

MASTERCARD INDONESIA
Kartu World

RINGKASAN PERTANGGUNGAN

Pertanggungan Asuransi	Nilai Manfaat Maksimum (IDR)	
	Per kejadian	Per keseluruhan
E-Commerce Purchase Protection	IDR 2.800.000	IDR 2.800.000

Silahkan membaca seluruh bagian polis ini agar **Anda** dan **Penerima Manfaat** memahami hak, kewajiban, apa yang ditanggung dan apa yang tidak ditanggung.

Kata-kata dengan arti khusus didefinisikan dalam Bagian II, Definisi, atau pada bagian dari **Polis** di mana mereka digunakan. Pada keseluruhan **Polis** ini, istilah yang didefinisikan akan dicetak dengan huruf tebal ketika digunakan.

I. PERJANJIAN ASURANSI

Kami akan memberikan **Anda** jaminan asuransi sebagaimana dijelaskan dalam **Polis**, sebagai tindak lanjut dari kewajiban **Anda** melaksanakan ketentuan dalam **Polis**.

II. DEFINISI

- A. **Kecelakaan** berarti suatu peristiwa yang mendadak, tidak diperkirakan, tidak dapat dikontrol dan tidak terduga yang terjadi selama **Periode Polis**.
- B. **Batas Keseluruhan per Tahun** bagi **Pemegang Polis** berarti nilai pertanggungan maksimum per **Pemegang Polis** dalam Asuransi E-Commerce Purchase Protection selama **Periode Polis**.
- C. **Batas Keseluruhan per Tahun** bagi **Penerima Manfaat** berarti nilai pertanggungan maksimum per **Penerima Manfaat** dalam Asuransi E-Commerce Purchase Protection selama **Periode Polis**.
- D. **Penerima Manfaat** berarti individu (-individu) yang merupakan anggota dari **Pemegang Polis** di Indonesia yang keanggotaannya sah, masih berlaku dan dalam keadaan baik pada saat melakukan pembelian yang berhak menerima pembayaran atau manfaat lainnya sebagaimana diatur dalam **Polis**.
- E. **Barang yang Dikoleksi** berarti barang yang sesuai untuk dikoleksi, yang awalnya merupakan karya seni rupa atau barang antik, termasuk berbagai barang yang dikumpulkan sebagai hobi, untuk dipamerkan, atau sebagai investasi yang nilainya dapat terapresiasi diantaranya namun tidak terbatas pada barang antik, mainan, koin, buku dan perangkko.
- F. **Kurir** berarti perusahaan yang beroperasi secara legal dan dalam bisnis pengantaran paket termasuk namun tidak terbatas pada **Pembelian yang Ditanggung**. Untuk keperluan Polis ini, Kurir harus dapat menyediakan layanan atau nomor pelacakan untuk **Pembelian yang Ditanggung**.
- G. **Pembelian Barang yang Ditanggung** atau **Barang**, adalah barang selain dari yang tercantum pada Bab III Pertanggungan, bagian B. Pengecualian, yang seluruhnya dibeli atau didapatkan **Penerima Manfaat** secara online menggunakan metode atau mekanisme dari suatu **Penjual** dan **Operator Sistem Elektronik**, seperti namun tidak terbatas kepada kartu kredit atau debit, yang terasosiasi dengan **Pemegang Polis**.
- H. **Kerusakan** adalah setiap kehancuran atau kerusakan barang yang terlihat dari luar yang diakibatkan oleh sebab yang bersifat eksternal, tidak terduga, dan tidak dapat

MASTERCARD INDONESIA
World Cards

SUMMARY OF COVER

Insurance Coverage	Maximum Benefit Amount (IDR)	
	Per occurrence	Per aggregate
E-Commerce Purchase Protection	IDR 2,800,000	IDR 2,800,000

Please read the entire policy to determine **Your** and **Beneficiary's** rights, duties and what is and what is not covered.

Words with special meanings are defined in Section II, Definitions, or in the part of the **Policy** where they are used. Throughout the **Policy**, defined terms will be bold when used.

I. INSURANCE AGREEMENT

We will provide **You** the insurance described in the Policy, in return for **Your** compliance with all applicable provisions of the Policy.

II. DEFINITIONS

- A. **Accident** means a sudden, unforeseen, uncontrollable and unexpected physical event occurring during the **Policy Period**.
- B. **Annual Aggregate Limit** for **Policyholder** means the maximum amount of benefit per **Policyholder** under the E-Commerce Purchase Protection Insurance within the **Policy Period**.
- C. **Annual Aggregate Limit** for **Beneficiary** means the maximum amount of benefit per **Beneficiary** under the E-Commerce Purchase Protection Insurance within the **Policy Period**.
- D. **Beneficiary** means an individual(s) who is a member of the **Policyholder** in Indonesia whose membership is valid, open and in good standing at the time of purchase who shall be entitled to receive payment or such other benefit as is provided for in the **Policy**.
- E. **Collectable Item(s)** means an object suitable for a collection, originally a work of fine art or an antique, including also any of a wide variety of items collected as a hobby, for display, or as an investment whose value may appreciate that may include but not limited to antiques, toys, coins, books and stamps.
- F. **Courier** means a company legally operating and in the business of delivering packages including but not limited to the **Covered Purchase**. For the purpose of the Policy, the Courier must be able to provide a tracking service or number for the **Covered Purchase**.
- G. **Covered Purchase(s)** or **Goods**, means other than those items listed in Section III Coverage, part B. Exclusions, purchased entirely or have been acquired by the **Beneficiary** online using a method or mechanism from a **Seller** and **Electronic System Operator**, such as but not limited to credit or debit cards, associated with the **Policyholder**.
- H. **Damage** means any externally-visible deterioration or destruction of the **Goods** that result from an external, unexpected and unforeseeable cause and impedes the correct functioning of the **Goods**.
- I. **Damaged Goods** means delivered **Goods** that do not function properly as a result of **Damage**.
- J. **Electronic System Operator** is Business Entity that provide,

