

**MASTERCARD INDONESIA  
WORLD ELITE CREDIT CARDS**

**SUMMARY OF COVER**

Insurance Coverage	Maximum Benefit Amount (IDR)	
	Per occurrence	Per aggregate
Purchase Protection	IDR 43,000,000	IDR 285,000,000
E-Commerce Purchase Protection	IDR 14,000,000	IDR 14,000,000

**PART A**

**PURCHASE PROTECTION INSURANCE TERMS & CONDITIONS  
FOR INDONESIA CARDHOLDERS**

**SECTION I GENERAL DEFINITIONS**

Terms with a specific meaning are defined below and have this meaning wherever they appear with an initial capital letter.

**Accidental Damage:** items that can no longer perform the function they were intended for due to broken parts or material or structural failures due to an accident.

**Annual Aggregate Limit:** the maximum amount of benefit per Cardholder available under the Purchase Protection Insurance.

**Cardholders/Insured Persons:** all individuals who have been issued an Eligible Card, including secondary or additional cardholders on the same account, in the Territory and where such Eligible Card is issued by a participating Issuer.

**Check(s)** means a written order directing a bank or banker to pay money as therein stated to specific payee.

**Covered Purchases:** items, other than those listed in Section III Exclusions, purchased entirely with the Eligible Card and/or has been acquired with points earned by a Rewards Program associated with the Eligible Card.

**Eligible Card:** a participating Issuer's Mastercard World Elite Credit Cards.

**Eligible Cardholders:** those Cardholders with Eligible Cards who shall be entitled to receive payment or such other benefit as is provided for in the Purchase Protection Insurance Certificate.

**Insurer:** PT AIG Insurance Indonesia

**Issuer:** a bank or financial institution or like entity that is authorized by Mastercard to operate a Mastercard credit card program in the Territory and is participating in the Purchase Protection offering to Cardholders.

**Lost or stolen** means having been inadvertently lost or having been stolen by a third party without your assistance, consent or cooperation.

**Per Occurrence Limit:** the maximum amount of benefit available under the Purchase Protection Insurance for any single Covered Purchase.

**Territory:** Worldwide.

**Theft:** the illegal act of taking a Covered Purchase belonging to the Insured Person, without their consent, with intent to deprive him/her of its value.

**MASTERCARD INDONESIA  
KARTU KREDIT WORLD ELITE**

**RINGKASAN PERTANGGUNGAN**

Pertanggungan Asuransi	Nilai Manfaat Maksimum (IDR)	
	Per kejadian	Per keseluruhan
Perlindungan Pembelian	IDR 43.000.000	IDR 285.000.000
E-Commerce Purchase Protection	IDR 14,000,000	IDR 14,000,000

**BAGIAN A**

**SYARAT & KETENTUAN ASURANSI PERLINDUNGAN PEMBELIAN UNTUK  
PEMEMANG KARTU KREDIT DI INDONESIA**

**BAB I DEFINISI UMUM**

Istilah-istilah yang memiliki arti tertentu didefinisikan di bawah ini dan memiliki arti tersebut di mana pun istilah-istilah tersebut tercantum dengan diawali huruf kapital.

**Kerusakan yang Tidak Disengaja:** barang-barang yang tidak dapat lagi menjalankan fungsi yang dimaksudkan untuk barang-barang tersebut akibat kerusakan suku cadang atau bahan atau kerusakan struktur yang diakibatkan oleh kejadian yang tidak disengaja.

**Batas Keseluruhan per Tahun:** nilai manfaat maksimum untuk setiap Pemegang Kartu yang tersedia berdasarkan Asuransi Perlindungan Pembelian.

**Pemegang Kartu/Tertanggung:** semua orang yang kepadanya telah diterbitkan Kartu yang Memenuhi Syarat, termasuk pemegang kartu kedua atau tambahan pada rekening yang sama, di dalam Wilayah dan di mana Kartu yang Memenuhi Syarat tersebut diterbitkan oleh Penerbit yang berpartisipasi.

**Cek(-cek) adalah** instruksi tertulis yang memerintahkan kepada bank atau bankir untuk membayar sejumlah uang sebagaimana yang tertera dalam instruksi tersebut kepada penerima pembayaran tertentu.

