

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Versi Umum

Nama Penerbit : PT. Victoria Insurance, Tbk

Jenis Produk : Asuransi Umum

Nama Produk : Asuransi Kendaraan Bermotor

Deskripsi Produk : Produk ini merupakan Asuransi Kendaraan Bermotor dengan Jaminan utama adalah Comprehensive dan/atau Total loss.

Terdapat juga Jaminan tambahan yaitu Jaminan terhadap risiko pemogokan, kerusuhan, dan huru hara, Jaminan terhadap risiko Terorisme dan Sabotase (TS), Jaminan terhadap risiko Angin Topan, Badai, Hujan Es, Banjir dan atau Tanah Longsor, Jaminan terhadap risiko Gempa Bumi, Tsunami dan atau Letusan Gunung Berapi, Jaminan Tanggung jawab hukum terhadap Pihak Ketiga, Jaminan Kecelakaan diri untuk pengemudi, dan Jaminan Kecelakaan Diri penumpang.

Mata Uang : IDR

Fitur utama Asuransi kerugian

Objek Pertanggungan

- Non Bus & Non Truck
- Bus, Truck & Pick Up
- Sepeda Motor (Kendaraan Roda 2)

Usia Kendaraan

Comprehensive : 5 Tahun (termasuk masa tenor)
Total loss Only : 12 Tahun (termasuk masa tenor)

Harga Pertanggungan

Sesuai harga pasar kendaraan atau harga beli kendaraan maksimum IDR 1,200,000,000.00 di tahun pertama tenor.
Harga Pertanggungan Jangka panjang disepakati dengan formula sebagai berikut:
 Tahun 1 100%
 Tahun 2 90% (dari nilai Tahun pertama)
 Tahun 3 80% (dari nilai Tahun pertama)
 Tahun 4 70% (dari nilai Tahun pertama)
 Tahun 5 60% (dari nilai Tahun pertama)

Premi

Penetapan tarif premi sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh regulator, dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Besaran tarif premi yang harus Anda bayar dihitung berdasarkan faktor - faktor sebagai berikut:

1. Luas jaminan yang dipilih Kerugian Semua Risiko (Comprehensive) atau Total Saja (Total Loss Only - TLO).
2. Perluasan jaminan yang Anda butuhkan.
3. Wilayah dimana kendaraan Anda didaftarkan (Berdasarkan tanda nomor kendaraan bermotor – TNKB/ Plat nomor).
 - Wilayah 1 Sumatera dan kepulauan disekitarnya
 - Wilayah 2 Banten, Jawa Barat, DKI Jakarta
 - Wilayah 3 Wilayah lain di Indonesia selain dari wilayah 1 & Wilayah 2
4. Harga kendaraan bermotor/nilai pertanggungan.

Periode Asuransi

- 1 (satu) tahun
- Jangka Panjang Sesuai jangka waktu pinjaman

Perluasan Jaminan

- Tanggung Jawab hukum (TJH) Pihak ke 3
- Asuransi Kecelakaan Diri Pengemudi
- Asuransi Kecelakaan Diri Penumpang
- Kerusuhan, Pemogokan dan Perbuatan Jahat
- Huru hara
- Terorisme dan Sabotase
- Banjir, Angin Topan dan Badai
- Gempa Bumi, Letusan Gunung Berapi, dan Tsunami