diperkirakan dan menghambat berfungsinya Barang dengan baik. I. Barang Rusak berarti Barang yang telah diterima namun tidak berfungsi sebagaimana mestinya akibat Kerusakan J. Operator Sistem Elektronik adalah Entitas Bisnis yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik yang memiliki: - Portal, website; atau - aplikasi online via internet yang digunakan untuk memfasilitasi penawaran dan / atau perdagangan barang dan / atau jasa; K. Kartu yang Memenuhi Syarat berarti Kartu kredit atau debit Mastercard World milik Penerbit yang berpartisipasi. L. Hukum yang Berlaku berarti hukum dan regulasi Negara Kesatuan Republik Indonesia M. Penerimaan Barang Yang Tidak Lengkap berarti Penerima Manfaat telah menerima Pembelian Barang yang Ditanggung dengan bagian yang tidak lengkap atau hilang sebagian dibandingkan dengan manual atau informasi produk yang disediakan oleh Penjual atau produsen produk. N. Bencana Alam berarti banjir, angin topan, petir, kebakaran, ledakan, tanah longsor, aktivitas vulkanik, gempa bumi atau tsunami. O. Batas Per Kejadian berarti nilai manfaat maksimum yang tersedia dalam Polis untuk setiap Pembelian Barang yang Ditanggung oleh Penerima Manfaat. P. Polis berarti kontrak asuransi antara Kami dan Pemegang Polis Q. Pemegang Polis atau Anda berarti entitas yang membeli Polis ini R. Periode Polis berarti periode polis selama 12 bulan terhitung sejak tanggal dimulai hingga tanggal berakhirnya polis S. Penjual berarti perusahaan yang menjual Barang melalui Operator Sistem Elektronik dan / atau entitas Operator Sistem Elektronik itu sendiri yang diatur sepatutnya, terlisensi dan terdaftar sesuai dengan negara tempatnya berbisnis dalam menjual Barang secara online yang memenuhi ketentuan sebagai berikut namun tidak terbatas pada : - pembayaran harus dilakukan dari Penerima Manfaat ke rekening bank perusahaan - pembayaran tidak dalam bentuk deposit atau uang muka pembelian Barang - terdapat kebijakan mengenai penggantian Barang atau pengembalian dalam bentuk dana T. Pencurian berarti pengambilan harta benda dari perlindungan dan atau pengamanan Anda tanpa persetujuan, dengan maksud memperoleh keuntungan, sebagai akibat dari perampokan atau pencurian. U. Hilang berarti tidak lagi dalam kepemilikan Anda karena telah (i) secara tidak sengaja salah ditempatkan, atau, (ii) berada di tempat yang tidak dapat diambil kembali V. Kami/Penanggung berarti PT AIG Insurance Indonesia	manage, and/or operate Electronic System who has: - Portal, website; or - online application via the internet used to facilitate the offer and / or trading goods and / or services K. Eligible Card means a participating Issuer's Mastercard World credit or debit cards. L. Governing Law means law and regulation of the Republik of Indonesia M. Incomplete Delivery means the Beneficiary having received the Covered Purchase with incomplete or missing parts as compared to the manual or product information provided by the Seller or manufacturer of the product. N. Natural Catastrophe means flood, windstorm, lightning, fire, explosion, landslide, volcanic action, earthquake or tsunami. O. Per Occurrence Limit means the maximum amount of benefit available under the Policy for any single Covered Purchase by a Beneficiary. P. Policy means the contract of insurance between Us and the Policyholder. Q. Policyholder or Insured or You/Your means the entity purchasing the Policy R. Policy Period means policy period within 12 months starting from the date of inception until the date of expiration S. Seller means a company who sells Goods through Electronic System Operator and/or Electronic System Operator entity duly organized, licensed and registered in accordance with the country of its principal place of business engaged in selling Goods online where certain condition are fulfilled including but not limited to: - payment must be made from a Beneficiary to a company bank account - payment is not related to deposit or downpayment for Goods - refund clauses are applicable whether to replace the Goods or to refund the payment T. Theft means the unlawful taking of property from your care and or custody without consent, with the intent of gain, as a result of a robbery or a burglary. U. Lost means no longer in your possession due to having been (i) inadvertently misplaced, or, (ii) in an irretrievable place. V. We/Us/Our/Insurer means PT AIG Insurance Indonesia
III. PERTANGGUNGAN A. Apa yang Kami Tanggung Sesuai dengan pertanggungan, batasan dan kondisi yang ditentukan dalam Ringkasan Polis, Kami akan melindungi Penerima Manfaat dalam E-Commerce Purchase Protection, dan memberikan ganti rugi kepada Penerima Manfaat untuk:	III. COVERAGE A. What We Cover Subject to the coverage, limits and conditions specified in the Summary of Cover, We will cover the Beneficiary under E-Commerce Purchase Protection, and reimburse the Beneficiary for the following:

1. Barang tidak diterima atau tidak lengkap diterima setelah **Penerima Manfaat** melakukan pembelian **Barang** secara online.
2. **Barang** yang tidak diterima atau tidak lengkap diterima dalam jangka waktu 30 hari kalender setelah jadwal penerimaan barang yang telah ditentukan, kecuali jika dinyatakan lain oleh **Penjual** (yang harus dibuktikan dengan salinan korespondensi perubahan jadwal penerimaan barang), dan /atau 60 hari kalender sejak tanggal jadwal penerimaan awal; dan/atau tanggal dimana **Penjual** dan/atau **Kurir** memberikan pernyataan tertulis bahwa **Penjual** dan/atau **Kurir** tidak dapat melakukan pengembalian barang atau pengembalian dana; atau

Penjual dan/atau **Kurir** gagal mengembalikan dana kepada **Penerima Manfaat** dalam jangka waktu 60 hari kalender sejak penerimaan barang tidak lengkap
 - Kondisi diatas merujuk ke tanggal mana yang terlebih dahulu, dan
 - sesuai dengan selisih penggantian yang telah didapatkan dari garansi atau asuransi lain
3. **Barang** yang telah diterima namun tidak berfungsi sebagaimana mestinya akibat **Kerusakan**: dimana **Penjual** dan/atau **Kurir** memberikan pernyataan tertulis bahwa **Penjual** dan/atau **Kurir** tidak dapat melakukan pengembalian dana atau penggantian **Barang** kepada **Penerima Manfaat** dalam jangka waktu 60 hari kalender sejak **Barang** diterima
 - kondisi diatas merujuk ke tanggal mana yang terlebih dahulu, dan
 - sesuai dengan selisih penggantian yang telah didapatkan dari garansi atau asuransi lain
4. Limit pertanggungan per anggota pada saat transaksi tidak melebihi dari batas **Keseluruhan per Tahun bagi Penerima Manfaat** dalam Asuransi E-Commerce Purchase Protection selama **Periode Polis**.
5. Dalam hal klaim yang sah, **Kami** akan membayarkan kepada **Penerima Manfaat** biaya pembelian untuk setiap **Barang** yang memenuhi kondisi dari **Pembelian yang Ditanggung**, sampai dengan batas yang ditentukan dalam Ikhtisar Polis.
6. Apabila tidak bertentangan dengan hukum, setiap kerugian atau kejadian atau tanggung jawab yang dijamin berdasarkan **Polis** asuransi lain, program atau Peraturan dari Pemerintah atau dibayar oleh pihak lain. **Kami** akan membayar selisih antara apa yang dibayarkan berdasarkan **Polis** asuransi lain, program atau Peraturan dari Pemerintah atau pihak lain tersebut dengan apa yang akan **Penerima Manfaat** berhak dapatkan berdasarkan **Polis** ini.
7. **Pemegang Polis** wajib menyampaikan informasi keanggotaan asuransi dan detail pertanggungan bagi masing-masing **Penerima Manfaat** dalam jangka waktu maksimal 30 hari kalender terhitung dari tanggal efektif pertanggungan **Penerima Manfaat**.