**Pembelian yang Dilindungi:** barang-barang, selain dari yang tercantum pada Daftar Pengecualian dalam Bab III, yang seluruhnya dibeli dengan menggunakan Kartu yang Memenuhi Syarat dan/atau diperoleh dengan menggunakan poin yang terkumpul melalui Program Penghargaan yang terkait dengan Kartu yang Memenuhi Syarat.

**Kartu yang Memenuhi Syarat:** Kartu Mastercard World Elite milik Penerbit yang berpartisipasi.

**Pemegang Kartu yang Memenuhi Syarat:** Pemegang Kartu yang memiliki Kartu yang Memenuhi Syarat pada saat klaim diajukan yang berhak untuk menerima pembayaran atau manfaat lain sebagaimana yang ditentukan dalam Sertifikat Asuransi Perlindungan Pembelian.

**Penanggung:** PT AIG Insurance Indonesia

**Penerbit:** bank atau lembaga keuangan atau entitas yang sejenis yang diberikan kewenangan oleh Mastercard untuk menjalankan program kartu kredit Mastercard di dalam Wilayah dan yang berpartisipasi dalam Penawaran Perlindungan Pembelian kepada Para Pemegang Kartu.

**Hilang atau dicuri** artinya telah secara tidak sengaja hilang atau dicuri oleh pihak ketiga tanpa bantuan, persetujuan, atau kerja sama Anda.

**Batas per Kejadian:** nilai manfaat maksimum yang tersedia berdasarkan Asuransi Perlindungan Pembelian untuk setiap Pembelian yang Ditanggung.

--	--

**SECTION II COVERAGE**

The **Insurer** will pay for loss of Covered Purchases due to Accidental Damage or Theft, occurring within one hundred eighty (180) days from the date of purchase as indicated on the store receipt, up to the Per Occurrence Limit, and subject to the Annual Aggregate Limit per Cardholder.

- Covered Purchases given as gifts are covered.
- Covered Purchases include internet purchases.
- Covered Purchases do not have to be registered.

**SECTION III EXCLUSIONS**

The **Insurer** will not pay for:

1. items that were **lost or stolen** from a vehicle;
2. any motor vehicle including automobiles, boats and airplanes, and any equipment and/or parts necessary for their operation and/or maintenance;
3. permanent household and/or business fixtures, including but not limited to carpeting, flooring and/or tile, air conditioners, refrigerators, or heaters;
4. travelers **checks**, cash, tickets of any kind, negotiable instruments, bullion, rare or precious coins or stamps, plants, animals, consumables, perishables and services;
5. art, antiques, firearms, and collectable items;
6. furs, jewelry, gems, precious stones and articles made of or containing gold or other precious metals and/or precious stones;
7. items the **Insured** have rented or leased;
8. used, rebuilt, refurbished, or remanufactured items at the time of purchase;
9. shipping and handling expenses or installation, assembly related costs;
10. items purchased for resale, professional, or commercial use;
11. losses that are caused by vermin, insects, termites, mold, wet or dry rot, bacteria or rust;
12. losses due to mechanical failure, electrical failure, software failure, or data failure including, but not limited to any electrical power interruption, surge, brownout or blackout, or telecommunications or satellite systems failure;
13. items damaged due to normal wear and tear, inherent product defect or normal course of play (such as, but not limited to sporting or recreational equipment);
14. items that the **Insured** damaged through alteration (including cutting, sawing, and shaping);
15. items left unattended in a place to which the general public has access;

**Wilayah:** Di seluruh dunia.

**Pencurian:** perbuatan yang melanggar hukum yakni mengambil Pembelian yang Ditanggung milik Tertanggung, tanpa persetujuan mereka, dengan maksud mengambil nilainya dari orang tersebut.

**BAB II PERTANGGUNGAN**

**Penanggung** akan membayar atas kerugian Pembelian yang Ditanggung yang disebabkan oleh Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Pencurian, yang terjadi dalam jangka waktu seratus lapan puluh (180) hari sejak tanggal pembelian sebagaimana yang tertera dalam tanda terima toko, sampai dengan Batas per Kejadian, dan dengan tunduk kepada Batas Keseluruhan per Tahun untuk setiap Pemegang Kartu.

- Pembelian yang Ditanggung yang diberikan sebagai hadiah termasuk dalam pertanggungan.
- Pembelian yang Ditanggung mencakup pembelian melalui internet.
- Pembelian yang Ditanggung tidak perlu terdaftar.

