

PRUDENTIAL

SYARIAH

PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah)

Prudential Tower

Jl. Jend. Sudirman Kav. 79, Jakarta 12910, Indonesia

Tel: (62 21) 2995 8577

Customer Line: 1500 577 atau (021) – 1500577 melalui telepon seluler

Senin – Sabtu: 08.00 – 17.00 WIB

Email: customer.idn@prudentialsyariah.co.id

Senin – Sabtu: 08.00 – 17.00 WIB

Website: www.prudentialsyariah.co.id

Customer Care Centre:

Senin – Sabtu: 08.30 – 16.00 WIB

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



Asuransi Jiwa Syariah

PRU Tahapan
Cemerlang

Perlindungan Cemerlang di Setiap
Tahapan Masa Depan.

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

jiwa tradisional dwiguna syariah dari PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah) yang memberikan Manfaat Dana Tahapan untuk mendukung berbagai rencana keuangan seperti persiapan dana pendidikan dan dana persiapan hari tua serta dilengkapi dengan perlindungan jiwa yang komprehensif. **PRU**Tahapan Cemerlang memiliki dua pilihan Plan, yaitu Plan PRO dan Plan MAX, yang dapat disesuaikan dengan proteksi yang dibutuhkan. Selain Manfaat Dana Tahapan, produk ini juga memberikan Manfaat Santunan Meninggal Dunia, Tambahan Santunan Meninggal Dunia akibat Kecelakaan, Santunan Cacat Total dan Tetap dan Manfaat Bebas Kontribusi akibat meninggal dunia, Cacat Total dan Tetap atau (khusus Plan MAX) Kondisi Kritis Tahap Akhir.

Keistimewaan **PRU**Tahapan Cemerlang



Manfaat Dana Tahapan

Pembayaran Manfaat Dana Tahapan untuk mendukung kepastian tercapainya perencanaan pendidikan, perencanaan hari tua, atau perencanaan keuangan lainnya.



Perlindungan Optimal

Perlindungan Asuransi berupa Santunan Meninggal Dunia, tambahan Santunan Meninggal Dunia akibat Kecelakaan, Santunan Cacat Total dan Tetap, serta pembebasan Kontribusi jika Meninggal Dunia, Cacat Total dan Tetap, atau Kondisi Kritis Tahap Akhir*.



Fleksibel

Tersedia berbagai pilihan Masa Kepesertaan dan Masa Pembayaran Kontribusi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan.

* Manfaat Bebas Kontribusi atas Risiko Kondisi Kritis Tahap Akhir hanya berlaku untuk Plan MAX.

Kontribusi

- Kontribusi yang dibayarkan oleh Pemegang Polis kepada Pengelola berdasarkan Polis yang akan dialokasikan untuk pembayaran *Iuran Tabarru'*, Porsi Nilai Tunai, dan *Ujrah*.
- Besar Kontribusi selama Masa Pembayaran Kontribusi tidak akan berubah sesuai dengan Jumlah Kontribusi yang tercantum pada Ringkasan Polis dan segala perubahannya (jika ada).
- Kontribusi yang dibayarkan sudah 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, perantara produk maupun pihak yang memasarkan produk ini.

18 – 45 tahun (Usia Ulang Tahun berikutnya)

- **Seleksi Risiko**

Full Underwriting

- **Pilihan Masa Kepesertaan**

15,16,17, atau 18 tahun

- **Masa Pembayaran Kontribusi**

5, 10, atau sesuai Masa Kepesertaan

- **Frekuensi Pembayaran Kontribusi, Minimum Kontribusi, dan Minimum Target Dana**

Frekuensi Pembayaran Kontribusi	Minimum Kontribusi	Minimum Target Dana
Tahunan	Rp2.200.000	Rp30.000.000
Semesteran	Rp1.140.000	
Triwulanan	Rp580.000	
Bulanan	Rp200.000	

- **Santunan Asuransi**

Usia Masuk Peserta Yang Diasuransikan (Tahun)	Santunan Asuransi
18 – 25	100% Target Dana
26 – 30	85% Target Dana
31 – 35	75% Target Dana
36 – 45	50% Target Dana
46 – 50	30% Target Dana
51 – 55	20% Target Dana

yang dibayarkan sesuai frekuensi pembayaran Kontribusi sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.