B. Pengecualian

Polis ini tidak memberikan pertanggungan untuk hal-hal berikut. **Kami** tidak akan membayarkan klaim, biaya atau kerugian apa pun dalam bagian ini yang sehubungan dengan Pengecualian Umum:

1. Penyitaan yang sah oleh Polisi, Instansi Pemerintah,

1. Non-delivery or incomplete delivery after Beneficiary purchased **Goods** online.
2. **Goods** are insured against non-delivery if the **Goods** have not been delivered within 30 calendar days of the scheduled delivery, unless so otherwise stated by **Seller** (which must be proven by copy of correspondence of changes in delivery schedule) but in any case within 60 calendar days of the original scheduled delivery date; and/or the date on which the **Seller** and/or **Courier** confirms in writing that no refund will be paid; or

The **Seller** and/or **Courier** fails to refund the **Beneficiary** within 60 calendar days of incomplete delivery.
 - whichever is the earlier date, and
 - in excess of other warranty and or applicable insurance.
3. Improper functioning due to delivery of **Damaged Goods**: whereby **Seller** and/or **Courier** confirms in writing that no refund will be paid and/or failed to replace the **Goods** to the **Beneficiary** within 60 calendar days of delivery
 - whichever is the earlier date, and
 - in excess of other warranty and or applicable insurance.
4. Sum insured per beneficiary during purchase transaction should not exceed **Annual Aggregate Limit for Beneficiary** under the E-Commerce Purchase Protection Insurance within the **Policy Period**.
5. In the event of a valid claim, **We** will pay the **Beneficiary** the purchase price for each **Goods** of the **Covered Purchase**, up to the limits specified in the Policy Schedule.
6. Where permissible under Law, any loss or event or liability which is covered under any other insurance **Policy**, scheme or Act of Government or is payable by any other source. **We** will however pay the difference between what is payable under the other insurance **Policy**, scheme or Act of Government or such other source and what **Beneficiary** would be otherwise entitled to recover under the Policy.
7. **Policyholder** is obliged to convey insurance membership information and details of policy coverage to each **Beneficiary** in maximum 30 calendar days from effective date of **Beneficiary** coverage period.

B. Exclusions

The Policy does not provide coverage for any of the following. **We** will not pay for any claim, expenses or loss under this section in connection with General Exclusion below:

1. Lawful confiscation by the Police, Government Agencies, Courts or other empowered authorities;
2. Any incorrect statement or misrepresented or misstated or concealed facts by the **Beneficiary**.

We will not pay for any claim, expenses or loss under this section in connection with Specific Exclusion below:

1. life animals or life plant ;
2. cash, bullion, negotiable instruments, shares, travellers checks, or tickets of any description (including but not limited to tickets for sporting and entertainment events,

Pengadilan atau otoritas berwenang lainnya;

2. Pernyataan tidak benar atau salah atau fakta yang disembunyikan oleh Penerima Manfaat

Kami tidak akan membayarkan klaim, biaya atau kerugian apa pun dalam bagian ini yang sehubungan dengan Pengecualian Spesifik di bawah ini:

1. binatang atau tumbuhan hidup;
2. uang tunai, emas batangan, negotiable instrument, saham, cek perjalanan, atau tiket dalam definisi apapun (termasuk namun tidak terbatas pada tiket untuk acara olahraga dan hiburan serta perjalanan);
3. barang yang untuk dikonsumsi atau yang mudah rusak (termasuk namun tidak terbatas pada makanan, bunga, minuman, obat-obatan, suplemen nutrisi);
4. kendaraan bermotor, sepeda motor atau skuter motor, kapal, pesawat terbang;
5. **Barang** yang dibeli untuk salah satu atau lebih keperluan dibawah ini yaitu: keperluan komersil, barang yang dibeli untuk dijual kembali, barang yang sudah digunakan atau barang rusak pada saat pembelian;
6. akses ke situs internet, perangkat lunak atau dokumen data yang diunduh dari internet termasuk dokumen musik, foto, bahan bacaan, buku dan film;
7. layanan yang disediakan melalui internet seperti tiket bioskop, tiket pesawat, pemesanan hotel, rental mobil, konsultasi keuangan;
8. **Barang** yang dibeli dari seorang individu baik melalui transaksi pribadi atau situs lelang online;
9. barang palsu atau tiruan;
10. kerugian atau kerusakan akibat **Bencana Alam**, kondisi atmosfer atau iklim, keausan, penyusutan, kerusakan bertahap, air, polusi atau kontaminasi dalam bentuk apapun, cacat manufaktur atau kerusakan, hama, serangga, rayap, jamur, pembusukan basah maupun kering, bakteri, karat, pembersihan, servis, perawatan, penyesuaian atau perbaikan;
11. kerusakan **Barang** selain dari yang disebutkan atau yang tercantum di definisi **Barang Rusak** (kerusakan mekanik, elektrik, piranti lunak atau kegagalan data);
12. kehilangan data;
13. bagian dari rumah dan/atau kantor yang melekat dan yang tidak dapat dipisahkan dari bangunan, termasuk namun tidak terbatas pada karpet, lantai dan / atau ubin;
14. **Barang** yang digunakan untuk, atau bermaksud digunakan untuk sewa ritel dan/ atau properti, atau keperluan bisnis lainnya;
15. **Barang** yang, pada saat pembelian, telah digunakan, dibuat kembali, diperbaharui, atau diproduksi ulang;
16. barang seni, barang antik, senjata api dan **Barang Koleksi**;
17. bulu binatang, jam tangan, perhiasan, permata, batu mulia dan barang yang terbuat dari atau mengandung emas (atau logam mulia lainnya dan / atau batu mulia);
18. biaya selain biaya untuk pembelian **Barang** dan pajak;
19. **Barang** yang dianggap ilegal oleh pemerintah lokal yang berwenang

C. Ketentuan Pertanggungan

Agar memenuhi ketentuan pertanggungan ini, hal berikut perlu ada atau telah terjadi:

1. Alamat pengiriman **Barang** harus ditujukan ke alamat pos **Penerima Manfaat** di Indonesia.
2. Nomor pelacakan pengiriman harus diatur dan diberikan oleh **Penjual Barang** atau **Kurir** yang ditunjuk
3. **Penerima Manfaat** harus mengambil semua tindakan wajar yang diperlukan terhadap **Penjual** untuk mengirimkan **Barang** pengganti atau mengembalikan dana sesuai jumlah nilai pembelian kepada **Penerima Manfaat**.

and travel) ;