**BAB III PENGECUALIAN**

**Penanggung** tidak akan melakukan pembayaran atas hal-hal sebagai berikut:

1. Barang-barang yang **hilang atau dicuri** dari suatu kendaraan;
2. Setiap kendaraan bermotor termasuk mobil, perahu, dan pesawat terbang, dan setiap peralatan dan/atau suku cadang yang diperlukan untuk pengoperasian dan/atau pemeliharaan kendaraan bermotor tersebut;
3. Perlengkapan tetap rumah tangga dan/atau usaha, termasuk akan tetapi tidak terbatas pada karpet, lantai dan/atau ubin, pendingin ruangan, lemari es, atau pemanas;
4. **Cek** pelawat, uang tunai, tiket dengan jenis apa pun, surat berharga, emas murni, uang logam atau perangko yang langka atau berharga, tanaman, binatang, barang habis pakai, barang yang tidak tahan lama, dan jasa;
5. Benda seni, barang antik, senjata api, dan barang koleksi;
6. Bulu binatang, perhiasan, batu mulia, dan barang-barang yang terbuat dari atau mengandung emas atau logam mulia lain dan/atau batu mulia;
7. Barang-barang yang telah disewakan atau dikontrakkan oleh **Tertanggung**;
8. Barang-barang yang pada saat pembelian telah digunakan, dibangun kembali, diperbaharui kembali, atau dibuat kembali;
9. Biaya pengiriman dan penanganan atau biaya yang terkait dengan instalasi atau pemasangan;
10. Barang-barang yang dibeli untuk dijual kembali, atau untuk pemakaian profesional atau komersial;
11. Kerugian yang disebabkan oleh cacing, serangga, rayap, jamur, kebusukan basah atau kering, atau karat;
12. Kerugian akibat kerusakan mekanis, kerusakan listrik, kerusakan perangkat lunak, atau kerusakan data termasuk, akan tetapi tidak terbatas pada setiap gangguan daya listrik, kenaikan atau penurunan tegangan listrik, pemadaman listrik, atau kerusakan sistem telekomunikasi atau satelit;
13. Barang-barang yang rusak akibat keausan yang disebabkan oleh

16. losses due to or related to nuclear, biological or chemical event;
17. losses that do not occur within the policy period;
18. Losses that result from or related to business pursuits including the Insured's work or profession;
19. Losses caused by illegal acts
20. losses due to mysterious disappearance, unexplainable and/or improvable event;
21. losses that the **Insured** have intentionally caused;
22. losses that result from the direct actions of a **relative**, or actions that a **relative** knew of or planned;
23. losses due to war, invasion, act of foreign enemy, hostilities or warlike operations (whether war has been declared or not), civil war, rebellion, revolution, insurrection, civil commotion, uprising, military or usurped power, martial law, terrorism, riot or the act of any lawfully constituted authority;
24. losses due to the order of any government, public authority, or customers' officials.

#### SECTION IV CONDITIONS

1. The damage or loss of the items must be within one hundred eighty (180) days from the purchase date.
2. Items given as gifts are included.
3. The **Insurer** will decide whether to have the item repaired or replaced, or to reimburse the **Insured** either by cash or credit, up to the amount charged to the **Insured's payment card**, and not to exceed the original purchase price.
4. Items must be purchased entirely with the **Insured's payment card**.
5. If the item is part of a pair or set, the **Insured** will only receive compensation for the value of the stolen or damaged item unless the articles are unusable individually and/or cannot be replaced individually; the theft or damage of an item that is part of a pair or set will be viewed as one occurrence and the coverage limitation still applies.
6. Product rebates, discounts or rewards points will be deducted from the original cost of the item.
7. For theft claims, the **Insured** must provide an official police report regarding the incident.
8. Excess of Other Insurance Coverage  
Coverages provided by this policy are excess; which means that if at the time of occurrence, the **Insured** has other valid and collectible insurance, such as but not limited to homeowner's or renter's insurance, this policy will only cover that amount not covered by such other insurance, up to the limits of the specific coverage. If the event is covered by more than one of the policy coverages, the **Insurer** will only pay the amount from the coverage under which the **Insured** first filed the claim.