**TARIF PREMI ATAU KONTRIBUSI
PADA LINI USAHA ASURANSI KENDARAAN BERMOtor**

PERTANGGUNGAN COMPREHENSIVE

KATEGORI	UANG PERTANGGUNGAN	WILAYAH 1		WILAYAH 2		WILAYAH 3	
		Batas Bawah	Batas Atas	Batas Bawah	Batas Atas	Batas Bawah	Batas Atas
Jenis Kendaraan Non Bus dan Non Truk							
Kategori 1	0 s.d. Rp125.000.000,00	3,82%	4,20%	3,26%	3,59%	2,53%	2,78%
Kategori 2	>Rp125.000.000,00 s.d. Rp200.000.000,00	2,67%	2,94%	2,47%	2,72%	2,69%	2,96%
Kategori 3	>Rp200.000.000,00 s.d. Rp400.000.000,00	2,18%	2,40%	2,08%	2,29%	1,79%	1,97%
Kategori 4	>Rp400.000.000,00 s.d. Rp800.000.000,00	1,20%	1,32%	1,20%	1,32%	1,14%	1,25%
Kategori 5	>Rp800.000.000,00	1,05%	1,16%	1,05%	1,16%	1,05%	1,16%
Jenis Kendaraan Bus, Truk dan Pickup							
Kategori 6	Truk & Pickup, semua uang pertanggungan	2,42%	2,67%	2,39%	2,63%	2,23%	2,46%
Kategori 7	Bus, semua uang pertanggungan	1,04%	1,14%	1,04%	1,14%	0,88%	0,97%
Jenis Kendaraan Roda 2 (dua)							
Kategori 8	Semua uang pertanggungan	3,18%	3,50%	3,18%	3,50%	3,18%	3,50%

PERTANGGUNGAN TOTAL LOSS ONLY

KATEGORI	UANG PERTANGGUNGAN	WILAYAH 1		WILAYAH 2		WILAYAH 3	
		Batas Bawah	Batas Atas	Batas Bawah	Batas Atas	Batas Bawah	Batas Atas
Jenis Kendaraan Non Bus dan Non Truk							
Kategori 1	0 s.d. Rp125.000.000,00	0,47%	0,56%	0,65%	0,78%	0,51%	0,56%
Kategori 2	>Rp125.000.000,00 s.d. Rp200.000.000,00	0,63%	0,69%	0,44%	0,53%	0,44%	0,48%
Kategori 3	>Rp200.000.000,00 s.d. Rp400.000.000,00	0,41%	0,46%	0,38%	0,42%	0,29%	0,35%
Kategori 4	>Rp400.000.000,00 s.d. Rp800.000.000,00	0,25%	0,30%	0,25%	0,30%	0,23%	0,27%
Kategori 5	>Rp800.000.000,00	0,20%	0,24%	0,20%	0,24%	0,20%	0,24%
Jenis Kendaraan Bus, Truk dan Pickup							
Kategori 6	Truk & Pickup, semua uang pertanggungan	0,88%	1,07%	1,68%	2,02%	0,81%	0,98%
Kategori 7	Bus, semua uang pertanggungan	0,23%	0,29%	0,23%	0,29%	0,18%	0,22%
Jenis Kendaraan Roda 2 (dua)							
Kategori 8	Semua uang pertanggungan	1,76%	2,11%	1,80%	2,16%	0,67%	0,80%

TARIF PREMI ATAU KONTRIBUSI PERLUASAN JAMINAN ASURANSI KENDARAAN BERMOtor

No	Jaminan	Tarif Premi atau Kontribusi Minimum			Risiko Sendiri			
		Comprehensive		TLO	Comprehensive	TLO		
1	Banjir termasuk Angin Topan	Wilayah			10% dari nilai klaim yang disetujui, paling sedikit Rp500.000,00 per kejadian			
		Wilayah 1: Sumatera dan Kepulauannya	0,075% s/d 0,1%					
		Wilayah 2: Jakarta, Banten, dan Jabar	0,10% s/d 0,125%					
		Wilayah 3: Selain Wilayah 1 dan Wilayah 2	0,075% s/d 0,1%					
2	Gempa Bumi,	Wilayah						