3. consumable or perishable items (including but not limited to, food, flowers, drink, medicines, nutrition supplements);
4. motor vehicles, motor cycles or motor scooters, watercraft, aircraft;
5. **Goods** purchased for one or more purpose as stated: for commercial use, items purchased for re-sale, second-hand goods, or damaged goods at the time of purchase;
6. access to internet websites, software or data files downloaded from the internet including music files, photos, reading material, books and movies;
7. services provided via the Internet such as cinema tickets, air tickets, hotel bookings, car rental, financial advice;
8. **Goods** purchased from a natural person either through a private transaction or an online auction website;
9. counterfeit or fake goods;
10. loss or damage due to a **Natural Catastrophe**, atmospheric or climatic conditions, wear and tear, depreciation, gradual deterioration, water, pollution or contamination of any kind, manufacturing defects or inherent vice, vermin, insects, termites, mold, wet or dry rot, bacteria, rust, cleaning, servicing, maintenance, adjustment or repairs;
11. damaged **Goods** other than damage which have been stated in the definition of **Damaged Goods** (losses after delivery due to mechanical failure, electrical failure; software or data failure);
12. loss of data;
13. permanent household and/or business fixtures, including but not limited to carpeting, flooring and/or tiling, ;
14. **Goods** used for, or intended to be used for, retail and/or property rental, or other business purposes;
15. **Goods** that were, at the time of purchase, used, rebuilt, refurbished, or remanufactured;
16. art, antiques, firearms and **Collectable Items**;
17. furs, watches, jewelry, gems, precious stones and articles made of or containing gold (or other precious metals and/or precious stones);
18. any costs or charges other than the cost to purchase **Goods** including applicable taxes;
19. **Goods** deemed to be illegal by local government authorities

C. Coverage Conditions

To be eligible for this coverage, the following needs to be present or to have occurred:

1. The delivery address for the **Goods** must be to a postal address in Indonesia.
2. A shipment tracking number must be assigned and provided by the **Seller** of the **Goods** or a designated **Courier**
3. The **Beneficiary** must take all necessary reasonable action against the **Seller** to send replacement **Goods** or refund the purchase amount to the **Beneficiary**.
4. The **Beneficiary** must have informed the **Seller** in writing, either through electronic or by registered mail of the non-delivery of **Goods** and demanded replacement **Goods** or a full refund and the **Goods** have not been delivered.

In the event that a claim is submitted for improper functioning due to damage of delivered **Goods**, the **Beneficiary** shall notify in writing to the **Seller** of the **Goods** and **Us** within 48 hours of receiving the **Goods**.

4. **Penerima Manfaat** harus memberitahukan kepada **Penjual** secara tertulis, baik melalui surat elektronik atau surat pos terdaftar mengenai tidak terkirimnya **Barang** dan meminta **Barang** pengganti atau pengembalian dana penuh dan **Barang** belum diterima.

Dalam hal klaim diajukan untuk tidak berfungsi dengan baiknya **Barang** karena kerusakan, **Penerima Manfaat** harus memberitahukan secara tertulis kepada **Penjual Barang** dan **Kami** dalam jangka waktu 48 jam setelah menerima **Barang**.

IV. KETENTUAN UMUM

A. Perubahan-Perubahan

Pemegang Polis harus memberitahukan **Penanggung** dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender tentang setiap perubahan keadaan yang akan mempengaruhi asuransi ini. **Penanggung** berhak untuk mengubah setiap syarat-syarat atau ketentuan asuransi ini setelah pemberitahuan dengan jangka waktu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender kepada **Pemegang Polis**. Perubahan akan berlaku efektif apabila dalam jangka waktu 30 hari kalender setelah pengiriman pemberitahuan tersebut, **Pemegang Polis** tidak menyampaikan jawaban atau keberatan.

B. Penyelesaian Perselisihan

Dalam hal timbul perselisihan antara **Penanggung** dan **Tertanggung** sebagai akibat dari penafsiran atas tanggung jawab atau besarnya ganti rugi dari **Polis** ini, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan melalui forum perdamaian atau musyawarah oleh unit internal **Penanggung** yang menangani Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan bagi Konsumen. Perselisihan timbul sejak **Tertanggung** menyatakan secara tertulis ketidaksepakatan atas hal yang diperselisihkan. Penyelesaian perselisihan melalui perdamaian atau musyawarah dilakukan dalam waktu paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak timbulnya perselisihan.

Apabila penyelesaian perselisihan melalui perdamaian atau musyawarah sebagaimana diatur pada ayat 1 tidak mencapai kesepakatan, maka ketidaksepakatan tersebut harus dinyatakan secara tertulis oleh **Penanggung** dan **Tertanggung**. Selanjutnya **Tertanggung** dapat memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan dengan memilih salah satu klausul penyelesaian sengketa sebagaimana diatur di bawah ini.

a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa **Tertanggung** dan **Penanggung** akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) sesuai dengan Peraturan dan Prosedur BMAI atau melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi lainnya yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan.

b. Arbitrase

Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa **Anda** dan **Kami** akan melakukan penyelesaian perselisihan melalui Majelis Ad Hoc sebagai berikut:

- (i) Majelis Arbitrase Ad Hoc terdiri dari 3 (tiga) orang Arbiter. **Anda** dan **Kami** masing-masing menunjuk seorang Arbiter dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender setelah diterimanya pemberitahuan, yang kemudian kedua Arbiter tersebut memilih dan menunjuk Arbiter ketiga dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender setelah Arbiter yang kedua ditunjuk. Arbiter ketiga menjadi ketua Majelis Arbitrase Ad Hoc. Dalam hal terjadi ketidaksepakatan dalam penunjukan Arbiter ketiga, **Anda** dan/atau **Kami** dapat mengajukan permohonan kepada ketua Pengadilan Negeri di daerah

IV. GENERAL CONDITIONS

A. Changes

Policyholder must notify **Insurer** within 30 (thirty) calendar days of any change in circumstance which will affect this insurance. **Insurer** reserve the right to amend any of the terms or conditions of this insurance following at least 30 (thirty) calendar days notice to the **Policyholder**. If within 30 calendar days after such notice is delivered the **Policyholder** does not provide any response or rejection, the amendment becomes effective.

B. Dispute Settlement

In the event of any dispute arising between the Insurer and the Insured as consequence of the interpretation of liability or amount of indemnity of the Policy, the dispute shall be settled amicably by the complaint handling and resolution unit of the Insurers within 60 (sixty) calendar days from the dispute arose. The dispute arises since the Insured has expressed disagreement in writing on the subject matter of the dispute.

