Syarat dan Ketentuan Asuransi Mikro Perjalanan

1. Risiko yang Dijamin

Asuransi Mikro Perjalanan (selanjutnya disebut '**AMP**') memberikan santunan apabila:

1.1 Peserta Asuransi (selanjutnya disebut 'Peserta') mengalami kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan Peserta:
- 1.1.1 meninggal dunia atau mengalami cacat tetap keseluruhan, dan atau
- 1.1.2 memerlukan perawatan medis.

1.2. Rumah yang ditempati Peserta mengalami kerusakan akibat kebakaran/ledakan kompor atau tabung gas/petir/ kejatuhan pesawat/asap kebakaran dari bangunan lain. Kerusakan yang dimaksud adalah kondisi bangunan Rumah tidak dapat ditinggali kembali oleh Peserta.

1.3 Khusus untuk **Asuransi Mikro Perjalanan Plus**, Peserta mengalami penundaan perjalanan selama paling sedikit 4 (empat) jam berturut-turut.

2. Definisi Peserta, Ahli Waris, Kecelakaan, Bangunan

2.1 **Peserta** adalah seseorang yang:
- 2.1.1 berusia 1 (satu) hingga 65 (enam puluh lima) tahun yang namanya terdaftar di ACA sebagai pembeli **AMP**, dan
- 2.1.2 tinggal di alamat Rumah yang tercetak pada Sertifikat **AMP**.

Khusus untuk Peserta kumpulan yang diasuransikan melalui **Asuransi Mikro Perjalanan Grup**, nama Peserta yang didaftarkan harus tercantum dalam 1 (satu) Kartu Keluarga yang sama.

2.2 **Ahli Waris** adalah seseorang yang berhak menerima santunan apabila Peserta meninggal dunia. Apabila Ahli Waris meninggal dunia, maka santunan akan diberikan kepada Ahli Waris yang berhak menerima sesuai dengan Hukum Waris Indonesia.

2.3 **Kecelakaan lalu lintas** adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja,melibatkan sarana dan atau alat transportasi darat/udara/air yang mengakibatkan Peserta:
- 2.3.1 meninggal dunia atau mengalami cacat tetap keseluruhan, dan atau
- 2.3.2 memerlukan perawatan medis.

2.4 **Cacat tetap keseluruhan** yaitu:
- 2.4.1 Kehilangan penglihatan kedua belah mata, atau
- 2.4.2 Hilang atau tidak berfungsinya kedua tangan, atau
- 2.4.3 Hilang atau tidak berfungsinya kedua kaki, atau
- 2.4.4 Hilang atau tidak berfungsinya: penglihatan 1 mata dan 1 tangan; penglihatan 1 mata dan 1 kaki; atau satu kaki dan 1 tangan, atau
- 2.4.5 Kegilaan atau kelumpuhan total yang diderita Peserta akibat kecelakaan.

2.5 **Perawatan medis** memberikan santunan kepada Peserta untuk biaya medis yang dikeluarkan Peserta akibat kecelakaan lalu lintas.

2.6 **Rumah** adalah bangunan yang ditempati Peserta, baik selaku pemilik atau pengontrak, yang alamatnya tercatat di Kelurahan.

2.7 **Penundaan Perjalanan** memberikan santunan bila keberangkatan dari pesawat terbang atau kereta api, yang telah direncanakan sebelumnya untuk digunakan Peserta, ternyata ditunda dari waktu keberangkatan yang dijadwalkan, dan jadwal perjalanan tersebut telah diberikan kepada Peserta, karena pemogokan, gangguan cuaca, kerusakan pada peralatan pengangkut, atau kesalahan yang dilakukan oleh pengangkutan udara umum termasuk *overbooked* atau bandara yang merugikan Peserta.

3. Periode Kepesertaan

3.1 Periode dimulai pada tanggal yang tercetak di Sertifikat **AMP**.

3.2 Periode berakhir secara otomatis, mana saja yang terjadi lebih dahulu, saat:
- 3.2.1 Peserta berulang tahun ke-66 (enam puluh enam) tahun, atau
- 3.2.2 Santunan telah dibayar oleh ACA kepada Peserta atau Ahli Waris, atau
- 3.2.3 Tanggal berakhirnya Sertifikat **AMP**.

4. Bukti Kepesertaan

4.1 Sertifikat **AMP** yang diterbitkan ACA atas nama Peserta, atau

4.2 Data-data Peserta yang disimpan ACA.

5. Pelunasan Iuran

Sebelum periode dimulai Peserta terlebih dulu melunasi iuran melalui petugas saluran distribusi.

6. Santunan

6.1 Besar santunan tercantum dalam Sertifikat **AMP**.

6.2 Peserta hanya dapat membeli 1 (satu) **AMP**.

6.3 Santunan akan dibayarkan penuh meskipun Peserta atau Ahli Waris mendapat santunan atau ganti rugi dari pihak lain.

6.4 Santunan klaim akan diberikan kepada Peserta atau Ahli Waris dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah semua dokumen klaim diterima ACA dan klaim dinyatakan dapat dibayarkan.

6.5 Santunan kebakaran hanya diberikan untuk 1 (satu) alamat Rumah. Apabila dalam 1 (satu) alamat Rumah terdapat lebih dari 1 (satu) Peserta, maka santunan hanya dapat diberikan untuk 1 (satu) Peserta yang terdaftar di sistem ACA terlebih dahulu.

7. Prosedur Klaim

7.1 Dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal terjadinya musibah, Peserta atau Ahli Waris atau pihak lain yang mewakilinya wajib melaporkan musibah yang dialami Peserta ke nomor Hotline yang tercantum dalam Sertifikat **AMP**.

7.2 Dokumen yang harus dilengkapi Peserta atau Ahli Waris, yaitu:

7.2.1 Klaim meninggal dunia:

a) Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga Peserta,
b) Fotokopi KTP Ahli Waris,
c) Asli/fotokopi legalisir Surat Keterangan Meninggal dan Surat Keterangan Ahli Waris dari Kelurahan, dan
d) Asli/fotokopi legalisir Surat Keterangan Kecelakaan dari Kepolisian.

7.2.2 Klaim cacat tetap keseluruhan:

a) Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga Peserta,
b) Asli/fotokopi legalisir Surat Keterangan Cacat Tetap Keseluruhan dari Rumah Sakit atau dokter yang memiliki izin praktek di Indonesia sesuai ketentuan UU yang berlaku, yang berisi informasi medis tentang cacat tetap yang diderita Peserta berikut tanggal terjadinya musibah, dan
c) Asli/fotokopi legalisir Surat Keterangan Kecelakaan dari Kepolisian.

7.2.3 Klaim perawatan medis:

a) Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga Peserta,
b) Resume medis yang dikeluarkan Rumah Sakit/Puskesmas,
c) Rincian biaya perawatan medis yang dikeluarkan Rumah Sakit/Puskesmas, dan
d) Asli/fotokopi legalisir Surat Keterangan Kecelakaan dari Kepolisian.

7.2.4 Klaim kebakaran Rumah:

a) Fotokopi KTP Peserta,
b) Bila Peserta adalah:
   i. Pemilik Rumah: Kartu Keluarga, **atau**
   ii. Pengontrak Rumah: Asli/fotokopi legalisir Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan,
c) Asli surat keterangan mengenai terjadinya kebakaran dari Kelurahan yang disertai foto kerusakan Rumah secara jelas,
d) Asli/fotokopi legalisir surat keterangan terjadinya kebakaran dari Kepolisian.

7.2.5 **Khusus untuk Asuransi Mikro Perjalanan Plus**, Klaim penundaan perjalanan:

a) Fotokopi KTP Peserta,
b) Tiket Keberangkatan,
c) Asli/fotokopi *Boarding Pass* Peserta, dan
d) Asli Pernyataan tertulis dari Maskapai Penerbangan/PT Kereta Api Indonesia.

7.3. Dalam waktu 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal terjadinya musibah, Peserta atau Ahli Waris mengirimkan semua dokumen klaim (asli/fotokopi/foto) kepada ACA.

7.4 Apabila terdapat indikasi bahwa Peserta atau Ahli Waris melakukan kesengajaan terjadinya musibah untuk mendapatkan keuntungan maka ACA berhak meminta Peserta atau Ahli Waris melengkapi dokumen klaim tambahan lainnya atas biaya Ahli Waris.

7.5 Biaya pengurusan klaim ditanggung sepenuhnya oleh Peserta atau Ahli Waris.

8. Santunan tidak dapat diberikan jika:

8.1 Peserta meninggal dunia atau mengalami cacat tetap keseluruhan akibat kecelakaan non lalu lintas atau sakit atau bunuh diri atau melakukan tindakan melanggar hukum yang berlaku.

8.2 Peserta atau Ahli Waris mengajukan klaim dengan dokumen atau alat bukti palsu, atau itikad tidak baik, atau dusta atau tipuan.

8.3 Musibah terjadi di luar periode kepesertaan.

8.4 Nama Peserta yang didaftarkan tidak tercantum dalam 1 (satu) Kartu Keluarga yang sama (khusus untuk Peserta **Asuransi Mikro Perjalanan Grup**).
8.5 Pelaporan klaim lebih dari 30 (tiga puluh) hari kalender setelah tanggal terjadinya musibah.
8.6 Dokumen klaim tidak dilengkapi dalam waktu 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal terjadinya musibah.

9. Jika tidak memenuhi kewajiban

Jika Peserta atau Ahli Waris tidak memenuhi kewajiban mengenai Prosedur Klaim sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 di atas, maka Peserta atau Ahli Waris tidak berhak mendapatkan santunan.

10. Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Pengajuan pengaduan kepada ACA hanya dapat dilakukan oleh Peserta atau perwakilan Peserta yang bertindak untuk dan atas nama Peserta. Peserta dapat menyampaikan pengaduan kepada ACA melalui beberapa cara sebagai berikut:

a. Pengaduan secara lisan:
   i. Peserta mendatangi kantor ACA terdekat dan menyampaikan pengaduan melalui “Customer Service”; atau
   ii. Peserta menghubungi Nomor Kontak ACA untuk menyampaikan pengaduannya pada hari Senin sampai Jumat (kecuali hari libur nasional) pukul 08.00-17.00.

   Pengaduan secara lisan akan ditangani dan diselesaikan dalam 2 (dua) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima. Apabila pengaduan memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka ACA akan menyampaikan kepada Peserta untuk mengajukan pengaduannya secara tertulis.

b. Pengaduan secara tertulis:
   Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui surat, faksimili atau alamat surel/e-mail dengan melampirkan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Pengaduan secara tertulis akan diselesaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah pengaduan diterima oleh ACA. Dalam hal kondisi tertentu, ACA dapat memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan Peserta hingga 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis mengenai perpanjangan waktu tersebut kepada Peserta sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir.

ACA akan menjaga kerahasian data Peserta yang melakukan pengaduan, terhadap pihak manapun, kecuali: Kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam rangka penyelesaian pengaduan, diwajibkan oleh hukum dan peraturan; dan/atau Pihak lain atas persetujuan Peserta.

Apabila ACA telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Peserta tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau proses penyelesaian pengaduan telah melewati batas waktu sebagaimana disebutkan di atas, maka Peserta dapat melanjutkan upaya pengaduan melalui Mediasi penyelesaian sengketa seperti yang diatur Pasal 11.

11. **Penyelesaian Perselisihan**

11.1. Dalam hal timbul perselisihan antara ACA dengan Pemegang Polis sebagai akibat dari penafsiran atas tanggung jawab atau besarnya nilai klaim dari Polis ini, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan melalui forum perdamaian atau musyawarah oleh unit internal ACA yang menangani Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan bagi Konsumen. Perselisihan timbul sejak Pemegang Polis 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.

11.2. Apabila penyelesaian perselisihan melalui perdamaian atau musyawarah sebagaimana diatur pada huruf a. diatas tidak mencapai kesepakatan, maka ketidaksepakatan tersebut harus dinyatakan secara tertulis oleh ACA dan Pemegang Polis. Selanjutnya Pemegang Polis dapat memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan dengan memilih salah satu klausul penyelesaian sengketa sebagaimana diatur di bawah ini.

   i. **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan**
   Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa Pemegang Polis dan ACA akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan di bawah Otoritas Jasa Keuangan.

   ii. **Pengadilan**
   Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa Pemegang Polis dan ACA akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri di wilayah Republik Indonesia.