- pemakaian yang normal, cacat produk yang melekat, atau pemakaian dalam suatu permainan yang berlangsung secara normal (seperti, akan tetapi tidak terbatas pada peralatan olahraga atau rekreasi);
14. Barang-barang yang dirusak oleh **Tertanggung** melalui perubahan (termasuk memotong, menggggaji, dan membentuk);
  15. Barang-barang yang ditinggalkan tanpa pengawasan di tempat yang dapat diakses oleh masyarakat umum;
  16. Kerugian akibat atau yang terkait dengan peristiwa nuklir, biologis, atau kimiawi;
  17. Kerugian yang tidak terjadi dalam jangka waktu polis;
  18. Kerugian yang diakibatkan oleh atau terkait dengan upaya bisnis, termasuk pekerjaan atau profesi Tertanggung;
  19. Kerugian yang disebabkan oleh tindakan yang melanggar hukum;
  20. Kerugian akibat barang tersebut hilang secara misterius atau akibat peristiwa yang tidak dapat dijelaskan dan/atau mustahil;
  21. Kerugian yang disebabkan oleh **Tertanggung** dengan sengaja;
  22. Kerugian yang diakibatkan oleh tindakan langsung seorang **kerabat**, atau tindakan yang diketahui atau direncanakan oleh seorang **kerabat**;
  23. Kerugian akibat perang, penyerbuan, tindakan musuh asing, penyerdaan atau operasi serupa peperangan (baik perang telah dinyatakan maupun tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi, perlawanan, pergolakan sipil, pembangkitan rakyat, kekuatan militer atau pengambilalihan kekuasaan, keadaan perang, terorisme, huruhara atau tindakan dari setiap otoritas yang ditunjuk secara sah;
  24. Kerugian akibat perintah yang diberikan oleh pemerintah, otoritas publik, atau pejabat nasabah mana pun.

#### BAB IV SYARAT-SYARAT

1. Kerusakan atau kerugian atas barang-barang tersebut harus terjadi dalam jangka waktu seratus lapan puluh (180) hari sejak tanggal pembelian.
2. Barang-barang yang diberikan sebagai hadiah tercakup dalam pertanggungan.
3. **Penanggung** akan memutuskan apakah akan memperbaiki atau mengganti barang tersebut, atau memberikan penggantian kepada **Tertanggung** baik secara tunai maupun kredit, sampai dengan nilai yang dibebankan atas **kartu pembayaran Tertanggung**, yang tidak akan melebihi harga pembelian awal.
4. Barang-barang harus dibeli seluruhnya dengan menggunakan **kartu pembayaran Tertanggung**.
5. Apabila barang tersebut merupakan bagian dari sepasang atau satu set barang, **Tertanggung** hanya akan menerima kompensasi atas nilai barang yang dicuri atau rusak kecuali apabila barang-barang tersebut tidak dapat digunakan secara sendiri-sendiri dan/atau tidak dapat diganti secara sendiri-sendiri; kerugian atau kerusakan atas barang yang merupakan bagian dari sepasang atau satu set barang akan dianggap sebagai satu kejadian dan pembatasan pertanggungan tetap berlaku.
6. Potongan harga produk, diskon, atau poin reward akan dikurangi dari harga barang awal.
7. Untuk klaim pencurian, **Tertanggung** harus memberikan laporan polisi resmi tentang insiden tersebut.
8. Kelebihan Pertanggungan Asuransi Lain  
Pertanggungan yang diberikan oleh polis ini berupa kelebihan; yang berarti bahwa apabila pada saat kejadian, **Tertanggung** memiliki asuransi lain yang masih berlaku dan dapat ditagih, seperti akan tetapi tidak terbatas pada asuransi pemilik rumah atau penerima sewa, polis

9. **Burden of Proof**  
In any action, suit or other proceedings where the **Insurer** allege that by reason of the provisions of any exclusions which may be applicable, any loss, destruction or damage is not covered by this Policy, the burden of proving that such loss, destruction or damage is covered shall be upon the **Insured**.
10. **Valuation/Foreign Currency**  
In case of payment of premium and/or claim of this **Policy** in foreign currency are made in Indonesian Rupiah or vice versa, such payment shall use the exchange rate equivalent to the rate published by Bank Indonesia at the time of the payment;
11. **Concealment or Fraud**  
This entire **Policy** will be voided, whether before or after the loss, if **Insured** willfully concealed or misrepresented any material fact or circumstance concerning this insurance or provided fraudulent information to **Insurer**.
12. **Settlement of Disputes**  
In the event of any dispute arising between **Insured** and **Insurer** in respect of the implementation and/or interpretation of this Policy, the dispute shall be settled amicably within 60 (sixty) days since the dispute arises. The dispute arises since **Insured** or **Insurer** have expressed in writing their disagreement on the subject matter of the dispute. If the dispute could not be settled, **Insurer** shall give **Insured** the option to elect either one of the following dispute clauses to settle the dispute and such choice could not be revoked. You must notify this choice to **Insurer** by registered letter, telegrams, facsimile, e-mail or by courier.
  - a. **Settlement by Arbitration**  
Any dispute arising out of or in relation to the interpretation and/or implementation of this **Policy** shall be settled by the Indonesian National Arbitration Agency or *Badan Arbitrase Nasional Indonesia* ("BANI") based on BANI's proceeding regulations, which has a final and binding decision.
  - b. **Settlement by Court of Law**  
Any dispute arising out of or in relation to the interpretation and/or implementation of this **Policy** will be settled through district court based on the provisions of the Indonesian legal proceeding law

#### SECTION V UNIFORM PROVISIONS

1. **Valid Account:** The **Eligible Card** must remain open, valid and in good standing for payments to be made
2. **Notice of Claim:** Notice of claim must be given to the **Insurer** no later than 48 hours from the date of the incident. Failure to give notice within 48 hours from the date of the incident may result in a denial of the claim. To file a claim, log on to

ini hanya akan menanggung nilai yang tidak ditanggung oleh asuransi lain tersebut, sampai dengan batas pertanggungan tertentu. Apabila peristiwa tersebut ditanggung oleh lebih dari satu pertanggungan polis, **Penanggung** hanya akan membayar nilai dari pertanggungan berdasarkan apa **Tertanggung** pertama kali mengajukan klaim.

9. **Beban Pembuktian**  
Dalam setiap tindakan, gugatan, atau proses hukum lain di mana **Penanggung** menyatakan bahwa dengan alasan karena ketentuan-ketentuan tentang setiap pengecualian yang mungkin berlaku, setiap kerugian, kehancuran, atau kerusakan tidak ditanggung oleh Polis ini, beban pembuktian bahwa kerugian, kehancuran, atau kerusakan tersebut ditanggung berada pada **Tertanggung**.
10. **Penilaian/Valuta Asing**  
Dalam hal pembayaran premi dan/atau klaim **Polis** dalam valuta asing dilakukan dalam mata uang Rupiah Indonesia atau sebaliknya, pembayaran tersebut harus menggunakan nilai tukar yang setara dengan nilai tukar yang diterbitkan oleh Bank Indonesia pada saat pembayaran dilakukan;
11. **Penyembunyian atau Penipuan**  
Keseluruhan **Polis** ini akan dibatalkan, baik sebelum maupun sesudah terjadinya kerugian, apabila **Tertanggung** secara sengaja menyembunyikan atau menyajikan secara keliru setiap fakta atau situasi yang penting yang terkait dengan asuransi ini atau memberikan informasi palsu kepada **Penanggung**.
12. **Penyelesaian Sengketa**  
Dalam hal setiap sengketa yang timbul antara **Tertanggung** dan **Penanggung** terkait dengan pelaksanaan dan/atau penafsiran Polis ini, sengketa tersebut harus diselesaikan secara damai dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari sejak timbulnya sengketa tersebut. Sengketa tersebut timbul sejak **Tertanggung** atau **Penanggung** menyatakan secara tertulis ketidaksetujuan mereka terhadap pokok permasalahan sengketa tersebut. Apabila sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan, **Penanggung** harus memberikan kepada **Tertanggung** opsi untuk memilih salah satu dari klausul-klausul tentang sengketa berikut ini untuk menyelesaikan sengketa tersebut dan pilihan tersebut tidak dapat ditarik kembali. Anda harus memberitahukan tentang pilihan tersebut kepada **Penanggung** melalui surat tercatat, telegram, faksimile, surat elektronik, atau melalui kurir.
  - a. **Penyelesaian melalui Arbitrase**  
Setiap sengketa yang timbul dari atau terkait dengan penafsiran dan/atau pelaksanaan **Polis** ini harus diselesaikan oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia ("BANI") berdasarkan peraturan BANI tentang proses hukum, yang memiliki putusan akhir dan mengikat.
  - b. **Penyelesaian melalui Pengadilan Hukum**  
Setiap sengketa yang timbul dari atau terkait dengan penafsiran dan/atau pelaksanaan **Polis** ini akan diselesaikan melalui pengadilan negeri berdasarkan ketentuan-ketentuan hukum tentang proses hukum di Indonesia.