If the dispute could not be settled amicably as provided in item 1 above, both the Insurer and the Insured shall make statement of disagreement in writing. Then the Insured shall choose to settle the dispute through out of the court or court settlement by selecting either one of the following dispute settlement clauses as stated below.

a. Alternative Dispute Resolution Body

It is hereby declared and agreed that the Insured and the Insurer shall settle the dispute through the Indonesian Insurance Mediation and Arbitration Board (BMAI) subject to the terms and procedures of BMAI or any other alternative insurance dispute resolution body which is registered in the Financial Services Authority.

b. Arbitration

It is hereby declared and agreed that **You** and **Us** shall settle the dispute Arbitration Ad Hoc as follows:

- (i) The Ad Hoc Arbitration consists of 3 (three) Arbitrators. **You** and **Us** shall each appoint one Arbitrator within 30 (thirty) calendar days from the date of the receipt of the written notification, then the two Arbitrators shall choose and appoint the third Arbitrator within 14 (fourteen) calendar days from the date of appointment of the second arbitrator. The third Arbitrator shall act as Umpire of the Arbitration Ad Hoc.

Should there any failures as to the appointment of the third Arbitrator, **You** and/or **Us** could request the chairman of the District Court (Ketua Pengadilan Negeri) where the defendant domicile to appoint the Umpire.

- (ii) The examination of the dispute shall be settled within 180 (one hundred eighty) calendar days from the date of the formation of the Arbitration Ad Hoc. The period of examination of the case could be extended. Upon the agreement of both parties and if it is deemed necessary

hukum termohon bertempat tinggal untuk menunjuk ketua Arbiter. (ii) Pemeriksaan atas sengketa harus diselesaikan dalam waktu paling lama 180 (seratus delapan puluh) hari kalender sejak Majelis Arbitrase Ad Hoc terbentuk. Jangka waktu pemeriksaan kasus dapat diperpanjang. Dengan persetujuan para pihak dan apabila dianggap perlu oleh Majelis Arbitrase Ad Hoc, jangka waktu pemeriksaan perselisihan dapat diperpanjang. (iii) Putusan Arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat Anda dan Kami. Dalam hal Anda dan/atau Kami tidak melaksanakan putusan Arbitrase secara sukarela, putusan dilaksanakan berdasarkan perintah ketua Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya dimana termohon bertempat tinggal atas permohonan salah satu pihak yang bersengketa. (iv) Untuk hal-hal yang belum diatur dalam Pasal ini berlaku ketentuan yang diatur dalam undang-undang tentang arbitrase, yang untuk saat ini adalah Undang-Undang Republik Indonesia No. 30 Tahun 1999 tertanggal 12 Agustus 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. C. Pengadilan Dengan dinyatakan dan disepakati bahwa Anda dan Kami akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri di wilayah Republik Indonesia. D. Sisa Masa Berlaku Polis Ketika sebagian Polis ini dinyatakan tidak sah atau tidak dapat diterapkan, maka sisa periode Polis akan tetap berlaku sebagaimana mestinya. E. Penerima Pembayaran Setiap pembayaran klaim yang dilakukan oleh Kami akan dibayarkan kepada Penerima Manfaat. Ketika Penerima Manfaat telah menerima pembayaran klaim maka ini merupakan penyelesaian atas tanggung jawab kewajiban Kami terhadap klaim tersebut. F. Hak Pihak Ketiga Tidak ada orang lain selain Pemegang Polis, Penerima Manfaat, atau Kami yang terlibat dalam pelaksanaan Polis ini. G. Mata Uang Dalam hal nilai Barang, pembayaran premi, dan/atau klaim dari Polis asuransi dengan mata uang asing, pembayaran transaksi harus menggunakan kurs yang ekuivalen dengan kurs penjualan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia pada saat transaksi. H. Bahasa Yang Berlaku Teks Polis ini menggunakan 2 (dua) bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Dalam hal terjadi perbedaan interpretasi diantara keduanya, maka yang berlaku adalah yang menggunakan bahasa Indonesia. I. Hukum dan Wilayah Hukum Polis ini merupakan kontrak asuransi antara Pemegang Polis dan Kami. Polis ini akan diatur oleh dan diartikan serta diinterpretasikan sesuai dengan hukum Indonesia dan akan tunduk pada yurisdiksi eksklusif dari pengadilan Indonesia. J. Embargo dan Sanksi Ekonomi Kami tidak bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran	by the Arbitration Ad Hoc, the period of examination of the dispute could be extended. (iii) The Arbitration award is final and enforceable at law and binding You and Us. Should You and/or We fail to comply with the arbitration award, then the award shall be executed under the order of the chairman of the District Court (ketua Pengadilan Negeri) where the defendant domiciles at the request of the other party in dispute. (iv) Other matters which are not provided under this provision of laws on arbitration, which currently be the Act of the Republic of Indonesia No. 30 year 1999 dated 12 August 1999 regarding Arbitration and Alternative Dispute Resolution. C. Court It is hereby declared and agreed that the You and Us shall settle the dispute through the District Court (Pengadilan Negeri) within the territory of the Republic of Indonesia. D. Validity of Remainder of Policy In the event that any portion of the Policy is found to be invalid or unenforceable, the remainder of the Policy will remain valid, in full force and effect. E. To whom Payment of Proceeds Made Any payment made by Us pursuant to a claim under the Policy will be paid to the Beneficiary. Receipt of the proceeds by the Beneficiary will be an effectual discharge of Our liability for that claim. F. Rights of Third Parties No person other than the Policyholder, Beneficiary or Us may enforce any terms of the Policy. G. Currency In case of the value of Goods, payment of premium, and/or claim of insurance Policy in foreign currency, such payment transaction shall use the exchange rate equivalent to the selling rate published by Bank Indonesia at the time of transaction. H. Governing Language The text of the Policy shall be in bilingual, the English and Indonesian language versions. In the event of different interpretation between the texts, the Indonesian language text will prevail. I. Governing Law and Jurisdiction The Policy is a contract of insurance between the Policyholder and Us. It will be governed by construed and interpreted in accordance with Indonesian law and will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Indonesia. J. Economic and Embargo Sanction We are not liable to make payment for any obligation under the protection of the Policy or make a payment based on any extension: For any losses or claims arising, in connection with or where You or Your beneficiary, as contained in the Policy is a citizen or a tool of a government or a state, which is based on laws that govern the Policy and/or a law regulating Us, Our parent company or controlling body, has imposed an embargo or other economic sanctions that resulted in the banning of Us to provide insurance coverage, doing business with or providing economic benefits to the Policyholder or beneficiary under the Policy.
---	---

atas setiap kewajiban berdasarkan bagian jaminan manapun dalam **Polis** ini atau melakukan pembayaran berdasarkan perluasan apapun:

Untuk setiap kerugian atau klaim yang timbul, sehubungan dengan atau dimana **Anda** maupun penerima manfaat **Anda**, sebagaimana tercantum dalam **Polis** adalah warga negara atau aparat pemerintah atau negara, dimana berdasarkan hukum yang mengatur **Polis** ini dan/atau hukum yang mengatur **Kami**, induk perusahaan **Kami** maupun badan pengontrolnya, dikenakan embargo atau sanksi ekonomi lainnya yang mengakibatkan dilarangnya **Kami** untuk memberikan jaminan asuransi, melakukan kegiatan usaha dengan atau memberikan manfaat ekonomi kepada **Anda** atau penerima manfaat **Anda** berdasarkan **Polis** ini.

