

## TANYA JAWAB SEPUTAR ASURANSI

### A. INFORMASI/PEMBERITAHUAN KEPADA PEMEGANG POLIS

- **Jika pengajuan saya ditunda (pending), apakah ada pemberitahuan/informasi dari AXA Mandiri?**

Ya, AXA Mandiri akan memberitahukan jika status pengajuan Anda ditunda (pending) melalui:

1. Customer Care Centre (CCC) Kami akan menghubungi melalui telepon perihal *pending* proses yang terjadi, apabila tidak terhubung maka;
2. Kami akan mengirimkan informasi *pending* melalui email, apabila tidak terkirim maka;
3. Kami akan mengirimkan informasi *pending* melalui SMS, apabila tidak terkirim maka;
4. Kami akan mengirimkan informasi *pending* melalui alamat surat menyurat.

- **Apa saja pemberitahuan/informasi yang akan saya terima via layanan SMS AXA Mandiri?**

Anda akan menerima pemberitahuan/informasi via layanan SMS berupa:

1. Pemberitahuan Premi yang akan jatuh tempo;
2. Pemberitahuan gagal debit rekening;
3. Pemberitahuan status Polis batal (tidak aktif);
4. Pemberitahuan penerimaan pengajuan Perubahan *Financial, Withdrawal, Redemption, Cooling Off, Switching dan Redirection*;
5. Pemberitahuan Informasi *Pending dan Dropcase*;
6. Pemberitahuan transfer dan tolakan dana penarikan investasi sebagian (*Withdrawal*) dan keseluruhan (*redemption*);
7. Ucapan terima kasih karena pembatalan pengajuan *redemption*;
8. Pemberitahuan Stop Premium Holiday by system.

➤ **Selain dengan surat pemberitahuan, apakah ada cara lainnya?**

Ya, Anda akan menerima pemberitahuan/informasi melalui Short Message Service (SMS). Tetapi pemberitahuan ini hanya berlaku bagi Anda yang mencantumkan nomor telepon seluler pada formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ). Oleh karena itu, pastikan nomor telepon seluler Anda telah terdaftar di AXA Mandiri.

➤ **Apa saja surat pemberitahuan/informasi yang akan saya dapatkan sebagai nasabah AXA Mandiri?**

Sebagai nasabah AXA Mandiri dengan pemegang polis berstatus aktif, Anda menerima surat pemberitahuan/informasi sebagai berikut:

**1. Surat Pemberitahuan Pendebitan**

Akan dikirimkan melalui email sebagai informasi akan ada pendebitan untuk pembayaran premi polis Anda.

**2. Surat Pemberitahuan Gagal Pendebitan**

Akan dikirimkan melalui email sebagai informasi jika ada gagal debit untuk pembayaran premi polis Anda.

**3. Surat Pemberitahuan Polis Batal (Tidak Aktif)**

Dikirimkan saat status Polis berubah menjadi batal/ tidak aktif lagi akibat tidak dibayarnya Premi melewati batas tenggang waktu 45 (empat puluh lima) hari sejak jatuh tempo dan nilai investasi pada Polis sudah tidak mencukupi untuk memenuhi biaya-biaya Polis.

**4. Surat Pemberitahuan Pemulihan Polis**

Dikirimkan setelah Premi tertunggak di bayarkan dan pemulihan Polis disetujui sehingga Polis aktif kembali.

**5. Endorsement**

Dokumen ini akan dikirimkan untuk setiap perubahan Polis (jika ada).

**6. Surat Pemberitahuan Pengembalian Dana**

Dikirimkan apabila Anda melakukan penarikan dana sebagian (withdrawal) atau keseluruhan (redemption).

### **7. Pernyataan Transaksi**

Pernyataan ini akan dikirimkan jika anda melakukan transaksi Top-up sekaligus, atau bila ada permintaan dari anda.