	Tsunami	Wilayah 1: Sumatera dan Kepulauannya	0,12% s/d 0,135%	0,085% s/d 0,11%	
		Wilayah 2: Jakarta, Banten, dan Jabar	0,10% s/d 0,125%	0,075% s/d 0,10%	
		Wilayah 3: Selain Wilayah 1 dan Wilayah 2	0,075% s/d 0,135%	0,05% s/d 0,075%	
3	Huru-hara dan Kerusuhan (SRCC)		0,05%	0,04%	
4	Terorisme dan Sabotase		0,05%	0,04%	
5	Tanggung Jawab Hukum terhadap Pihak Ketiga (Kendaraan Penumpang dan Sepeda Motor)		a. UP* hingga Rp25 juta : 1% dari UP b. UP > Rp25 juta s.d. Rp50 juta : 0,5% dari UP c. UP > Rp50 juta s.d. Rp100 juta : 0,25% dari UP d. UP > Rp100 juta : ditentukan oleh <i>underwriter</i> Perusahaan		
	Tanggung Jawab Hukum terhadap Pihak ketiga (Kendaraan Niaga, Truk, dan Bus)		a. UP hingga Rp 25 juta : 1,50% dari UP b. UP > Rp25 juta s.d. Rp50 juta : 0,75% dari UP c. UP > Rp50 juta s.d. Rp100 juta : 0,375% dari UP d. UP > Rp100 juta : ditentukan oleh <i>underwriter</i> Perusahaan		
6	Kecelakaan Diri untuk Penumpang		a. Untuk Pengemudi : 0,50% dari uang pertanggungan kecelakaan diri b. Untuk Penumpang : 0,10% dari uang pertanggungan kecelakaan diri untuk setiap tempat duduk penumpang		
7	Tanggung Jawab Hukum terhadap Penumpang		a. UP hingga Rp25 juta : 0,50% dari UP b. UP > Rp25 juta s.d. Rp50 juta : 0,25% dari UP c. UP > Rp50 juta s.d. Rp100 juta : 0,125% dari UP d. UP > Rp100 juta : ditentukan oleh <i>underwriter</i> Perusahaan		

*UP = Uang Pertanggungan

Penerapan tarif Premi atau Kontribusi pada Tabel diatas dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tarif Premi atau Kontribusi berdasarkan lokasi kendaraan bermotor diterbitkan dengan pembagian sebagai berikut:
 - a. WILAYAH 1 : Sumatera dan Kepulauan di sekitarnya;
 - b. WILAYAH 2 : DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Banten; dan
 - c. WILAYAH 3 : Selain WILAYAH 1 dan WILAYAH 2.
2. Perusahaan Asuransi Umum memberlakukan ketentuan Risiko Sendiri (*Deductible*) minimum sebesar Rp300.000,00 setiap kejadian, kecuali untuk kendaraan roda dua minimum sebesar Rp150.000,00.
3. Besaran Premi atau Kontribusi serta syarat dan ketentuan (*terms & conditions*) untuk kendaraan yang memiliki profil khusus dengan portfolio dengan risiko yang lebih tinggi seperti kendaraan truk tangki, taksi, kendaraan dengan penggunaan komersial dan sejenisnya dapat ditentukan berdasarkan pertimbangan *underwriter*.

Risiko

Di tengah rawannya kondisi keamanan serta tingginya tingkat kecelakaan, maka sangat diperlukan perlindungan menyeluruh untuk mobil atau sepeda motor Anda terhadap berbagai risiko yang mungkin terjadi, seperti:

- Tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir atau terperosok
- Perbuatan jahat yang dilakukan oleh pihak ketiga
- Kebakaran termasuk kebakaran akibat kebakaran benda lain yang berdekatan atau pada tempat penyimpanan kendaraan bermotor, kebakaran akibat sambaran petir, kerusakan karena air dan atau alat - alat lain yang dipergunakan untuk mencegah atau memadamkan kebakaran, musnahkannya seluruh atau sebagian kendaraan bermotor atas perintah pihak yang berwenang dalam upaya pencegahan meluasnya kebakaran tersebut
- Kehilangan/pencurian baik sebagian maupun keseluruhan, termasuk pencurian yang didahului, disertai atau diikuti dengan kekerasan maupun ancaman kekerasan

Manfaat

Penutupan Semua Risiko / *Comprehensive*

Segala kerusakan atau kerugian atau kerusakan atas kendaraan yang diakibatkan :

- Tabrakan benturan, tergelincir dari jalan, termasuk juga akibat dari kesalahan material, kontruksi, cacat sendiri
- Perbuatan jahat orang, kecuali orang itu termasuk suami/istri dan anak Tertanggung, bekerja pada Tertanggung, menggunakan Kendaraan Bermotor itu dengan Izin Tertanggung
- Pencurian termasuk pencurian yang didahului/disertai/diikuti dengan kekerasan ataupun ancaman dengan kekerasan kepada orang (perampokan)
- Kebakaran termasuk, kebakaran benda/kendaraan bermotor lain yang berdekatan
- Kerugian selama dalam penyebrangan Feri

- Biaya Derek ke bengkel (maksimum 0,5% dari Nilai Pertanggungan)

Penutupan Total Loss Only

Memberikan jaminan terhadap kerugian apabila kendaraan yang dipertanggungkan mengalami kerugian total, sebagai akibat dari risiko – risiko yang dijamin dalam polis dengan catatan kendaraan mengalami kerugian total keseluruhan yang meliputi:

- Kerugian Total Aktual Nyata (*Actual Total Loss – ATL*) yaitu dalam hal unit kendaraan hilang dan tidak diketemukan dalam waktu 60 hari sejak tanggal kehilangan.
- Kerugian Total Konstruktif (*Constructive Total Loss – CTL*) yaitu dalam hal kendaraan mengalami kerusakan dengan estimasi biaya perbaikan mencapai 75% atau lebih dari harga pasar kendaraan bermotor tersebut.