Dengan ketentuan tersebut, dipahami dan disepakati bahwa tidak ada manfaat atau pembayaran yang akan diberikan kepada penerima manfaat yang dinyatakan tidak dapat menerima manfaat yang bernilai ekonomi berdasarkan hukum dan/atau peraturan perundang-undangan yang mengatur **Polis** ini dan/atau **Kami**, induk perusahaan atau badan pengontrol **Kami**.

K. Perubahan

Setiap pemberitahuan, permintaan dan korespondensi lainnya akan disampaikan kepada **Anda** dan/atau **Penerima Manfaat** dengan mengirimkan email atau surat, ke alamat email atau alamat domisili yang disampaikan oleh **Anda** dan/atau **Penerima Manfaat** kepada **Kami**, sebagaimana tertera di Formulir Aplikasi, **Polis**, dan/atau Formulir Klaim.

Setiap pemberitahuan, permintaan dan korespondensi lainnya akan dianggap telah diterima dengan sah oleh **Anda** dan/atau **Penerima Manfaat**, (a) jika dikirim melalui surat, saat dimana surat tersebut telah ditinggalkan di Alamat, atau (b) jika dikirimkan melalui email, pada saat email tersebut dikirimkan ke Alamat (kecuali jika pengirim telah menerima pemberitahuan kegagalan pengiriman otomatis).

Anda dan/atau **Penerima Manfaat** harus memberitahukan kepada **Kami** secara tertulis jika **Anda** dan/atau **Penerima Manfaat** bermaksud merubah Alamat **Anda** dan/atau **Penerima Manfaat**, dan pemberitahuan ini harus diterima oleh **Kami** paling lambat 30 hari kalender sebelum perubahan Alamat tersebut berlaku. Selama **Kami** belum menerima pemberitahuan perubahan Alamat sesuai dengan pengaturan pasal ini, maka segala pemberitahuan, permintaan dan korespondensi yang dikirimkan ke Alamat sebelumnya tetap berlaku sah dan dianggap telah diterima oleh **Anda** dan/atau **Penerima Manfaat** sesuai dengan ketentuan pasal ini. Untuk menghindari keragu-raguan, setiap pengiriman pemberitahuan, permintaan dan korespondensi ke Alamat sebelumnya yang dilakukan sebelum lewatnya jangka waktu 35 hari kalender akan tetap berlaku sah dan dianggap telah diterima oleh **Anda** dan/atau **Penerima Manfaat** sesuai dengan ketentuan pasal ini.

V. KLAIM

Bagian ini memperjelaskan:

- bagaimana **Penerima Manfaat** dapat mengajukan klaim.
- syarat dan ketentuan untuk proses klaim selanjutnya.

A. Cara Melakukan Klaim

Untuk mengajukan klaim, masuk ke <https://id.mycardbenefits.com> atau kirim pemberitahuan klaim ke:

PT AIG Insurance Indonesia
Claim Department

With this understood and agreed that no benefits or payments will be given to heirs who otherwise can not receive the benefits of economic value based on the laws that govern the Policy or **Us**, **Our** parent company or controlling entity.

K. Changes

Any notice, request, and other correspondence will be delivered to **You** and/or **Beneficiary** by sending an email or a letter to the latest email address or domicile address which is provided by **You** and/or **Beneficiary** to **Us**, as stated in the Application Form, **Policy**, and/or Claim Form.

Any notice, request and other correspondence will be deemed to be duly received by **You** and/or **Beneficiary**, (a) if sent by letter, when left at the Address, or (b) if sent by email, at the time of sending to the Address (unless the sender has received an automated delivery failure notice)

You and/or **Beneficiary** must inform **Us** in writing if **You** and/or **Beneficiary** wishes to change **Your** and/or **Beneficiary's** address, and this notification must be received by **Us** at the latest 30 calendar days before the the change of address is effective. As long as **We** have not received the notification of the change of Address in accordance with this clause, all notices, requests and other correspondence sends to the previous Address will be deemed valid and are considered to be duly received by **You** and/or **Beneficiary** in accordance with this clause. For the avoidance of doubt, any notice, request and other correspondence that sends to the previous address before the passing of the 35 calendar days will remain valid and will be deemed to be duly received by **You** and/or **Beneficiary** in accordance with this clause.

V. CLAIM

This part explains:

- how a **Beneficiary** can make a claim.
- terms and conditions to process the claim.

A. How to Make a Claim

To file a claim, log on to <https://id.mycardbenefits.com> or send a claim notification to:

PT AIG Insurance Indonesia
Claim Department

Gedung Bursa Efek Indonesia
Tower 2, Lantai 3A
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53
Jakarta 12190, Indonesia
Email: contact.indonesia@aig.com

Atau

Hubungi Nomor +62 21 5291 4888

Bahasa yang didukung: Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris

Pemegang Polis tidak boleh melakukan pembayaran, penolakan, penawaran atau persetujuan untuk membayar klaim tanpa mendapat persetujuan tertulis dari **Kami**.

Sebelum **Penerima Manfaat** menghubungi AIG, disarankan agar **Penerima Manfaat** telah membaca dan memahami **Polis** asuransi. Ada beberapa syarat dan ketentuan umum yang secara terperinci menjelaskan perihal klaim asuransi.

B. Dasar Penyelesaian

Kami akan memberikan keputusan klaim dalam bentuk mengembalikan atau membayar biaya perbaikan atau membayar tunai nilai kerugian atau kerusakan sampai dengan jumlah pertanggungan, sesuai dengan selisih penggantian yang telah didapatkan dari garansi atau asuransi lain.

Kami akan memberikan penggantian sampai dengan jumlah pertanggungan untuk biaya perbaikan setelah terjadi kerusakan sebagian; atau penggantian baru setelah terjadi kerugian atau kerusakan secara keseluruhan. Apabila **Penerima Manfaat** mengajukan klaim untuk kerugian atau biaya yang dikeluarkan dalam mata uang asing, **Kami** akan mengganti kerugian **Penerima Manfaat** dalam Indonesia Rupiah berdasarkan kurs penjualan nilai tukar mata uang yang diterbitkan oleh Bank Indonesia pada saat pembayaran.

C. Nilai Asuransi

Apabila jumlah pertanggungan sebagaimana yang tertulis dalam **Polis** lebih rendah dari nilai **Barang**, maka pembayaran klaim maksimum yang akan dilakukan berdasarkan perhitungan proporsi nilai pertanggungan terhadap nilai barang yang akan digantikan dan akan memperhitungkan nilai kerugian dan/atau kerusakan. Klausul ini tidak berlaku untuk bagian lain.