#### BAB V KETENTUAN-KETENTUAN YANG SERAGAM

1. **Rekening yang Berlaku: Kartu yang Memenuhi Syarat** harus tetap terbuka, masih berlaku, dan berstatus baik agar pembayaran dapat dilakukan.
2. **Pemberitahuan tentang Klaim:** Pemberitahuan tentang klaim harus disampaikan kepada **Penanggung** selambat-lambatnya 48 jam sejak tanggal insiden. Kelalaian untuk menyampaikan pemberitahuan dalam jangka waktu 48 jam sejak tanggal insiden dapat mengakibatkan

<https://id.mycardbenefits.com> or send a claim notification to:

**PT AIG Insurance Indonesia**

Claims Department  
Indonesia Stock Exchange Building  
Tower 2, Floor 3 & 3A  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53, Jakarta 12190, Indonesia

Mastercard Hotline: +62 21 5291 7203

Opening Hours: Monday thru Friday – 8.30 am to 5.30 pm, except Public Holidays

Languages supported: Bahasa, English

Email: [Contact.Indonesia@aig.com](mailto:Contact.Indonesia@aig.com)

Or

AIG @Your Service at 0800 124 8888

**3. Proof of Loss:**

The Cardholder must provide:

- a signed claim form, if provided
- copy of purchase receipt showing payment of the item was made entirely with the **Eligible Card**;
- For theft claims, official copies of the police report within thirty (30) days of incident;
- For damage claims, official copies of the repair estimates;
- Cardholder's statement of account showing the account is open and in good standing at the time of filing the claim.

**\*Cardholders may be required to send in the damaged item(s), at their expense, for further evaluation of the claim.**

4. **Payment of Claims:** All benefits will be paid by the **Insurer** to the **Eligible Cardholders**. Payment of any indemnity shall be subject to the laws and governmental regulations then in effect in the country of payment.
5. **Fraudulent Claims:** If the claim is in any respect fraudulent all benefits in respect of such claim shall be forfeited.
6. **Governing Law and Jurisdiction:** This Purchase Protection insurance, its eligibility and any terms and conditions are to be interpreted according to the laws of Indonesia. Any dispute will be subject to the jurisdiction of the competent courts of Indonesia.
7. **Sanctions:** The **Insurer** will not be liable to provide any coverage or make any payment hereunder if to do so would be in violation of any sanctions law or regulation which could expose the **Insurer**, its parent company or its ultimate controlling entity to any penalty under any sanctions law or regulation.

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

**PT AIG Insurance Indonesia**

Departemen Klaim  
Gedung Bursa Efek Indonesia  
Menara 2, Lantai 3 & 3A  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53, Jakarta 12190, Indonesia

Saluran Siaga Mastercard: +62 21 5291 7203

Jam Buka: Senin sampai Jumat –

Jam 8.30 pagi sampai jam 5.30 sore kecuali hari libur umum

Bahasa yang didukung: Bahasa Indonesia, Inggris

Email: [Contact.Indonesia@aig.com](mailto:Contact.Indonesia@aig.com)

atau

AIG @Your Service at 0800 124 8888

**3. Bukti Kerugian:**

Pemegang Kartu harus menyediakan hal-hal sebagai berikut:

- formulir klaim yang telah ditandatangani, apabila tersedia
- salinan tanda terima pembelian yang menunjukkan bahwa pembayaran barang tersebut sepenuhnya dilakukan dengan menggunakan **Kartu yang Memenuhi Syarat**;
- Untuk klaim pencurian, salinan resmi laporan polisi dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari sejak terjadinya insiden;
- Untuk klaim kerusakan, salinan resmi perkiraan perbaikan;
- Rekening Koran Pemegang Kartu yang menunjukkan bahwa rekening tersebut dalam keadaan terbuka dan berstatus baik pada saat pengajuan klaim.