Biaya

Biaya - biaya yang dikenakan kepada pemegang polis/tertanggung adalah sebagai berikut:

1. Premi - yang telah mencakup biaya komisi/imbalan jasa untuk Bank;
2. Biaya polis; dan
3. Biaya materai

Biaya Polis dan Materai

$$\begin{aligned}0 &- 250.000 = \text{Rp } 46.000 \\251.000 &- 1.000000 = \text{Rp } 49.000 \\1.000000 &- \text{keatas} = \text{Rp } 52.000\end{aligned}$$

Imbalan Jasa Untuk Bank

$$25\%$$

Pengecualian

Suatu keadaan/ kejadian/ peristiwa yang menyebabkan batalnya pertanggungan/ tidak dibayarkannya suatu manfaat, contoh :

1. Adanya suatu tindakan melanggar hukum atau tindakan kejahatan atau percobaan melakukan tindakan kejahatan yang secara langsung atau tidak langsung dilakukan oleh anda, Tertanggung dan/ atau Penerima Manfaat
2. Kerugian akibat tidak dapat dipakainya kendaraan
3. Pencurian alat – alat non standard
4. Penggelapan
5. Kebakaran termasuk, kebakaran benda/kendaraan bermotor lain yang berdekatan
6. Kerugian atau kerusakan karena :
 - Digunakan untuk menarik/mendorong kendaraan lain
 - Kelebihan muatan dan dijalankan dengan paksa
 - Dijalankan dalam keadaan rusak

Persyaratan dan Tata Cara

Syarat dan tata cara pengajuan permohonan menjadi pemegang polis :

a. Syarat dan Ketentuan untuk Kendaraan yang akan diasuransikan sebagai berikut :

1. Penggunaan Kendaraan untuk Pribadi atau Dinas Perusahaan (plat hitam)
2. Usia Kendaraan :
Comprehensive : 5 Tahun (termasuk masa tenor)
Total loss Only : 12 Tahun (termasuk masa tenor)

b. Mekanisme / Prosedur Penutupan Asuransi :

1. Produk asuransi dapat langsung ditutup pada hari yang sama dengan cara Tertanggung mengirimkan Surat Permohonan Penutupan Asuransi (SPPA) kepada PT. Victoria Insurance, Tbk yang telah diisi dengan data pertanggungan asuransi, seperti Nama Tertanggung, Alamat Tertanggung, Obyek Pertanggungan, Alamat Obyek Pertanggungan, Jangka Waktu Pertanggungan, Nilai Pertanggungan dan informasi lainnya melalui email, faksimili ataupun surat tercatat.
2. PT. Victoria Insurance, Tbk akan melakukan proses *underwriting* atas setiap SPPA yang diterima dari Tertanggung dan apabila penutupan asuransi dalam SPPA tidak diperlukan survey, maka PT. Victoria Insurance, Tbk akan menyampaikan penawaran