D. Uji Tuntas

Anda dan/atau **Penerima Manfaat** akan memperhatikan, mematuhi dan memenuhi persyaratan, ketentuan, kondisi dan endosemen dari **Polis** ini sejauh mereka berhubungan dengan apa yang harus dilakukan atau dipenuhi. Jika **Anda** dan/atau **Penerima Manfaat** gagal untuk memperhatikan, mematuhi atau memenuhi salah satu syarat, ketentuan, kondisi dan endosemen **Polis** ini, **Kami** tidak bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran berdasarkan **Polis** ini.

E. Asuransi lain

Apabila ada asuransi lain yang memiliki pertanggungan sama seperti **Polis** ini, maka **Kami** akan membayar klaim dengan menerapkan penggabungan jumlah pertanggungan berdasarkan **Polis** ini sampai dengan jumlah pertanggungan pada **Polis** ini dan polis (-polis) gabungan lain, sampai dengan jumlah kerugian atau kerusakan.

F. Usaha Perawatan Barang yang Sewajarnya

Anda dan/atau **Penerima Manfaat** harus menggunakan segala daya upaya untuk mencegah atau menghindari semaksimal mungkin terjadinya kerugian atau kerusakan dan juga harus melakukan segala upaya untuk mendapatkan kembali setiap harta benda yang telah hilang atau dicuri

Gedung Bursa Efek Indonesia
Tower 2, Lantai 3A
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53
Jakarta 12190, Indonesia
Email: contact.indonesia@aig.com

Or

Call at Number +62 21 5291 4888

Languages supported: Bahasa Indonesia, English

Policyholder must not settle, reject, negotiate or agree to pay any claim without **Our** written permission.

Before a **Beneficiary** makes the call, it will help if the **Beneficiary** has read and understood the insurance **Policy**. There are some general terms and conditions that are specific to insurance claims.

B. Basis of Settlement

We will at **Our** option reinstate or pay for the cost of repairs or pay in cash the amount of loss or damage up to the sum insured in excess of other warranty and or applicable insurance.

We will pay up to the sum insured for the cost of repair following partial damage; or the cost of a new replacement following total loss or damage. When a **Beneficiary** makes a claim for loss or expenses incurred in a foreign currency, **We** will indemnify the **Beneficiary** in Indonesian Rupiah based on the prevailing currency exchange selling rate published by Bank of Indonesia at the time of the claim payment.

C. Insurance to Value

When the sum insured as specified in the **Policy** is lower than the actual value to replace the insurable interests, **Our** maximum claims payment will be based on the proportion of the sum insured to the actual replacement value applied to the amount of loss or damage. This clause does not apply to any other sections.

D. Due Diligence

You and/or **Beneficiary** will observe, comply and fulfill the terms, provisions, conditions and endorsements of the **Policy** in so far as they relate to anything to be done or complied with. If **You** and/or **Beneficiary** fail to observe, comply or fulfill any of the terms, provisions, conditions and endorsements of the **Policy**, **We** are not liable to make any payment under the **Policy**.

E. Other Insurance

If there are other insurances which cover the same insurable interest as the **Policy**, **Our** claims payment will be determined by applying the proportion of the sum insured under the **Policy** to the sum insured of the **Policy** and other policy(s) combined, to the amount of loss or damage.

F. Reasonable Care

You and/or any **Beneficiary** must take all reasonable steps to avoid or minimise any loss or damage and must also make every effort to recover any property covered by the **Policy** which has been lost or stolen.

G. Notice and Beneficiary Obligation In the Event of Occurrence

In the event of an occurrence that may lead to a claim under the **Policy**:

a. **Beneficiary** will take necessary measures to prevent and avoid further loss or damage;

b. **For Non-delivery and/or Incomplete Delivery cases:**

yang dijamin pada **Polis** ini.

G. Pemberitahuan dan Kewajiban Anda pada saat terjadi kejadian

Pada saat terjadinya sebuah kejadian yang dapat mengakibatkan klaim berdasarkan **Polis** ini:

- a. **Penerima Manfaat** akan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencegah dan menghindari kerugian lebih lanjut atau kerusakan;
- b. **Dalam Kasus Tidak Terkirim dan / atau Pengiriman Tidak Lengkap**
Ini adalah kasus dimana Barang tidak diterima dan/atau diterima tidak lengkap
 - Pemberitahuan Klaim Pertama: hari ke-31 kalender hingga maksimal hari ke-90 kalender dari tanggal jadwal awal penerimaan barang
 - Formulir Klaim Diterima: maksimal 30 hari kalender sejak Pemberitahuan Klaim Pertama
 - Dokumen Klaim Lengkap: maksimal 30 hari kalender sejak Formulir Klaim Diterima
- c. **Dalam Kasus Pengiriman yang Rusak**
 - Pemberitahuan Klaim Pertama: maksimal 48 jam sejak **Barang** diterima
 - Formulir Klaim Diterima: maksimal 30 hari kalender sejak Pemberitahuan Klaim Pertama
 - Dokumen Klaim Lengkap: maksimal 30 hari kalender sejak Formulir Klaim diterima
- d. **Penerima Manfaat** dalam hal kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh **Pencurian** atau upaya **Pencurian**, akan segera membuat laporan kehilangan dari kepolisian setempat atau jika diperlukan dari badan penegak hukum yang diakui pemerintah. **Penerima Manfaat** juga akan bekerja sama dengan **Kami** untuk melakukan penghukuman terhadap pelaku kejahatan;
- e. **Penerima Manfaat** dengan biaya mereka sendiri memberikan kepada **Kami** keterangan detail dan dokumen beserta bukti yang mungkin **Kami** perlukan;

H. Pemalsuan

Jika **Penerima Manfaat** melakukan pemalsuan di dalam klaim pada **Polis** ini atau jika **Penerima Manfaat** atau ada seseorang yang mengatasnamakan **Penerima Manfaat** melakukan pemalsuan dan menggunakan segala cara untuk melakukan pemalsuan dalam hal untuk mendapatkan manfaat dari **Polis** ini, semua manfaat sesuai **Polis** ini akan hangus.

I. Persetujuan

Penerima Manfaat menyetujui bahwa untuk setiap informasi yang diperoleh atau disimpan oleh **Kami** (baik yang terdapat pada aplikasi klaim ini atau yang diperoleh dengan cara lain) dapat dipergunakan dan diungkapkan oleh **Kami** kepada individu/perusahaan yang terkait dengan **Kami** atau kepada setiap pihak ketiga yang independen (didalam atau diluar Indonesia) untuk setiap hal yang terkait dengan **Polis** ini, dan untuk memberikan keterangan atau informasi mengenai produk dan layanan yang **Kami** percaya mungkin menarik untuk **Penerima Manfaat** dan untuk berkomunikasi dengan **Penerima Manfaat** untuk tujuan apapun.