Porsi Nilai Tunai

- Porsi Nilai Tunai adalah bagian dari Kontribusi yang dialokasikan untuk Dana Nilai Tunai Peserta (Dana Peserta).
- Porsi Nilai Tunai dibebankan atas Kontribusi yang dibayarkan sesuai frekuensi pembayaran Kontribusi sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.

Ujrah

- *Ujrah* adalah imbalan yang dibayarkan oleh Pemegang Polis kepada Pengelola sehubungan dengan pengelolaan Asuransi Jiwa Syariah PRUTahapan Cemerlang.
- *Ujrah* dibebankan atas Kontribusi yang dibayarkan sesuai frekuensi pembayaran Kontribusi sejak Tanggal Mulai Kepesertaan.

Nisbah Pengelolaan Dana Nilai Tunai Peserta (Dana Peserta)

- *Nisbah* Pengelolaan Dana Nilai Tunai Peserta (Dana Peserta) adalah *Nisbah* yang diperoleh Pemegang Polis dan Pengelola sehubungan dengan pengelolaan aset Dana Nilai Tunai Peserta (Dana Peserta):
 - untuk Pengelola sebesar 20% dari hasil investasi Dana Nilai Tunai Peserta (Dana Peserta) per tahun; dan
 - untuk Pemegang Polis sebesar 80% dari hasil investasi Dana Nilai Tunai Peserta (Dana Peserta) per tahun.

Informasi lengkap mengenai besar Iuran *Tabarru'*, Porsi Nilai Tunai, *Ujrah*, dan *Nisbah* tercantum dalam RIPLAY Umum dan ketentuan Polis PRUTahapan Cemerlang.

Manfaat Bebas Kontribusi atas risiko Meninggal Dunia atau Cacat Total dan Tetap ³	Pembebasan sisa pembayaran Kontribusi yang belum dibayarkan
Manfaat Dana Tahapan	Sesuai Besaran Manfaat Dana Tahapan pada Tabel Manfaat Dana Tahapan
Manfaat Asuransi Plan MAX	
Santunan Meninggal Dunia	200% Santunan Asuransi
Tambahan Santunan Meninggal Dunia akibat Kecelakaan ¹	200% Santunan Asuransi
Santunan Cacat Total dan Tetap ²	200% Santunan Asuransi (Pembayaran manfaat ini akan mengurangi Santunan Meninggal Dunia dan Tambahan Santunan Meninggal Dunia akibat Kecelakaan (<i>accelerated</i>))
Manfaat Bebas Kontribusi atas risiko Meninggal Dunia atau Cacat Total dan Tetap atau risiko Kondisi Kritis Tahap Akhir ⁴	Pembebasan sisa pembayaran Kontribusi yang belum dibayarkan
Manfaat Dana Tahapan	Sesuai Besaran Manfaat Dana Tahapan pada Tabel Manfaat Dana Tahapan

Catatan:

- Tambahan Santunan Meninggal Dunia akibat Kecelakaan adalah sebesar 200% Santunan Asuransi dan maksimal yang dapat dibayarkan atas nama 1 Peserta Yang Diasuransikan adalah sebesar Rp7.000.000.000 per Peserta Yang Diasuransikan pada produk **PRU**Tahapan Cemerlang dan produk sejenis.
- Santunan Cacat Total dan Tetap adalah sebesar 200% Santunan Asuransi dan maksimal dapat dibayarkan atas nama 1 Peserta Yang Diasuransikan adalah sebesar Rp2.000.000.000 per Peserta Yang Diasuransikan pada produk **PRU**Tahapan Cemerlang dan produk sejenis.
- Dalam hal Pengelola melakukan pembayaran Santunan Meninggal Dunia atau Santunan Cacat Total dan Tetap (mana yang lebih dahulu terjadi) pada Masa Pembayaran Kontribusi, Pemegang Polis secara otomatis dibebaskan dari sisa pembayaran Kontribusi yang belum dibayarkan sejak pembayaran Santunan Meninggal Dunia atau Santunan Cacat Total dan Tetap hingga Masa Pembayaran Kontribusi berakhir dan kepesertaan Peserta Yang Diasuransikan tetap berlaku.
- Dalam hal Pengelola melakukan pembayaran Santunan Meninggal Dunia atau Santunan Cacat Total dan Tetap atau persetujuan pengajuan klaim Kondisi Kritis Tahap Akhir (mana yang lebih dahulu terjadi) pada Masa Pembayaran Kontribusi, Pemegang Polis secara otomatis dibebaskan dari sisa pembayaran Kontribusi yang belum dibayarkan sejak pembayaran Santunan Meninggal Dunia atau Santunan Cacat Total dan Tetap atau klaim Kondisi Kritis Tahap Akhir disetujui oleh Pengelola hingga Masa Pembayaran Kontribusi berakhir, dan kepesertaan Peserta Yang Diasuransikan tetap berlaku.

18	-	-	-	5%	-	10%	-	-	-	-	15%	-	-	30%	-	-	100%	160%
17	-	-	-	-	10%	-	-	-	-	-	15%	-	-	30%	-	-	100%	155%
16	-	-	-	10%	-	-	-	-	-	15%	-	-	30%	-	-	100%		155%
15	-	-	-	-	-	-	-	-	15%	-	-	30%	-	-	100%			145%

