapat diakses pada *website* Penanggung di www.prudential.co.id
- Prudential Indonesia bertanggung jawab sepenuhnya atas produk **PRU**Hospital Protection Optima dan isi Polis asuransi yang diterbitkan untuk produk **PRU**Hospital Protection Optima sehingga PT Bank UOB Indonesia tidak bertanggung jawab dalam bentuk apapun terhadap produk **PRU**Hospital Protection Optima dan isi Polis yang diterbitkan sehubungan dengan produk **PRU**Hospital Protection Optima ini.
- Dalam hal terdapat perbedaan informasi antara RIPLAY versi umum dan ketentuan Polis, maka akan mengacu pada ketentuan Polis.
- Penanggung wajib untuk menginformasikan segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Produk dan Layanan ini melalui surat atau melalui cara-cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pemberitahuan tersebut akan diinformasikan 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum efektif berlakunya perubahan.
- Penanggung dapat menolak pengajuan asuransi jika tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.
- Dalam jangka waktu 2 (dua) tahun sejak Tanggal Mulai Pertanggungan atau sejak tanggal Pemulihan Polis terakhir, mana yang paling akhir ("*Contestable Period*"), Penanggung berhak untuk meninjau ulang kebenaran atau keabsahan dari Polis berdasarkan semua data, informasi, jawaban, keterangan, keadaan, pernyataan dan fakta yang diberikan ("*Informasi Konsumen*") yang diberikan baik dalam Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ), formulir perubahan Polis, serta setiap formulir dan/atau dokumen lainnya yang disyaratkan oleh Penanggung sebagai bagian dari pengajuan permohonan asuransi, permohonan Pemulihan Polis, permohonan perubahan Polis dan/atau permohonan lainnya terkait Polis (yang mana yang sesuai dengan keadaannya) ("*Dokumen Permohonan*").
- Ketidakbenaran dan kelengkapan pengisian SPAJ termasuk formulir terkait akan menjadi dasar Pertanggungan Polis. Ketidakbenaran maupun ketidaklengkapan pengisian SPAJ dapat mengakibatkan Penanggung membatalkan/mengakhiri Pertanggungan.
- Pemegang Polis akan menerima penawaran produk lain dari Penanggung atau pihak ketiga yang bekerja sama dengan Penanggung sesuai persetujuan Pemegang Polis.



PT Prudential Life Assurance berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan