

# RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN (UMUM)



## Takaful Falah Proteksi

Merupakan program asuransi jiwa yang memberikan proteksi asuransi dan manfaat saldo dana peserta yang optimal.

RIPLAY Umum ini hanya merupakan informasi sebagai bagian dari alat pemasaran yang memuat rangkuman berbagai manfaat dan ketentuan dari produk asuransi Takaful Falah Proteksi dan bukan merupakan bagian dari Polis.

PT. Asuransi Takaful Keluarga berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Produk ini dipasarkan oleh Tenaga Pemasar yang memiliki lisensi resmi dan berasal dari Perusahaan yang berizin dan diawasi oleh OJK.

Nama Perusahaan	PT Asuransi Takaful Keluarga																		
Nama Produk	Takaful Falah Proteksi																		
Jenis Produk	Dwiguna Kombinasi																		
Minimum Kontribusi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontribusi Reguler :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontribusi Bulanan : Rp. 300.000,-</li> <li>Kontribusi Triwulanan : Rp. 900.000,-</li> <li>Kontribusi Semesteran : Rp. 1.800.000,-</li> <li>Kontribusi Tahunan : Rp. 3.600.000,-</li> </ul> </li> <li>Kontribusi Sekaligus : Rp. 18.000.000,-</li> </ul>																		
Usia Masuk Pemegang Polis	17 tahun - 75 tahun																		
Usia Masuk Peserta	17 tahun - 65 tahun																		
Definisi Usia	Nearest Birthday (Ulang Tahun Terdekat)																		
Masa Asuransi	5 Tahun																		
Masa Pembayaran Kontribusi	5 Tahun																		
Cara Pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reguler :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Bulanan, Triwulan, Semesteran, dan Tahunan</li> </ul> </li> <li>Sekaligus</li> </ul>																		
Besar Manfaat Takaful	<p>1. Cara Bayar Kontribusi Reguler Perkalian dari Kontribusi Dasar setahun dengan ketentuan minimum dan maksimum sebagai berikut :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Usia Masuk Peserta</th> <th>Minimum</th> <th>Maksimum</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>17 - 45 tahun</td> <td>500 kali</td> <td>600 kali</td> </tr> <tr> <td>46 - 50 tahun</td> <td>300 kali</td> <td>490 kali</td> </tr> <tr> <td>51 - 55 tahun</td> <td>250 kali</td> <td>290 kali</td> </tr> <tr> <td>56 - 60 tahun</td> <td>150 kali</td> <td>240 kali</td> </tr> <tr> <td>61 - 65 tahun</td> <td>90 kali</td> <td>140 kali</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Cara Bayar Sekaligus : Sekurang-kurangnya 125% x Kontribusi Sekaligus</p>	Usia Masuk Peserta	Minimum	Maksimum	17 - 45 tahun	500 kali	600 kali	46 - 50 tahun	300 kali	490 kali	51 - 55 tahun	250 kali	290 kali	56 - 60 tahun	150 kali	240 kali	61 - 65 tahun	90 kali	140 kali
Usia Masuk Peserta	Minimum	Maksimum																	
17 - 45 tahun	500 kali	600 kali																	
46 - 50 tahun	300 kali	490 kali																	
51 - 55 tahun	250 kali	290 kali																	
56 - 60 tahun	150 kali	240 kali																	
61 - 65 tahun	90 kali	140 kali																	

Mata Uang	Rupiah
Nisbah Bagi Hasil	<p>Akad <i>Mudharabah</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>80% Peserta</li> <li>20% Perusahaan</li> </ul>
Pengembangan Dana	<p>Perhitungan Pengembangan Dana pada Kontribusi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil pengembangan dana akan dibagikan setiap tanggal setiap bulannya untuk hasil investasi 1 bulan kalender sebelumnya.</li> <li>Pengembangan dana dihitung prorata harian sejak tanggal pembayaran s/d tanggal akhir bulan.</li> <li>Kontribusi yang diinvestasikan sebesar kontribusi setelah dikurangi <i>ujrah</i> dan Dana <i>Tabarru'</i>.</li> <li>Hasil pengembangan dana sesuai nisbah.</li> <li>Jika peserta melakukan Penarikan seluruh Saldo Dana Peserta, sebelum tanggal 5 maka tidak ada hasil investasi bulan sebelumnya yang dibagikan.</li> </ul>
Manfaat Tambahan/Rider (Opsional)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Personal Accident (PA)</li> <li>Total Permanent Disability (TPD)</li> <li>Dana Santunan Harian Rawat Inap (Cash Plan)</li> <li>Dana Santunan Penyakit Kritis (CI)</li> </ol>

# RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN (UMUM)

## Definisi

### Perusahaan

PT. Asuransi Takaful Keluarga selaku pemegang amanah.

### Pemegang Polis

Perorangan atau lembaga yang mengadakan perjanjian Takaful dengan Perusahaan serta yang bertanggung jawab untuk membayarkan Kontribusi Peserta kepada Perusahaan.

### Peserta

Orang yang atas dirinya diadakan pertanggungan berdasarkan akad Takaful yang dikelola oleh Perusahaan dan yang mengambil Manfaat Takaful Dasar dan/atau Manfaat Takaful Dasar dan Manfaat Takaful Tambahan.

### Polis

Akad Takaful antara Pemegang Polis, Peserta dan Perusahaan yang diterbitkan oleh Perusahaan beserta lampiran-lampirannya, termasuk tapi tidak terbatas pada Syarat-syarat Umum dan Syarat-syarat Khusus Polis.

### Penerima Manfaat

Seorang ahli waris yang ditunjuk oleh Peserta untuk membagikan Manfaat Takaful kepada ahli waris sesuai hukum waris/faraid atau yang berhak menerima Manfaat Takaful.

### Akad Wakalah Bil Ujrah

Akad *Tijarah* yang memberikan kuasa kepada Perusahaan sebagai wakil Pemegang Polis untuk mengelola Dana *Tabarru'* dan/atau Pengembangan Dana *Tabarru'*, sesuai kuasa atau wewenang yang diberikan, dengan imbalan berupa *ujrah (fee)*.

### Akad Tabarru'

Akad hibah dalam bentuk pemberian dana dari Pemegang Polis kepada Dana *Tabarru'* untuk tujuan tolong menolong di antara para Peserta, yang tidak bersifat dan bukan untuk tujuan komersial.

### Akad Mudharabah

Akad *tijari/tijarah* yang memberikan kuasa kepada Perusahaan untuk mengelola tabungan dana peserta dengan imbalan berupa bagi hasil (*nisbah*) yang disepakati.

### Saldo Dana Peserta

Dana yang berasal dari Kontribusi Dana Peserta, yang dikelola Perusahaan sesuai dengan Akad yang telah disepakati

## Manfaat Produk

### • Manfaat Hidup :

Jika Peserta mengundurkan diri dalam masa asuransi atau hidup sampai akhir masa asuransi maka Peserta akan menerima Saldo Dana Peserta.

### • Manfaat Meninggal :

Jika Peserta meninggal dalam masa asuransi maka kepada Ahli Waris akan menerima Santunan Meninggal Dunia dan Saldo Dana Peserta.

## Fasilitas Polis

- Penarikan sebagian Saldo Dana Peserta.
- Penarikan seluruh Saldo Dana Peserta.
- Cuti Kontribusi
- Pemulihan Polis : Pemberlakuan polis kembali yang berakhir karena lewat waktu atau lapsed.

## Risiko

### • Risiko Kredit

Risiko yang berkaitan dengan kemampuan PT. Asuransi Takaful Keluarga dalam membayar kewajiban terhadap Peserta. PT. Asuransi Takaful Keluarga terus mempertahankan kinerja untuk melebihi minimum kecukupan modal yang ditentukan oleh Peraturan yang berlaku.

### • Risiko Operasional

Apabila polis dibatalkan oleh Pemegang Polis sebelum masa asuransi berakhir, maka Peserta tidak mendapatkan Manfaat Asuransi.

### • Risiko Ekonomi dan Perubahan Politik

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

## Persyaratan dan Tata Cara

### Kepesertaan

17 tahun – 65 tahun.

### Persyaratan dan Ketentuan Peserta

1. Mengisi Formulir Aplikasi dengan lengkap dan ditandatangani oleh calon Peserta. Dokumen lain yang dipersyaratkan seperti:

- ✓ Fotokopi KTP calon Peserta
- ✓ Hasil pemeriksaan medis (bila diperlukan)
- ✓ Keterangan lain yang diperlukan oleh PT Asuransi Takaful Keluarga

2. Menandatangani Ilustrasi

3. Aplikasi akan diproses oleh *Underwriter* untuk diseleksi lebih lanjut

4. Setelah permohonan aplikasi diterima dan disetujui oleh *Underwriter* dan Kontribusi telah dilunasi, maka dokumen Polis akan dikirimkan selambat-selambatnya 14 (empat belas) hari kerja.

5. Masa Asuransi akan dimulai apabila Kontribusi telah dibayar lunas dan telah melengkapi seluruh persyaratan dan telah disetujui oleh PT Asuransi Takaful Keluarga.

### Kewajiban Pemegang Polis

- Memberikan informasi dengan benar dan lengkap serta memahami dokumen sebelum ditandatangani.
- Pemegang Polis wajib membayarkan Kontribusi tepat waktu sebelum jatuh tempo. Apabila Kontribusi tidak dibayarkan tepat waktu, maka ada risiko Polis berakhir karena lapsed dan Klaim Manfaat Asuransi menjadi tidak dibayarkan.
- Membayarkan Kontribusi secara langsung kepada Perusahaan melalui channel pembayaran Kontribusi yang disediakan oleh Perusahaan setelah pengajuan Polis disetujui oleh Perusahaan.
- Melakukan pengkinian data pribadi dan data rekening Bank pada Perusahaan jika ada perubahan.

# RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN (UMUM)

## Surplus Underwriting

Ketentuan Perhitungan dan Pembagian *Surplus Underwriting*

1. Periode perhitungan *Surplus Underwriting* berawal dari 1 Januari dan berakhir pada 31 Desember.
2. Dalam hal pembentukan Dana *Tabarru'* untuk setiap lini usaha belum memenuhi hukum jumlah bilangan besar, Perusahaan dapat membentuk Dana *Tabarru'* secara gabungan dari beberapa lini usaha.
3. Ketentuan perhitungan *Surplus Underwriting*:
  - a. Pemegang Polis atau Peserta telah membayar kontribusi *tabarru'* untuk periode perhitungan *Surplus Underwriting*.
  - b. Peserta tidak sedang dalam proses penyelesaian klaim pada periode perhitungan *Surplus Underwriting* tersebut.
  - c. Per 31 Desember periode perhitungan *Surplus Underwriting*, Polis telah *inforce* sekurang-kurangnya 1 tahun.
4. Perusahaan akan mendistribusikan *Surplus Underwriting* 100% ke Dana *Tabarru'*.

## Masa Mempelajari Polis (Free Look Period)

- Perusahaan memberikan keleluasaan bagi Pemegang Polis untuk mempelajari isi Polis selama maksimal 14 (empat belas) hari kalender sejak Polis diterima, sesuai dengan tanda bukti penerimaan Polis.
- Jika dalam jangka waktu tersebut Pemegang Polis merasa tidak puas terhadap isi Polis, Pemegang Polis dapat mengembalikan Polis dengan melampirkan formulir pembatalan transaksi yang telah ditandatangani Pemegang Polis.
- Atas pembatalan Polis sebagaimana yang dimaksud, maka Perusahaan akan mengembalikan seluruh kontribusi yang dibayarkan dikurangi biaya *Free Look* sebesar Rp. 100.000,-.

## Ketentuan Underwriting

Mengisi Formulir Permohonan Peserta Individu. Perusahaan akan melakukan assesment atas jawaban peserta dan tidak menutup kemungkinan dilakukan pemeriksaan medis atau tambahan kuisioner yang dibutuhkan.

## Ujrah, Iuran Tabarru' dan Biaya Lainnya

Ujrah	1. Kontribusi Reguler <ul style="list-style-type: none"><li>• Tahun ke-1 : 70% dari Kontribusi per cara bayar</li><li>• Tahun ke-2 : 30% dari Kontribusi per cara bayar</li><li>• Tahun ke-3 : 25% dari Kontribusi per cara bayar</li><li>• Tahun ke-4 dan seterusnya : 0% dari Kontribusi per cara bayar.</li></ul> 2. Kontribusi Sekaligus : 7,5 % dari Kontribusi Sekaligus
Biaya Administrasi Bulanan	Rp. 25.000,- per bulan yang diambil dari Saldo Dana Peserta dan diberlakukan mulai tahun pertama.
Biaya <i>Free Look</i>	Rp. 100.000,-
Biaya Administrasi Klaim	1% dari Nilai Klaim, Maksimal Rp. 50.000,-
Biaya Pengelolaan Dana <i>Tabarru'</i>	25% dari Kontribusi Resiko
Biaya Pengakhiran Polis dalam status Lapse	1% Maksimal Rp. 100.000,-
Biaya E-Policy (Polis Elektronik)	Rp. 50.000,- diluar dari Kontribusi
Biaya Tambahan	Rp. 25.000,- untuk Hard Copy Polis

## Ilustrasi Takaful Falah Proteksi



Nama Peserta	: Erik
Usia Peserta	: 28 Tahun
Nama Pemegang Polis	: Erik
Usia Pemegang Polis	: 28 Tahun
Masa Perjanjian	: 5 Tahun
Masa Pembayaran Kontribusi	: 5 Tahun
Cara Bayar	: Tahunan
Kontribusi	: Rp. 10.000.000,-
Manfaat Takaful Awal	: Rp. 500.000.000,-
Ujrah Tahun ke-1	: 70% dari Kontribusi Tahun Pertama
Ujrah Tahun ke-2	: 30% dari Kontribusi Tahun Kedua
Ujrah Tahun ke-3	: 25% dari Kontribusi Tahun Ketiga
Nisbah Bagi hasil	: Peserta 80%, Perusahaan 20%
Asumsi Tingkat Investasi	: 4%

# RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN (UMUM)

## Ilustrasi Manfaat Takaful Falah Proteksi

Bapak Erik, membeli Produk Takaful Falah Proteksi, untuk dirinya sendiri dengan membayarkan Kontribusi secara Tahunan sebesar Rp. 10.000.000,- untuk Masa Pembayaran Kontribusi selama 5 tahun dan Masa Asuransi 5 tahun, dengan Manfaat Takaful sebesar Rp. 500.000.000,- Berikut adalah Ilustrasi Manfaat Asuransi Takaful Falah Proteksi, apabila Bapak Erik Hidup sampai akhir Masa Asuransi :



Berikut adalah Ilustrasi Manfaat Asuransi Takaful Falah Proteksi, apabila Bapak Erik Meninggal Dunia karena Kecelakaan pada tahun Polis ke-3 :



# RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN (UMUM)

## Hal yang Menyebabkan Polis Lapsed dan Cara Pemulihan Polis

- Masa berlaku Akad akan batal atau *lapsed* karena kontribusi tidak dibayar lunas paling lambat dalam masa leluasa (*grace Period*) selama Masa Pembayaran Kontribusi.
- Polis lapsed dapat dipulihkan kembali atas persetujuan dan sesuai dengan ketentuan berikut:
  - a. Jika Polis *lapsed* belum sampai 6 (enam) bulan, Pemegang Polis dapat memulihkan Polis secara otomatis dengan membayar seluruh Kontribusi yang tertunggak.
  - b. Jika Polis *lapsed* telah melewati 6 (enam) bulan, Pemegang Polis dapat mengajukan Pemulihan Polis dengan mengisi Formulir Pemulihan Polis dengan membayar seluruh Kontribusi yang tertunggak dan akan mengikuti proses underwriting ulang sesuai ketentuan yang berlaku.
  - c. Jika Polis dinyatakan *lapsed* lebih dari 24 (dua puluh empat) bulan, maka status Polis akan batal dan tidak dapat dipulihkan.
- Apabila Pemulihan Polis telah disetujui oleh Perusahaan, maka kepesertaan akan berlaku kembali sesuai ketentuan Polis. Dalam hal polis telah dipulihkan, tidak ada perlindungan yang berlaku sejak tanggal Polis lapsed sampai dengan tanggal pemulihan Polis.

## Hal Yang Menyebabkan Polis Batal dan Manfaat Asuransi Tidak Dibayarkan (Pengecualian)

- Jika Pemegang Polis dan Peserta tidak jujur atau tidak memberikan informasi dengan lengkap dalam mengisi Formulir permohonan Peserta Individu atau Formulir terkait (jika ada), ketidakbenaran atau ketidaklengkapan informasi anara lain data kesehatan, pekerjaan, usia, jenis kelamin, dan hobi.

1. Perusahaan bebas dari kewajiban membayar Manfaat Takaful jika Peserta mengalami musibah sebagai akibat dari salah satu hal di bawah ini :
  - a. Bunuh diri; atau
  - b. Perbuatan melawan hukum atau dihukum mati oleh pengadilan yang berwenang; atau
  - c. Terlibat dalam perkelahian kecuali jika terbukti sebagai pihak yang mempertahankan diri; atau
  - d. Akibat perbuatan yang disengaja, yang direncanakan dengan persetujuan peserta atau Yang Ditunjuk; atau
  - e. Wabah penyakit, epidemi, pandemi mengikuti ketentuan Pemerintah/ Otoritas yang berwenang/ Asosiasi termasuk COVID 19; atau
  - f. Bencana alam, radiasi atau kontaminasi yang bersifat massal; atau
  - g. Cedera atau penyakit yang disebabkan secara sengaja oleh perbuatan sendiri untuk melukai atau menyakiti diri sendiri, penyalahgunaan alkohol, atau obat terlarang; atau
  - h. Penyakit hubungan seksual (*sexually transmitted diseases*) seperti *Gonorrhea/Syphilis* atau lainnya serta segala akibatnya; atau
  - i. Terinfeksi virus *Human Immunodeficiency Virus (HIV)*, *Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS)*, *AIDS Related Syndrome (ARC)* atau infeksi *oportunistik* lain dan/atau *Neoplasma* (tumor) ganas yang ditemukan sehubungan dengan infeksi HIV, AIDS, atau ARC.

- Untuk tujuan pengecualian disini, istilah *Acquired Immune Deficiency Syndrome* mempunyai arti yang ditetapkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), pada saat konfirmasi pertama. Diagnosa atas atau pembedahan untuk kondisi tersebut, sesuai yang ditentukan.
- Infeksi oportunistik termasuk tetapi tidak terbatas pada *Pneumocystis Carniipneumonia*, organisme dari virus enteritis yang kronis dan/atau infeksi jamur yang menyebar.
- Neoplasma (tumor) ganas termasuk tidak terbatas pada *Kaposi's Sarcoma*, Limfoma Saraf Pusat dan/atau keganasan lainnya yang tidak diketahui atau yang kemudian diketahui sebagai penyebab kematian sehubungan dengan *Acquired Immune Deficiency Syndrome* tersebut.
- j. Abortus, kecuali dengan alasan indikasi medis; atau
- k. Pekerjaan atau jabatan peserta yang mengandung risiko sebagai militer/polisi/pilot/buruh tambang atau pekerjaan lain yang dianggap memiliki risiko tinggi berdasarkan ketentuan Perusahaan; atau
- l. Akibat kecelakaan sebagai penumpang pesawat udara yang tidak diselenggarakan oleh Perusahaan penerbangan komersial yang tergabung dalam International Air Transport Association (IATA) dan tidak beroperasi secara tetap sesuai jadwal; atau
- m. Olahraga berbahaya yang berisiko tinggi, diantaranya : mendaki gunung/ mendaki tebing/arung jeram/ hanggliding/ menyelam/ parasut/ tinju/ karate/ judo/ silat/ gulat atau sejenisnya/ ski air/ akrobatik/ gantole/ terbang layang/ terjun payung/ balap motor/

# RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN (UMUM)

balap mobil/ balap sepeda/ balap kuda/ pelombaan pesawat udara atau perlombaan sejenisnya; atau

- n. Perang atau segala tindakan peperangan baik yang dinyatakan atau tidak; partisipasi aktif dalam demonstrasi/ huru-hara/ kerusuhan/ pengacauan atau kekacauan/ perbuatan teror/ pemberontakan atau keributan sipil/ gaduahan sipil atau keadaan yang dapat disamakan dengan itu.
2. Dalam hal Ayat 1 butir l, m dan n, Perusahaan akan membayar seluruh Manfaat Takaful sepanjang risiko tersebut secara khusus sudah diperhitungkan.
  3. Persetujuan Perusahaan atas Ayat 2 Pasal ini dicantumkan dalam Endorsemen.
  4. Apabila terjadi hal seperti yang dimaksud pada Ayat 1 Pasal ini, maka Perusahaan hanya berkewajiban untuk membayar Saldo Dana Peserta saja, jika ada.

## Hal yang Menyebabkan Berakhirnya Akad

Kepesertaan asuransi Takaful Falah Proteksi akan berakhir secara otomatis pada saat salah satu hal di bawah ini paling dulu terjadi:

- i. Pada tanggal berakhirnya Akad Takaful; atau
- ii. Pemegang Polis melakukan penarikan seluruh Saldo Dana Peserta; atau
- iii. Pada saat Peserta meninggal dunia; atau
- iv. Hal-hal lain yang dinyatakan dalam Syarat-syarat Khusus atau Endorsement Polis ini.
- v. Khusus untuk berakhirnya Akad Takaful; apabila pada akhir Akad Takaful, Pemegang Polis tidak mengajukan klaim, maka Perusahaan secara otomatis akan melakukan Redemption pada Tanggal Perhitungan berikutnya yang terdekat untuk selanjutnya dikembalikan kepada Pemegang Polis.

## Kontribusi

- Kontribusi adalah sejumlah dana yang disetor oleh Pemegang Polis kepada Perusahaan berkaitan dengan Akad. Kontribusi yang dimaksud terdiri dari Kontribusi *Tabarru'* dan Biaya-Biaya lain yang dibayarkan secara berkala.
- Dalam hal Polis dikenakan keputusan *underwriting* oleh Perusahaan sehingga terdapat penambahan Kontribusi yang harus dibayarkan oleh Pemegang Polis.
- Kontribusi yang dibayarkan sudah termasuk biaya pemasaran, remunerasi karyawan dan Komisi Tenaga Pemasar.
- Terdapat 5 pilihan frekuensi pembayaran kontribusi yaitu Bulanan, Triwulanan, Semesteran, Tahunan, dan Sekaligus

## Prosedur Klaim

Prosedur Pengajuan Klaim Manfaat Takaful:

- Dapatkan Formulir Klaim dengan cara menghubungi Tenaga Pemasar, atau Call Center Asuransi Takaful Keluarga. Formulir Klaim juga bisa diunduh di website kami <https://takaful.co.id/klaim/>
- Isi dan lengkapi Formulir Klaim dengan benar dan lengkap. Dokumen pengajuan klaim harus diterima secara lengkap dan benar oleh Perusahaan dalam waktu 90 (sembilan puluh) Hari Kalender terhitung sejak tanggal Peserta mengalami musibah atau tanggal berakhirnya perjanjian.
- Sertakan dokumen pengajuan klaim Manfaat Takaful.
- Serahkan/Kirinkan Formulir Klaim beserta dokumen yang diperlukan kepada PT Asuransi Takaful Keluarga atau melalui email untuk masing-masing produk atau jenis klaim sesuai dengan entity yang berkaitan.

Catatan:

- Klaim Manfaat Takaful wajib diajukan secara tertulis kepada Perusahaan.
- Apabila Perusahaan tidak menerima berkas-berkas pengajuan klaim Manfaat Takaful sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, maka Perusahaan tidak berkewajiban membayar klaim Manfaat Takaful yang bersangkutan.
- Perusahaan akan membayarkan klaim Manfaat Takaful maksimal dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen lengkap dan disetujui oleh Perusahaan.

Dokumen Pengajuan Klaim Manfaat Takaful:

- a. Untuk semua jenis klaim Manfaat Takaful:
  1. Polis Asli.
  2. Formulir pengajuan klaim (disediakan oleh Perusahaan).
  3. Fotocopy identitas diri Peserta (KTP, SIM, Paspor) yang telah dilegalisir dan yang masih berlaku.
  4. Copy kwitansi pembayaran Kontribusi terakhir atau copy bukti transfer pembayaran Kontribusi terakhir.
  5. Pernyataan transaksi asli terakhir.
  6. Surat Keputusan Orang Hilang dari pengadilan (apabila peserta tidak diketahui keberadaan).
- b. Khusus untuk klaim meninggal dunia, dilengkapi dengan:
  1. Daftar pertanyaan untuk meninggal dunia (disediakan oleh Perusahaan) yang diisi oleh Ahli Waris

# RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN (UMUM)



2. Akta Kematian.
3. Surat Keterangan dari KBRI setempat dalam hal meninggal dunia di luar negeri.
4. Surat Keterangan dokter untuk klaim meninggal dunia (disediakan oleh Perusahaan) jika meninggal dunia dalam perawatan dokter/ Rumah Sakit.
5. Surat Keterangan mengenai sebab kecelakaan dari Kepolisian jika meninggal dunia karena Kecelakaan.
6. Fotocopy identitas diri Ahli Waris/ Yang Ditunjuk (KTP, SIM, Paspor) yang telah dilegalisir dan masih berlaku.
7. Surat Keterangan Ahli Waris yang dikeluarkan oleh Kelurahan.
8. Surat Kuasa penunjukkan ahli waris yang diketahui minimal.
9. Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai jenis kendaraan yang dikendarai Peserta sebagai pengemudi untuk risiko yang terjadi akibat kecelakaan.

Untuk setiap klaim yang diajukan, Perusahaan akan menyampaikan keputusan kepada Peserta/Pemegang Polis selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas klaim secara lengkap oleh bagian Klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga. Keputusan yang disampaikan dapat berupa persetujuan, penolakan atau penundaan dikarenakan Perusahaan perlu melakukan penyelidikan (investigasi) lebih lanjut.