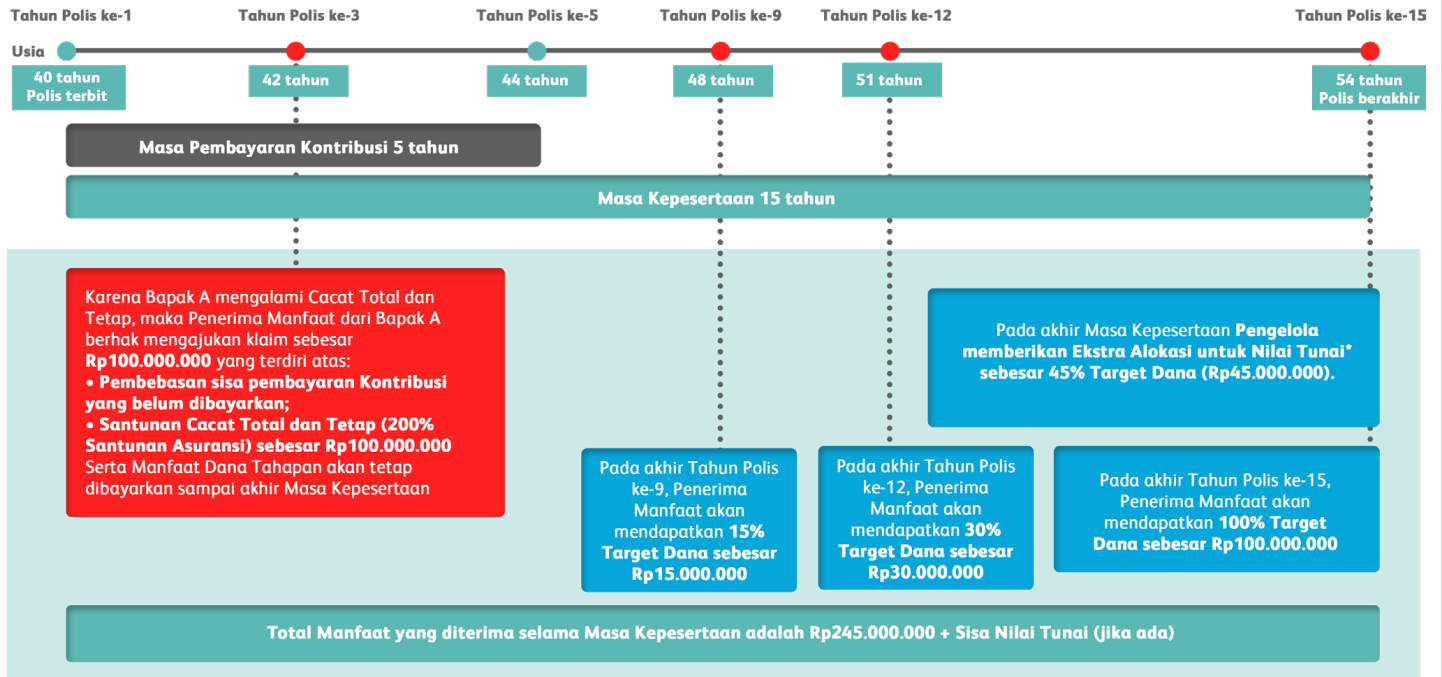
Ekstra Alokasi untuk Nilai Tunai

- Untuk menunjang pembayaran Manfaat Dana Tahapan pada Tanggal Akhir Kepesertaan (Target Dana), Pengelola akan memberikan tambahan Nilai Tunai (Ekstra Alokasi untuk Nilai Tunai) untuk dialokasikan secara otomatis ke dalam Dana Nilai Tunai Peserta (Dana Peserta) yang diberikan dari dana milik Pengelola berdasarkan Akad Hibah *Mu'allaqah bi al-Syarth*.
- Besar Ekstra Alokasi untuk Nilai Tunai yang akan diberikan oleh Pengelola adalah berdasarkan Masa Kepesertaan yang dipilih oleh Pemegang Polis.
- Ekstra Alokasi untuk Nilai Tunai akan diberikan dengan ketentuan:
 - Polis tetap berlaku pada saat pemberian Ekstra Alokasi untuk Nilai Tunai; dan
 - Pemegang Polis telah menyelesaikan seluruh pembayaran Kontribusi yang harus dibayarkan selama Masa Pembayaran Kontribusi (jika ada), kecuali dalam hal Pengelola menyetujui klaim atas Manfaat Bebas Kontribusi.
- Dalam hal Polis dikenakan keputusan underwriting oleh Pengelola sehingga terdapat penambahan Kontribusi yang harus dibayarkan oleh Pemegang Polis, maka tambahan Kontribusi tersebut tidak dialokasikan ke dalam Dana Nilai Tunai Peserta (Dana Peserta) dan tidak diperhitungkan ke dalam Ekstra Alokasi untuk Nilai Tunai.
- Ekstra Alokasi untuk Nilai Tunai akan dibayarkan pada akhir Masa Kepesertaan dan besarnya adalah Target Dana dikali dengan persentase berikut:

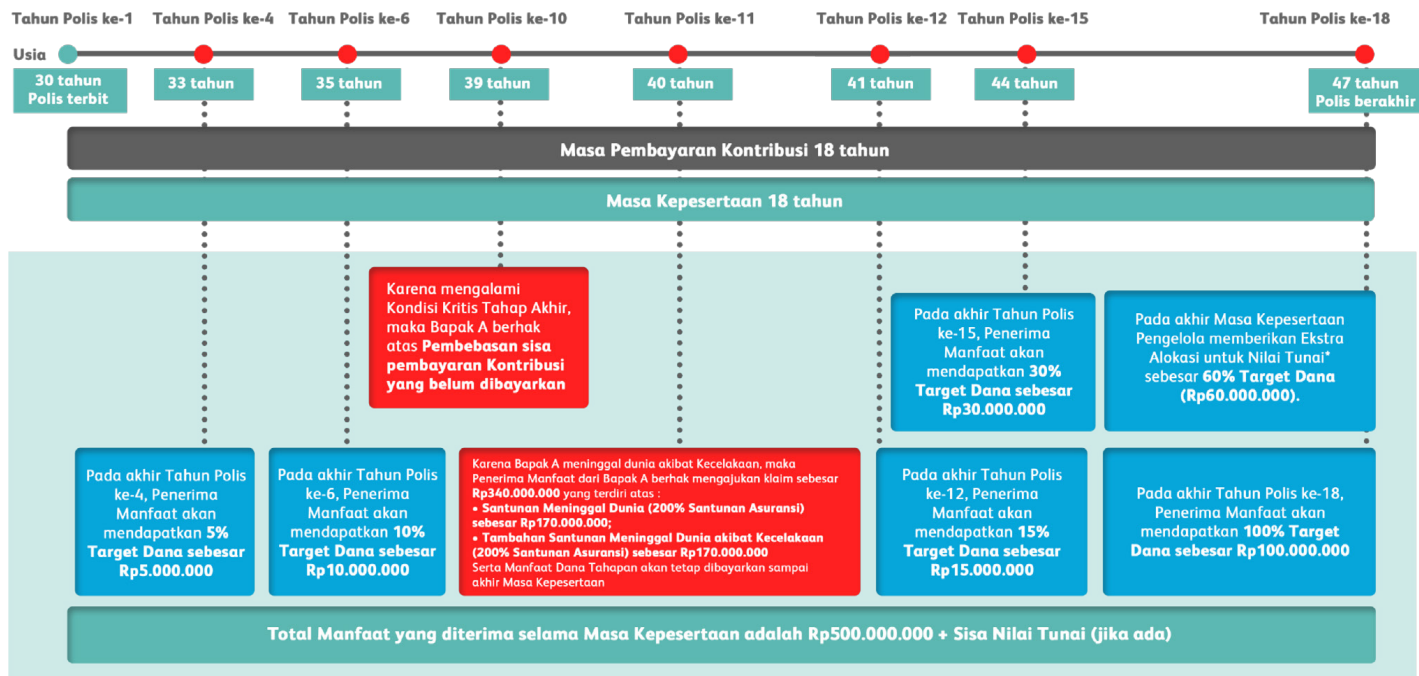
Masa Kepesertaan (Tahun)	Waktu Pemberian (Akhir Tahun ke-)	Masa Pembayaran Kontribusi		
		5 tahun	10 tahun	Sama dengan Masa Kepesertaan
15	15	45%	60%	60%
16	16	45%	60%	60%
17	17	45%	60%	60%
18	18	45%	60%	60%



- Kontribusi Dana Tahapan : Rp22.059.000
Santunan Asuransi : Rp50.000.000



*Ekstra Alokasi untuk Nilai Tunai tidak secara langsung dibayarkan kepada Pemegang Polis, melainkan akan ditambahkan secara otomatis ke dalam Dana Nilai Tunai Peserta (Dana Peserta) untuk menunjang pembayaran Manfaat Dana Tahapan pada Tanggal Akhir Kepesertaan (Target Dana), yang diberikan dari dana milik Pengelola berdasarkan Akad Hibah Mu'allaqah bi al-Syarh.



*Ekstra Alokasi untuk Nilai Tunai tidak secara langsung dibayarkan kepada Pemegang Polis, melainkan akan ditambahkan secara otomatis ke dalam Dana Nilai Tunai Peserta (Dana Peserta) untuk menunjang pembayaran Manfaat Dana Tahapan pada Tanggal Akhir Kepesertaan (Target Dana), yang diberikan dari dana milik Pengelola berdasarkan Akad Hibah Mu'allaqah bi al-Syarh.

b. Plan MAX: 18 – 45 tahun.