- asuransinya kepada Tertanggung untuk menginformasikan mengenai biaya premi asuransi dan jaminan asuransinya pada hari yang sama.
3. Dalam hal diperlukan survey, maka PT. Victoria Insurance, Tbk akan menyampaikan pemberitahuan ijin survey kepada Tertanggung pada hari yang sama atau maksimal 1 (satu) Hari Kerja setelah diterimanya SPPA untuk dapat melakukan survey atas obyek pertanggungan milik Debitur Tertanggung.
 4. Apabila sudah mendapatkan ijin survey dari Tertanggung maupun Debitur Tertanggung selanjutnya PT. Victoria Insurance, Tbk akan melakukan proses survey.
 5. PT. Victoria Insurance, Tbk akan memberikan konfirmasi persetujuan atau penolakan untuk mencover risiko objek pertanggungan yang ditawarkan kepada Tertanggung, maksimal 2 (dua) Hari Kerja sejak tanggal permintaan asuransi. Dan bila objek pertanggungan dinyatakan disetujui maka PT. Victoria Insurance, Tbk akan menyampaikan penawaran asuransinya pada hari yang sama dengan konfirmasi persetujuan di atas.
 6. Selanjutnya PT. Victoria Insurance, Tbk akan menerbitkan covernote asuransinya pada hari yang sama setelah penawaran yang diberikan sebelumnya telah disetujui oleh Tertanggung, dimana covernote ini sebagai pernyataan bahwa objek pertanggungan sudah dicover asuransinya.
 7. PT. Victoria Insurance, Tbk selanjutnya memproses covernote asuransinya untuk diterbitkan menjadi Polis Asuransi yang akan dibuat dalam 2 (dua) rangkap (Asli dan duplikat) dan Polis Asuransi akan dikirimkan kepada Tertanggung maksimal dalam 4 (empat) Hari Kerja sejak tanggal penerbitan covernote asuransinya.

Simulasi

Contoh Simulasi Perhitungan Premi *Comprehensive* :

No Penawaran	:	123/AGI-QUOT/II/2021
Tipe Asuransi	:	Asuransi Kendaraan Bermotor
Nama Tertanggung	:	Kartini Sari
Alamat Tertanggung	:	Jl. Jenderal Sudirman Kav. 1 Jakarta Pusat
Periode Asuransi	:	12 Februari 2021 s/d 12 Februari 2022 (satu tahun)
Penggunaan Kendaraan	:	Pribadi
Merk Kendaraan	:	Toyota Rush TRD AT
Tahun Pembuatan	:	2021
Jenis Kendaraan	:	Minibus
No. Polisi	:	B 1234 PKI (Wilayah 2)
No. Rangka Kendaraan	:	KVY123456NBM789
No. Mesin Kendaraan	:	L789654123
Bentuk Pertanggungan	:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprehensive - Tanggung Jawab Hukum (TJH) Pihak ke 3 - Banjir, Angin Topan dan Badai - Gempa Bumi, Letusan Gunung Berapi dan Tsunami - Huru hara
Harga Pertanggungan Kendaraan Bermotor	:	IDR 260.000.000,-

Luas Jaminan	Batas Pertanggungan	Risiko Sendiri
Comprehensive	100% Harga Pertanggungan	IDR 300.000,- per kejadian
Tanggung Jawab Hukum (TJH) Pihak ke 3	IDR 25.000.000,-	Nihil
Banjir, Angin Topan dan Badai	100% Harga Pertanggungan	10% dari nilai klaim yang disetujui, min IDR 500.000,-
Huru hara	100% Harga Pertanggungan	10% dari nilai klaim yang disetujui, min IDR 500.000,-
Gempa Bumi, Letusan Gunung Berapi dan Tsunami	100% Harga Pertanggungan	10% dari nilai klaim yang disetujui, min IDR 500.000,-

*) Berdasarkan kebijakan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Suku Premi : *Comprehensive* : 2,08%
 TSFWD : 0,10%
 TJH Pihak ke 3 : 0,50%
 RSMDCC : 0,05%
 EQ : 0,10%

*) Berdasarkan kebijakan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Perhitungan Premi : IDR 260.000.000,- x 2,08% = IDR 5.408.000,-
 IDR 260.000.000,- x 0,10% = IDR 260.000,-
 IDR 25.000.000,- x 0,50% = IDR 125.000,-
 IDR 260.000.000,- x 0,05% = IDR 130.000,-
 IDR 260.000.000,- x 0,10% = IDR 260.000,-

Biaya polis dan materai : IDR 52.000,- (Nilai Premi IDR 1.000.001,- dan seterusnya)
Total Premi : **IDR 6.235.000,-**

Contoh Simulasi Perhitungan Premi Total Loss Only :