## Disclaimer (penting untuk dibaca)

1. PT. Asuransi Takaful Keluarga berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
2. Produk Takaful Falah Proteksi telah dilaporkan dan/atau memperoleh surat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Produk ini dipasarkan oleh Tenaga Pemasar yang memiliki lisensi resmi dan berasal dari Perusahaan yang berizin dan diawasi oleh OJK.
4. Dalam hal PT Asuransi Takaful Keluarga bermaksud melakukan perubahan RIPLAY Umum Takaful Falah Proteksi terhadap ketentuan atas Produk Asuransi ini, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan mengenai manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Polis, maka PT Asuransi Takaful Keluarga akan menyampaikan pemberitahuan melalui surat atau cara-cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku kepada Anda selambat-lambatnya 30 hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku efektif.
5. RIPLAY Umum ini merupakan penjelasan singkat tentang produk asuransi Takaful Falah Proteksi bukan merupakan bagian dari aplikasi permohonan asuransi Polis. Dalam hal terdapat perbedaan mengenai ketentuan yang sama yang tercantum dalam RIPLAY Umum ini dengan yang tercantum dalam Polis maka yang berlaku adalah yang tercantum dalam Polis.
6. PT Asuransi Takaful Keluarga dapat menolak permohonan produk Anda apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
7. Syarat dan Ketentuan yang berlaku untuk Polis Takaful Falah Proteksi telah tercantum dalam dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini dan dapat diunduh pada [www.takaful.co.id](http://www.takaful.co.id).
8. PT Asuransi Takaful Keluarga berhak membatalkan perlindungan asuransi atas diri Anda sehubungan dengan informasi dan/atau data yang disampaikan oleh Anda tidak benar dan/atau Kontribusi belum Kami terima. Dengan demikian pastikan Anda telah membaca dan memahami isi dokumen sebelum ditandatangani dan memberikan informasi data diri Anda dengan jujur, lengkap, dan benar.
9. Anda harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini dan berhak bertanya kepada pegawai PT. Asuransi Takaful Keluarga atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.



### Pembelian Produk

Produk Asuransi Jiwa Takaful Falah Proteksi dapat dijual melalui agen, *Bancassurance*, *direct marketing* dan BUSB (Badan Usaha Selain Bank). Calon Pemegang Polis dapat juga menghubungi Kantor Takaful, secara langsung melalui nomor telepon **(021) 7919 0005**.

\*\*Penjualan melalui Bancassurance dan BUSB dapat dilakukan setelah mendapat izin dari OJK.

### Pengaduan

Tata cara pengaduan atau keluhan dapat menghubungi call center/layanan Peserta asuransi PT. Asuransi Takaful Keluarga melalui nomor telepon **(021) 7919 0005** atau email ke [cs\\_atk@takaful.co.id](mailto:cs_atk@takaful.co.id).

### Tata Cara Pengaduan

Tata Cara yang ditempuh jika terjadi pengaduan dalam pembelian produk dan/atau pemanfaatan layanan:

1. Pemegang Polis dapat membatalkan polisnya dan mengembalikan polis dengan melampirkan formulir pembatalan Transaksi maksimal 14 (empat belas) hari kalender sejak polis diterima (*Free Look Period*).
2. Pemegang Polis dapat menghubungi Call Center/Layanan Peserta Asuransi Takaful Keluarga di no **(021) 7919 0005** atau email ke [cs\\_atk@takaful.com](mailto:cs_atk@takaful.com), layanan whatsapp **(021)7919 0005** atau datang langsung ke Kantor Layanan Takaful.

### Hal Yang Dibutuhkan Untuk Penyampaian Pengaduan

1. Nama Nasabah;
2. Nomor Polis;
3. Jenis Layanan/Produk yang diadukan;
4. Permasalahan yang diadukan;
5. Nomor Telepon/Email yang dapat dihubungi.

### Dokumen Tambahan

1. Fotokopi bukti identitas kuasa nasabah;
2. Surat kuasa khusus dari nasabah kepada perwakilan peserta yang menyatakan bahwa peserta memberikan kewenangan kepada kuasa yang ditunjuk (perorangan, lembaga, atau badan hukum) untuk mewakilinya, bertindak untuk dan atas nama peserta.