- Melengkapi dokumen yang diperlukan:
 - a. Surat Pengajuan Asuransi Jiwa Syariah (SPAJ Syariah) yang telah diisi dengan lengkap dan benar serta ditandatangani oleh Pemegang Polis dan calon Peserta Yang Diasuransikan;
 - b. Ilustrasi Manfaat Produk Asuransi yang telah ditandatangani oleh Pemegang Polis;
 - c. Fotokopi kartu identitas Pemegang Polis dan calon Peserta Yang Diasuransikan yang masih berlaku;
 - d. Bukti pembayaran Kontribusi dengan nominal sebagaimana yang ditetapkan oleh Pengelola setelah keputusan penerimaan kepesertaan; dan
 - e. Dokumen-dokumen lain yang Pengelola perlukan sebagai syarat penerbitan Polis.

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

1. Apabila Pengelola menemukan bahwa suatu Informasi Konsumen yang terdapat dalam Dokumen Permohonan tidak benar, tidak akurat, tidak terkini, tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya, tidak konsisten antara satu dengan yang lainnya, dan/atau tidak lengkap, meskipun dilakukan dengan iktikad terbaik, maka sesuai kesepakatan dan persetujuan Pemegang Polis, Peserta

membatalkan atau mengakhiri Polis.

2. Apabila terdapat unsur kebohongan, penipuan, pemalsuan, kesalahan yang disengaja dalam pemberian Informasi Konsumen, dan/atau penyembunyian suatu Informasi Konsumen yang sebenarnya dalam Dokumen Permohonan, yang tidak perlu dibuktikan oleh putusan pengadilan, baik selama *Contestable Period* maupun setelahnya, maka sesuai dengan kesepakatan dan persetujuan Pemegang Polis, Peserta Yang Diasuransikan, dan/atau pihak lain yang berkepentingan terhadap Polis sebagaimana tercantum dalam Dokumen Permohonan, Pengelola berhak untuk mengakhiri Polis tanpa kewajiban untuk mengembalikan Kontribusi dan tidak membayarkan Manfaat Asuransi apa pun.
3. Ketentuan dalam Polis **PRU**Tahapan Cemerlang tidak berlaku apabila Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia karena hal berikut:
 - a. Tindakan bunuh diri, percobaan bunuh diri, dugaan bunuh diri, atau pencederaan diri oleh Peserta Yang Diasuransikan, baik yang dilakukan dalam keadaan sadar atau tidak sadar, sehat jiwa atau sakit jiwa, dengan ketentuan bahwa tindakan tersebut dapat Pengelola simpulkan dari dokumen yang disampaikan dan diterima oleh Pengelola atas diri Peserta Yang Diasuransikan;
 - b. Perlawanan oleh Peserta Yang Diasuransikan dalam hal terjadi penahanan Peserta Yang Diasuransikan atau orang lain oleh pihak yang berwenang;
 - c. Pelanggaran terhadap peraturan

- d. Hukuman mati berdasarkan putusan pengadilan.
4. Ketentuan dalam Polis **PRU**Tahapan Cemerlang tidak berlaku apabila Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia akibat Kecelakaan karena hal berikut:
- Tindakan bunuh diri, percobaan bunuh diri, dugaan bunuh diri, atau pencederaan diri oleh Peserta Yang Diasuransikan, baik yang dilakukan dalam keadaan waras atau sadar, atau dalam keadaan tidak waras atau tidak sadar, dengan ketentuan bahwa tindakan tersebut dapat Pengelola simpulkan dari dokumen yang disampaikan dan diterima oleh Pengelola atas diri Peserta Yang Diasuransikan;
 - Perlawanan oleh Peserta Yang Diasuransikan dalam hal terjadi penahanan Peserta Yang Diasuransikan atau orang lain oleh pihak yang berwenang;
 - Peserta Yang Diasuransikan 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 Pengelola sebelum kegiatan dan/atau cabang tersebut dilakukan;
 - Peserta Yang Diasuransikan di bawah pengaruh atau terlibat dalam penyalahgunaan narkotika, psikotropika, alkohol, racun, gas,

meninggal dunia karena salah satu dari hal sebagaimana dimaksud pada angka 3 dan 4, Pengelola tidak berkewajiban membayar apa pun, kecuali membayarkan Pengembalian Dana *Tabarru'* sesuai ketentuan Polis setelah dikurangi kewajiban lain yang timbul (jika ada).