No Penawaran	:	123/AGI-QUOT/II/2021
Tipe Asuransi	:	Asuransi Kendaraan Bermotor
Nama Tertanggung	:	Kartini Sari
Alamat Tertanggung	:	Jl. Jenderal Sudirman Kav. 1 Jakarta Pusat
Periode Asuransi	:	12 Februari 2021 s/d 12 Februari 2022 (satu tahun)
Penggunaan Kendaraan	:	Pribadi
Merk Kendaraan	:	Toyota Rush TRD AT
Tahun Pembuatan	:	2021
Jenis Kendaraan	:	Minibus
No. Polisi	:	B 1234 PKI (Wilayah 2)
No. Rangka Kendaraan	:	KVY123456NBM789
No. Mesin Kendaraan	:	L789654123
Bentuk Pertanggungan	:	- Total Loss Only

Harga Pertanggungan
 Kendaraan Bermotor : IDR 260.000.000,-

Suku Premi *Total Loss Only* : 0,38%

***) Berdasarkan kebijakan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

Perhitungan Premi : IDR 260.000.000,- x 0,38% = IDR 988.000,-
 Biaya polis dan materai : IDR 49.000,- (Nilai Premi IDR 250.001,- s/d IDR 1.000.000,-)
Total Premi : **IDR 1.037.000,-**

Contoh Simulasi Perhitungan Klaim (Ganti Rugi) :

Kasus 1 (Harga Pertanggungan dibawah Harga Sebenarnya)

Uang Pertanggungan (UP) Rp. 260,000,000

Kerugian Total (pencurian) Rp. 260,000,000

Seandainya Harga *Sebenarnya* Kendaraan tersebut sesaat sebelum terjadinya kerugian adalah Rp. 280,000,000 maka pemberian ganti rugi adalah sebagai berikut:

Ganti Rugi = UP x Klaim

Harga sebenarnya

Ganti Rugi = Rp. 260,000,000 x Rp. 260,000,000

Rp. 280,000,000

Ganti Rugi = Rp. 241,428,571 (dikurangi risiko sendiri dan salvage jika ada)

Kasus 2

Uang Pertanggungan (UP) Rp. 260,000,000

Kerugian Sebagian Rp. 125,000,000

Seandainya Harga *Sebenarnya* Kendaraan tersebut sesaat sebelum terjadinya kerugian adalah Rp. 250,000,000 maka pemberian ganti rugi adalah sebagai berikut:

Ganti Rugi = UP x Klaim

Harga sebenarnya

Karena harga pertanggungan telah mencukupi (tidak dibawah harga sebenarnya) maka Ganti Rugi adalah sebesar Rp. 125,000,000 (dikurangi risiko sendiri dan salvage jika ada)

Informasi Tambahan

- Definisi – definisi penting :
 - Tertanggung adalah Adalah Nasabah / Debitur yang memperoleh jaminan pertanggungan atas penutupan Asuransi sebagaimana diatur dalam Polis
 - Penanggung adalah Perusahaan Asuransi