VI. LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

1. Konsumen dapat mengajukan tanggapan atau pengaduan dengan menghubungi PT AIG Insurance Indonesia (AIG Indonesia) melalui:

These are cases where the Goods are not delivered or there are missing parts

- First Notice of Loss (FNOL): day 31st calendar days up to maximum day 90th calendar days from original scheduled delivery date
- Claims Form Received: maximum 30 calendar days of First Notice of Loss
- Claim Documents Complete: maximum 30 calendar days of Claims Form received

c. For Damaged Delivery cases:

- First Notice of Loss (FNOL): maximum 48 hours since **Goods** received
- Claims Form Received: maximum 30 calendar days of First Notice of Loss
- Claim Documents Complete: maximum 30 calendar days of Claims Form received

d. The **Beneficiary** will, in the case of loss or damage by Theft or any attempt of Theft, immediately lodge an official report with the police or where appropriate, a recognised governmental law enforcement agency. The **Beneficiary** will also co-operate with **Us** to secure the conviction of the offender;

e. The **Beneficiary** will at their own expense provide **Us** with such detailed particulars and documents and proof as **We** may reasonably require;

H. Fraud

If the **Beneficiary** makes any claim under the Policy which is in any respect fraudulent or if the **Beneficiary** or any one acting on the **Beneficiary's** behalf use any fraudulent means or devices to obtain any benefit under the Policy, all benefits under the Policy will be forfeited.

I. Consent

The **Beneficiary** agrees that any information collected or held by **Us** (whether contained in a claim application or otherwise obtained) can be used and disclosed by **Us** to its associated individuals/companies or any independent third parties (within or outside Indonesia) for any matters relating to the Policy, and to provide advice or information concerning products and services which **We** believe may be of interest to the **Beneficiary** and to communicate with the **Beneficiary** for any purpose.

VI. CONSUMER COMPLAINT SERVICE

1. Consumer can submit any feedback or complaint by contacting PT AIG Insurance Indonesia (AIG Indonesia) to:

Surat elektronik (email)

Unduh Formulir Pengaduan di [sini](#) dan kirimkan melalui surel ke contact.indonesia@aig.com

Layanan Pelanggan

+62 21 5291 4888

Langsung (Walk-in)

Gedung Bursa Efek Indonesia

Tower 2, Floor 3A

Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53,

Jakarta 12190, Indonesia

Sesuai waktu operasional layanan pelanggan AIG Indonesia yang tertera di situs kami www.aig.co.id.

Catatan: Waktu operasional layanan pelanggan kami dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya, mohon mengacu kepada situs kami untuk Informasi waktu operasional layanan pelanggan kami yang terbaru.

2. Petugas AIG Indonesia akan mengirimkan konfirmasi penerimaan pengaduan melalui email dengan menyampaikan nomor registrasi pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan, dokumen yang harus dilengkapi serta informasi umum lainnya.
3. Konsumen dengan pengaduan tertulis wajib melengkapi dokumen di bawah ini dalam 10 (sepuluh) hari kerja setelah menerima konfirmasi penerimaan pengaduan dari AIG Indonesia:
 - a. Salinan Formulir Pengaduan yang ditandatangani
 - b. Salinan Identitas Konsumen/Penerima Kuasa (KTP/SIM/Passport/KITAS)
 - c. Dokumen lain terkait permasalahan, apabila ada
 - d. Surat Kuasa apabila penyampaian pengaduan dikuasakan oleh Pemegang Polis/Tertanggung/Penerima Manfaat ke pihak lain
4. Pengaduan secara lisan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak diterima. Dalam hal AIG Indonesia membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud tidak dapat dipenuhi, AIG Indonesia akan meminta kepada konsumen untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
5. Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan dalam 10 (sepuluh) hari kerja setelah dokumen lengkap diterima. Apabila diperlukan, kami akan menginformasikan perpanjangan waktu secara tertulis kepada konsumen.
6. AIG Indonesia akan mengirimkan Tanggapan Pengaduan secara tertulis. Layanan pengaduan akan dianggap selesai dan ditutup per hari Tanggapan Pengaduan dikirimkan apabila dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak Tanggapan Pengaduan tertulis tersebut, AIG Indonesia tidak menerima tanggapan dari konsumen.

Perjanjian ini telah disesuaikan untuk mematuhi ketentuan hukum termasuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Polis Kumpulan ini diterbitkan oleh PT AIG Insurance Indonesia dan akan berlaku efektif sejak tanggal yang tercetak di Jadwal Polis dan hanya akan sah dan mengikat jika Polis Kumpulan ini ditandatangani oleh perwakilan resmi dari Penanggung.

Email

Download the Complaint Form [here](#) and send it via email to contact.indonesia@aig.com

Customer Service

+62 21 5291 4888

Walk-in

Bursa Efek Indonesia Building

Tower 2, Floor 3A

Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53,

Jakarta 12190, Indonesia

According to the operational hours of AIG Indonesia customer service listed on Our website www.aig.co.id.

Note: Our customer service operating hours are subject to change at any time without prior notice, please refer to Our website for the latest information on Our customer service operating hours.

2. AIG Indonesia officer will send confirmation of complaint receipt via email by providing the complaint registration number, complaint receipt date, documents that must be completed and other general information.
3. Consumer with written complaint is required to complete the following documents within ten (10) working days after receiving the complaint receipt from AIG Indonesia:
 - a. Copy of signed Complaint Form;
 - b. Copy of Consumer/Authorized Representative's Identity (ID Card/Driving License/Passport/KITAS);
 - c. Other documents related to the issue, if any;
 - d. A Letter of Authorization must be attached if the complaint is authorized by the Policyholder/Insured/beneficiary to other party.
4. Written complaint will be followed up and resolved within five (5) working days after received. In the event that the AIG Indonesia requires supporting documents and the period for resolving the complaint as referred to cannot be met, AIG Indonesia will ask the consumer to submit the complaint in writing by attaching the required supporting documents.
5. Written complaint will be followed up and resolved within ten (10) working days after the complete documents are received. If necessary, We will inform the time extension to the consumer in writing.
6. AIG Indonesia will send a written Complaint Response. Complaint service will be considered completed and closed per day the Complaint Response was sent if within ten (10) working days from the written Complaint Response, AIG Indonesia does not receive a response from the consumer.

This Agreement has been adjusted to comply to the provision of law including Financial Service Authority Regulation.

This Group Policy issued by PT AIG Insurance Indonesia and shall be effective from the date printed in the Policy Schedule and shall be valid and binding only if this Group Policy is signed by an authorized representative of the Insurer.