6. Ketentuan dalam Polis **PRU**Tahapan Cemerlang tidak berlaku apabila Peserta Yang Diasuransikan mengalami Cacat Total dan Tetap yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:
- Cacat Total dan Tetap yang terjadi di luar masa berlakunya kepesertaan berdasarkan Ketentuan Khusus Polis ini;
 - Cacat Total dan Tetap yang disebabkan oleh suatu peristiwa yang terjadi, termasuk gejalanya yang telah diketahui dan/atau telah didiagnosis atau mendapat pengobatan, di luar masa berlaku kepesertaan berdasarkan Ketentuan Khusus Polis yang bersangkutan;
 - Cacat Total dan Tetap atas diri Peserta Yang Diasuransikan yang disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:
 - Perang, invasi, tindakan bermusuhan dari tentara asing baik dinyatakan maupun tidak dinyatakan, perang saudara, pemberontakan, revolusi, perlawanan terhadap pemerintah, perebutan kekuasaan oleh militer, ikut serta dalam huru-hara, pemogokan, dan kerusuhan sipil;
 - Peserta Yang Diasuransikan mengidap *Acquired Immune Deficiency Syndrome* (AIDS) atau

Cemerlang tidak berlaku apabila Peserta Yang Diasuransikan terdiagnosis Kondisi Kritis yang disebabkan oleh antara lain hal-hal sebagai berikut:

- a. Kondisi Kritis yang dialami Peserta Yang Diasuransikan termasuk untuk gejala yang telah diketahui dan/atau telah didiagnosis atau mendapat pengobatan dalam Masa Tunggu (90 hari kalender);
- b. Kondisi Kritis yang dialami Peserta Yang Diasuransikan sebelum Tanggal Mulai Kepesertaan ini, atau tanggal Pemulihan Polis yang terakhir, tergantung pada tanggal yang paling akhir;
- c. Kondisi Kritis yang dialami Peserta Yang Diasuransikan yang disebabkan antara lain:
 1. Tindak pidana kejahatan dan/atau pelanggaran atau percobaan tindak pidana kejahatan dan/atau pelanggaran oleh pihak yang berhak atas Manfaat Asuransi, kecuali dibuktikan sebaliknya dengan suatu putusan pengadilan;
 2. Peserta Yang Diasuransikan mengidap *Acquired Immune Deficiency Syndrome* (AIDS) atau *Human Immunodeficiency Virus* (HIV).

Informasi lengkap terkait hal yang dapat menyebabkan Polis dapat dibatalkan atau diakhiri dan Manfaat Asuransi dapat tidak dibayarkan mengacu pada RIPLAY Umum dan ketentuan Polis **PRU**Tahapan Cemerlang.

1. Risiko Ekonomi dan Perubahan Politik

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

2. Risiko Likuiditas

Risiko yang berkaitan dengan kemampuan Prudential Syariah dalam membayar kewajiban yang jatuh tempo terhadap Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan dari pendanaan arus kas. Prudential Syariah akan memastikan penempatan aset sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Risiko Operasional

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



Isi Formulir Klaim dengan benar dan lengkap.