- Endorsement adalah Dokumen perubahan Polis, yang diterbitkan Perusahaan Asuransi berdasarkan permohonan dari Pemegang Polis atau Tertanggung untuk mengadakan perubahan atas Polis di maksud
 - polis adalah Adalah perjanjian yang diterbitkan Perusahaan Asuransi yang memuat syarat-syarat dan ketentuan mengenai Asuransi yang mana telah disetujui oleh Pemegang Polis atau Tertanggung
 - Premi adalah Sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh Tertanggung kepada Perusahaan Asuransi dalam jangka waktu tertentu sebagaimana diatur dalam Polis suatu Produk Asuransi yang diterbitkan oleh Perusahaan Asuransi
 - Surat Permohonan Penutupan Asuransi (SPPA) adalah Surat permohonan permintaan Asuransi yang harus diisi dan ditandatangani Nasabah/Debitur secara tertulis ataupun dengan cara lain melalui media / alat elektronik yang maksud dan tujuannya untuk memohon pertanggungan Asuransi
 - Objek Pertanggungan adalah Harta benda yang dipertanggungkan/diasuransikan yang tertera di dalam Polis
 - Klaim adalah Adalah tuntutan ganti kerugian atas kerusakan dan/atau kehilangan yang terjadi terhadap agunan/objek asuransi, yang diajukan Tertanggung kepada Penanggung berdasarkan Polis
2. Pembatalan Polis dan Pengembalian Premi Asuransi apabila asuransi dihentikan sebelum jatuh tempo
Anda dapat mengajukan pembatalan polis dan permohonan pengembalian premi dengan menyebutkan alasan pembatalan secara tertulis.
Untuk mengajukan pembatalan polis dan permohonan pengembalian premi Anda dapat menyampaikan melalui :
PT. VICTORIA INSURANCE, TBK
- Alamat : Graha BIP Lantai 3A
Jl. Jendral Gatot Subroto Kav.23
- Telp. : (021) 3005 5555
- Email : info@victoriainsurance.co.id
- Sehubungan dengan pembatalan polis tersebut, Anda berhak atas pengembalian premi untuk periode pertanggungan yang belum dijalani dengan ketentuan:
- Besarnya premi yang dikembalikan dikurangi dengan biaya akuisisi
 - Jika selama periode pertanggungan yang sudah berjalan Anda pernah mengajukan tuntutan ganti rugi (klaim) yang jumlahnya melebihi jumlah premi yang tercantum dalam ikhtisar pertanggungan, maka Anda tidak berhak atas pengembalian premi untuk jangka waktu pertanggungan yang belum dijalani.
3. Syarat dan tata cara pengajuan klaim :
- Tindakan pertama yang harus dilakukan jika terjadi kerugian akibat kecelakaan atau kehilangan antara lain :
- Memberikan Laporan lisan 1x24 Jam, dan/atau Laporan tertulis dalam waktu maksimum 3 x 24 jam setelah kejadian ke kantor pelayanan kami di No telp 021-3005 5555
 - Anda tidak diperbolehkan mengambil tindakan apapun sebelum mendapat persetujuan dari PT. Victoria Insurance, Tbk.
 - Memberikan data-data seperti dibawah ini jika melapor melalui telepon/fax/email:
 1. Nomor Polis Asuransi
 2. Nama Pemilik Polis Asuransi
 3. Tanggal dan Tempat Kejadian
 4. Kronologis terjadinya kecelakaan
 5. Keterlibatan pihak ketiga (jika melibatkan pihak ketiga)
 6. Laporan kecelakaan dari pihak Kepolisian (bila diperlukan)
 7. SIM pengemudi dan STNK
4. Hal-hal penting lain yang perlu diketahui :
- Anda diminta untuk tidak memperbaiki atau mengganti kerusakan Kendaraan Anda maupun Pihak Ketiga baik secara sendiri-sendiri maupun sepahak tanpa sepengetahuan atau seizin dari PT. Victoria Insurance, Tbk.
 - Jaminan pertanggungan Kendaraan Anda hanya berlaku sesuai dan berdasarkan Polis / Sertifikat Asuransi Kendaraaan yang Anda miliki.
 - ** Petugas kami akan mencatat laporan dan membantu anda dalam pengisian form klaim, lalu secara otomatis akan meneruskannya ke alamat email anda untuk dilengkapi dan ditandatangani saat klaim anda akan diproses.

5. Tata cara penyelesaian dan pembayaran klaim

Klaim Polis Asuransi / Prosedur Klaim :

Tertanggung/Peserta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan laporan klaim melalui telephone, email, faksimili, surat dan lain-lain secara langsung kepada PT. Victoria Insurance, Tbk atau melalui Tertanggung/Peserta menyampaikan kepada PT. Victoria Insurance, Tbk. 2. Membuat laporan/keterangan tertulis yang memuat kronologis kejadian, mengenai besarnya kerugian/kerusakan yang diakibatkan oleh peristiwa tersebut. 3. Melengkapi persyaratan dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim. 4. Apabila klaim merupakan risiko yang dijamin oleh polis maka pihak Tertanggung/Peserta akan menerima pembayaran ganti rugi klaim tersebut dari PT. Victoria Insurance, Tbk setelah dikurangi risiko sendiri dan dikurangi sisa kredit di Tertanggung/Peserta.
PT. Victoria Insurance, Tbk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima laporan klaim yang diajukan oleh Tertanggung/Peserta, baik langsung atau melalui Tertanggung/Peserta. 2. Menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen klaim dari Tertanggung/Peserta, apabila sudah lengkap akan dilakukan survey klaim, dan apabila belum lengkap PT. Victoria Insurance, Tbk akan menginformasikan kepada tertanggung/peserta kekurangan-kekurangan apa saja kepada Tertanggung/Peserta. 3. PT. Victoria Insurance, Tbk akan menganalisa pengajuan klaim tersebut apakah termasuk dalam jaminan Polis Asuransi. 4. Apabila kerugian yang terjadi merupakan risiko yang dikecualikan dalam Polis Asuransi atau risiko yang tidak dijamin maka PT. Victoria Insurance, Tbk akan menyampaikan penolakan klaim secara tertulis. 5. Setelah proses persetujuan klaim, akan dilakukan pembayaran ganti rugi kepada Tertanggung/Peserta sesuai dengan rekening yang ditentukan oleh Tertanggung/Peserta.

6. Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

Mekanisme Penyelesaian Keluhan atau Komplain Nasabah/Debitur Pemegang Polis :

- a. Setiap keluhan atau pengaduan yang diajukan oleh Nasabah/Debitur dan atau Tertanggung/Peserta dalam hubungannya dengan Perjanjian ini akan ditangani secara cepat dan efisien oleh PIHAK yang terkait. Salah satu PIHAK akan secepatnya memberitahukan kepada PIHAK lainnya apabila menerima keluhan atau pengaduan baik keluhan secara lisan atau tertulis dari Tertanggung/Peserta.
 - Keluhan atau pengaduan lisan

Apabila terdapat keluhan atau pengaduan lisan yang disampaikan oleh Nasabah/Debitur dan/atau Tertanggung/Peserta akan ditanggapi oleh PIHAK yang terkait dalam waktu 2 (dua) Hari kerja terhitung dari tanggal keluhan atau pengaduan lisan tersebut disampaikan ke salah satu PIHAK atau PIHAK terkait. Jika PIHAK terkait tidak dapat menyelesaikan keluhan atau pengaduan lisan dalam jangka waktu tersebut, maka PIHAK terkait akan meminta Tertanggung/Peserta untuk mengajukan keluhan atau pengaduan tertulis dilengkapi rincian keluhan atau pengaduan dan dokumen pendukung.
 - Keluhan atau pengaduan tertulis

Apabila terdapat keluhan atau pengaduan tertulis yang disampaikan oleh Nasabah/Debitur dan/atau Tertanggung/Peserta akan ditanggapi dan ditangani oleh PIHAK terkait paling lama dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak keluhan atau pengaduan tertulis itu diterima oleh PIHAK terkait. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang untuk jangka waktu 30 (tiga puluh) hari berikutnya dalam hal :

 - Terjadi kesalahan teknis dalam hal pengajuan keluhan atau pengaduan tertulis sehingga keluhan atau pengaduan tertulis tersebut tidak diterima oleh PIHAK terkait;
 - Perlu dilakukannya investigasi tambahan;
 - Kehadiran atau munculnya PIHAK ketiga diluar control PIHAK terkait misalnya keterlibatan Pemerintah dalam penanganan keluhan atau pengaduan tersebut.

- b. Keluhan atau pengaduan yang berkenaan dengan proses referensi atas Produk Asuransi kepada Nasabah/Debitur yang dilakukan oleh Tertanggung/Peserta sesuai dengan Perjanjian ini merupakan tanggung jawab Tertanggung/Peserta, sedangkan keluhan atau pengaduan yang berkenaan dengan Produk Asuransi itu sendiri, proses pemasaran, penjualan, *underwriting*, distribusi serta administrasi atau klaim, termasuk *after sales service* merupakan tanggung jawab PT. Victoria Insurance, Tbk.
7. Segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Produk dan Layanan ini akan diinformasikan oleh Penanggung kepada Pemegang Polis melalui surat atau melalui cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, 30 hari sebelum perubahan efektif berlaku.
8. Ringkasan Informasi Produk ini merupakan penjelasan singkat mengenai produk asuransi yang dipasarkan oleh PT. Victoria Insurance, Tbk dan bukan merupakan bagian dari kontrak asuransi atau Polis.
9. Produk Asuransi ini telah disetujui oleh dan tercatat pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
10. Penjelasan selengkapnya dapat dipelajari dalam Polis yang akan diterbitkan apabila pengajuan asuransi disetujui.
11. Produk yang dipasarkan adalah Produk Asuransi.

***) Syarat dan ketentuan berlaku, untuk informasi lebih jelas dapat diakses melalui Website resmi kami di victoriainsurance.co.id**

Disclaimer (penting untuk dibaca):

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