**\*Pemegang Kartu dapat diminta untuk mengirimkan barang(-barang) yang rusak tersebut, atas baya mereka sendiri, untuk dievaluasi lebih lanjut terkait dengan klaim tersebut.**

4. **Pembayaran Klaim:** Seluruh manfaat akan dibayarkan oleh **Penanggung** kepada **Pemegang Kartu yang Memenuhi Syarat**. Pembayaran atas setiap penggantian kerugian tunduk kepada undang-undang dan peraturan pemerintah yang berlaku pada saat tersebut di negara tempat pembayaran.
5. **Klaim Palsu:** Apabila klaim tersebut dari segi apa pun palsu, semua manfaat yang terkait dengan klaim tersebut akan dibatalkan.
6. **Hukum dan Yurisdiksi yang Mengatur:** Asuransi Perlindungan Pembelian ini, pemenuhan syaratnya serta setiap syarat dan ketentuannya harus ditafsirkan sesuai dengan undang-undang Indonesia. Setiap sengketa akan tunduk kepada yurisdiksi pengadilan yang berwenang di Indonesia.
7. **Sanksi: Penanggung** tidak akan bertanggungjawab atas pertanggungguan atau melakukan pembayaran apa pun berdasarkan Polis ini apabila hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap setiap undang-undang atau peraturan tentang sanksi yang dapat menyebabkan **Penanggung**, perusahaan induknya, atau entitas pengendali akhirnya terpapar pada setiap hukuman berdasarkan setiap undang-undang atau peraturan tentang sanksi.

**PART D**

**E-COMMERCE PURCHASE PROTECTION INSURANCE  
TERMS & CONDITIONS FOR INDONESIA CARDHOLDERS**

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**,

**BAGIAN D**

**SYARAT & KETENTUAN ASURANSI E-COMMERCE PURCHASE PROTECTION  
UNTUK PEMEGANG KARTU KREDIT DI INDONESIA**

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,

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, 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. **Governing Law** means law and regulation of the Republik of Indonesia
- L. **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.
- M. **Natural Catastrophe** means flood, windstorm, lightning, fire,

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 pertanggungansian maksimum per **Pemegang Polis** dalam Asuransi E-Commerce Purchase Protection selama **Periode Polis**.
- C. **Batas Keseluruhan per Tahun** bagi **Penerima Manfaat** berarti nilai pertanggungansian 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 perangko.
- 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 Pertanggungansian, 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 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. **Hukum yang Berlaku** berarti hukum dan regulasi Negara Kesatuan Republik Indonesia
- L. **Penerimaan Barang Yang Tidak Lengkap** berarti **Penerima**

explosion, landslide, volcanic action, earthquake or tsunami.

- N. **Per Occurrence Limit** means the maximum amount of benefit available under the **Policy** for any single **Covered Purchase** by a **Beneficiary**.
- O. **Policy** means the contract of insurance between **Us** and the **Policyholder**.
- P. **Policyholder** or **Insured** or **You/Your** means the entity purchasing the **Policy**
- Q. **Policy Period** means policy period within 12 months starting from the date of inception until the date of expiration
- R. **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
- S. **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.
- T. **Lost** means no longer in your possession due to having been (i) inadvertently misplaced, or, (ii) in an irretrievable place.
- U. **We/Us/Our/Insurer** means PT AIG Insurance Indonesia

### 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:

- Non-delivery or incomplete delivery after **Beneficiary** purchased **Goods** online.
- 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.

- Improper functioning due to delivery of **Damaged Goods**:

**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.

- M. **Bencana Alam** berarti banjir, angin topan, petir, kebakaran, ledakan, tanah longsor, aktivitas vulkanik, gempa bumi atau tsunami.
- N. **Batas Per Kejadian** berarti nilai manfaat maksimum yang tersedia dalam **Polis** untuk setiap **Pembelian Barang yang Ditanggung** oleh **Penerima Manfaat**.
- O. **Polis** berarti kontrak asuransi antara **Kami** dan **Pemegang Polis**
- P. **Pemegang Polis** atau **Anda** berarti entitas yang membeli **Polis** ini
- Q. **Periode Polis** berarti periode polis selama 12 bulan terhitung sejak tanggal dimulai hingga tanggal berakhirnya polis
- R. **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
- S. **Pencurian** berarti pengambilan harta benda dari perlindungan dan atau pengamanan Anda tanpa persetujuan, dengan maksud memperoleh keuntungan, sebagai akibat dari perampokan atau pencurian.
- T. **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
- U. **Kami/Penanggung** berarti 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:

- Barang** tidak diterima atau tidak lengkap diterima setelah **Penerima Manfaat** melakukan pembelian **Barang** secara online.
- 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

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.