Persiapkan dokumen yang wajib disertakan. Dokumen yang disyaratkan dapat dilihat di [website Prudential Syariah](http://www.prudentialsyariah.co.id/id/claims-support/claim) www.prudentialsyariah.co.id/id/claims-support/claim



Serahkan/kirimkan **Formulir Klaim** beserta dokumen-dokumen yang diperlukan secara langsung melalui Tenaga Pemasar atau ke kantor pusat Prudential Syariah

- Pengajuan klaim Santunan Meninggal Dunia, Manfaat Cacat Total dan Tetap, dan Manfaat Kondisi Kritis sebagaimana yang dimaksud di atas harus diserahkan kepada Pengelola dalam jangka waktu paling lambat 3 bulan terhitung sejak tanggal Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia untuk pengajuan Santunan Meninggal Dunia atau sejak tanggal diagnosis Cacat Total dan Tetap atau sejak tanggal tanggal diagnosis Penyakit Kritis Tahap Akhir yang dialami Peserta Yang Diasuransikan.
- Pengajuan klaim Manfaat Asuransi akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambat-lambatnya 14 hari kerja sejak dokumen pengajuan klaim Manfaat Asuransi telah diterima Pengelola 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 sampai 110 hari kerja sejak dokumen pengajuan klaim Manfaat Asuransi telah diterima Pengelola secara lengkap dan proses verifikasi yang dilakukan Pengelola dianggap sudah selesai.
- Manfaat Asuransi akan dibayarkan paling lambat 30 hari kalender sejak pengajuan klaim Manfaat Asuransi disetujui oleh Pengelola.

Informasi lengkap mengenai ketentuan klaim tercantum dalam ketentuan Polis **PRU**Tahapan Cemerlang.

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

Dokumen yang diperlukan untuk penyampaian pengaduan

Untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis, diperlukan kelengkapan dokumen berupa:

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

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

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

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

- Penjelasan mengenai manfaat asuransi serta syarat dan ketentuan produk asuransi yang bersifat mengikat diatur dalam Polis asuransi yang akan diterbitkan oleh Prudential Syariah dan merupakan tanggung jawab Prudential Syariah.
- Brosur ini hanya digunakan sebagai referensi untuk memberikan penjelasan mengenai produk asuransi **PRU**Tahapan Cemerlang dan bukan sebagai Polis asuransi yang mengikat.
- Brosur ini hanya digunakan sebagai alat pemasaran dan tidak mengikat. Ketentuan-ketentuan yang mengikat bisa didapatkan dalam Polis yang diterbitkan oleh Prudential Syariah.
- Informasi ini hanya untuk kepentingan promosi produk yang dikeluarkan oleh Prudential Syariah dan ditujukan secara khusus kepada target pasar yang berada dalam wilayah Indonesia dan hanya dapat dipasarkan kepada Calon Pemegang Polis yang berada di dalam wilayah Indonesia serta mengerti dan memahami bahasa Indonesia dalam bentuk lisan dan tulisan dengan baik dan benar.
- Pemegang Polis dan/atau Peserta Yang Diasuransikan wajib membaca dan memahami seluruh syarat dan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Polis **PRU**Tahapan Cemerlang jika pengajuan disetujui.



Sekilas mengenai PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah)

PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah) mulai beroperasi sejak 2022 sebagai hasil dari proses pemekaran usaha melalui pemisahan Unit Usaha Syariah PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) menjadi entitas yang terpisah. Prudential Syariah menawarkan rangkaian solusi perlindungan jiwa, kesehatan dan finansial berbasis Syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia yang terus berkembang.

Sejak pertama kali didirikan sebagai Unit Usaha Syariah pada tahun 2007, hingga kini akhirnya menjadi entitas yang terpisah, Prudential Syariah senantiasa berkomitmen untuk memberikan solusi perlindungan kepada seluruh masyarakat Indonesia dengan mengusung nilai-nilai yang universal dan inklusif, sesuai dengan prinsip 'Syariah untuk Semua'.

Didukung oleh nilai-nilai utama Pengelola yaitu membahagiakan Peserta (*delighting customers*), inovasi produk dan layanan serta digitalisasi yang terus dikembangkan, Prudential Syariah berkomitmen memperkuat posisinya untuk mewujudkan aspirasi menjadi salah satu kontributor ekonomi Syariah terkemuka di Indonesia dan membuat masyarakat Indonesia lebih sehat dan sejahtera.

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