- 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**.
- 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.
- 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.
- 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:

- Lawful confiscation by the Police, Government Agencies, Courts or other empowered authorities;
- 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:

- life animals or life plant ;
- cash, bullion, negotiable instruments, shares, travellers checks, or tickets of any description (including but not limited to tickets for sporting and entertainment events, and travel) ;
- consumable or perishable items (including but not limited to, food, flowers, drink, medicines, nutrition supplements);
- motor vehicles, motor cycles or motor scooters, watercraft, aircraft;
- 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;
- access to internet websites, software or data files downloaded from the internet including music files, photos, reading material, books and movies;
- services provided via the Internet such as cinema tickets, air tickets, hotel bookings, car rental, financial advice;
- Goods** purchased from a natural person either through a private transaction or an online auction website;
- counterfeit or fake goods;
- 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,

- sesuai dengan selisih penggantian yang telah didapatkan dari garansi atau asuransi lain

- 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
- 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**.
- 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.
- 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.
- 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:

- Penyitaan yang sah oleh Polisi, Instansi Pemerintah, Pengadilan atau otoritas berwenang lainnya;
- 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:

- binatang atau tumbuhan hidup;
- 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);
- barang yang untuk dikonsumsi atau yang mudah rusak (termasuk namun tidak terbatas pada makanan, bunga, minuman, obat-obatan, suplemen nutrisi);
- kendaraan bermotor, sepeda motor atau skuter motor, kapal, pesawat terbang;
- 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



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**.

#### 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

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 Pertanggungungan

Agar memenuhi ketentuan pertanggungungan 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**.
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 kalendar 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

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 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

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 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

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.

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

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 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

#### 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**

Claims Department

Indonesia Stock Exchange Building

Tower 2, Floor 3 & 3A

Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53, Jakarta 12190, Indonesia

Mastercard Hotline: +62 21 5291 7203

Opening Hours: Monday thru Friday – 8.30 am to 5.30 pm, except Public Holidays

Languages supported: Bahasa, English

Email: [Contact.Indonesia@aig.com](mailto:Contact.Indonesia@aig.com)

Or

AIG @Your Service at 0800 124 8888

**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**

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**

Departemen Klaim

Gedung Bursa Efek Indonesia

Menara 2, Lantai 3 & 3A

Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53, Jakarta 12190, Indonesia

Saluran Siaga Mastercard: +62 21 5291 7203

Jam Buka: Senin sampai Jumat –

Jam 8.30 pagi sampai jam 5.30 sore kecuali hari libur umum

Bahasa yang didukung: Bahasa Indonesia, Inggris

Email: [Contact.Indonesia@aig.com](mailto:Contact.Indonesia@aig.com)

atau

AIG @Your Service at 0800 124 8888

**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

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:**  
These are cases where the Goods are not delivered or there are missing parts
  - First Notice of Loss (FNOL): day 61<sup>st</sup> calendar days up to maximum day 180<sup>th</sup> calendar days from original scheduled delivery date
  - Claims Form Received: maximum 30 calendar days of First

**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 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**

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. FEEDBACK**

**Our** aim is to provide high quality services for **Our** customers. If there is any feedback please contact **Our** AIG @Your Service at 0800 1248 888 or email [contact.indonesia@aig.com](mailto:contact.indonesia@aig.com). **We** value input to improve **Our** quality of service for **Our** customers.

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

- The **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 the Policy is signed by an authorized representative of the **Insurer**.

Ini adalah kasus dimana Barang tidak diterima dan/atau diterima tidak lengkap

- Pemberitahuan Klaim Pertama: hari ke-61 kalender hingga maksimal hari ke-180 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. UMPAN BALIK**

Tujuan **Kami** adalah memberikan layanan yang terbaik bagi seluruh nasabah **Kami**. Jika Anda memiliki tanggapan atas layanan yang **Kami** berikan, mohon menghubungi AIG @Your Service di 0800 1248 888 atau email [contact.indonesia@aig.com](mailto:contact.indonesia@aig.com). Pendapat **Anda** sangat berharga, agar **Kami** dapat meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah **Kami**.

Perjanjian ini telah disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

**Polis** ini dikeluarkan oleh PT AIG Insurance Indonesia dan mulai berlaku pada tanggal yang tercantum pada **Polis**, dan hanya mengikat apabila **Polis** ini dibubuhi tanda tangan oleh perwakilan yang berwenang dari **Penanggung**.