### **8. Laporan Pernyataan Transaksi Tahunan**

Laporan ini merupakan ringkasan transaksi atas Polis.

## **B. ISTILAH ASURANSI**

### ➤ **Whole Life Plan (Program asuransi jiwa menyeluruh)**

Jenis program asuransi jiwa ini menawarkan proteksi/perlindungan seumur hidup terhadap kematian atau, apabila dapat diterapkan, cacat yang bersifat menyeluruh dan permanen, kepada tertanggung

### ➤ **Underwriting (Penjaminan)**

Proses penaksiran/penilaian dan penggolongan derajat risiko yang terkait pada calon tertanggung, serta pembuatan keputusan untuk menerima atau menolak risiko tersebut.

### ➤ **Uang Pertanggungan (Face Amount)**

Uang Pertanggungan yang tercantum pada halaman polis yang akan dibayar apabila terjadi kematian atau kondisi polis lain yaitu dibayarkan pada saat masa pertanggungan berakhir sesuai dengan macam asuransi yang diambil. Tidak termasuk jumlah tambahan yang akan dibayarkan untuk ketentuan khusus lainnya.

### ➤ **Tertanggung**

Orang yang jiwa / kesehatannya ditanggung dalam Kontrak Asuransi.

### ➤ **Surrender**

Penjualan polis kepada pihak Penanggung sebesar Nilai Tunai yang telah terbentuk pada saat penjualan polis dilakukan.

- **Sum Assured (Jumlah Uang Pertanggungan)**

Jumlah uang jaminan yang dipertanggungkan kepada pemegang polis.
- **Single Premium Policy (Polis dengan premi sekali bayar)**

Suatu polis yang hanya menghendaki sekali pembayaran premi yang dilakukan di muka.
- **Rider (Manfaat tambahan)**

*Rider* merupakan manfaat tambahan yang dapat disertakan pada suatu program asuransi dasar, seperti program asuransi jiwa menyeluruh (*whole life plan*) atau program pemberian bantuan (*endowment*). Manfaat ini dirancang untuk memberikan tambahan proteksi keuangan dengan biaya yang lebih murah.
- **Regular Premium Policy (Polis premi regular)**

Suatu polis yang menghendaki pembayaran premi secara berkala, sebagai contoh, bulanan, setiap empat bulan, setiap enam bulan, atau tahunan.
- **Premi**

Sejumlah uang yang sudah ditentukan dalam polis untuk dibayarkan ke Penanggung untuk sejumlah manfaat yang tercantum dalam kontrak asuransi.
- **Premium Notice**

Surat pemberitahuan dari Penanggung kepada Pemegang Polis bahwa sejumlah premi akan segera jatuh tempo.
- **Pinjaman Premi Otomatis/Automatic Premium Loan (APL)**

Pinjaman polis otomatis yang diambil dari Nilai Tunai Polis (selama Nilai Tunai mencukupi) untuk melunasi premi yang belum dibayar sampai akhir masa keeluasaan (tidak berlaku untuk Polis Asuransi Jiwa Unit Link).

➤ **Polis Aktif/Inforce Policy**

Polis Asuransi di mana pembayaran premi terbayar tepat waktu atau sudah dibayar sepenuhnya.

➤ **Polis Orphan**

Polis yang agennya sudah tidak aktif lagi.

➤ **Policy Lapse (Polis lewat waktu)**

Penghentian penanggungan asuransi sebagai akibat dari tidak dibayarnya premi-premi.

➤ **Penanggung**

Perusahaan Asuransi yang menyediakan perlindungan Asuransi melalui perjanjian dalam Kontrak Asuransi.

➤ **Pemulihan**

Pengembalian status polis dari *lapse* menjadi *inforce* untuk memulihkan manfaat/jaminan perlindungan kembali.

➤ **Minor**

Seseorang yang masih di bawah umur, yaitu di bawah 21 tahun dan belum menikah.

➤ **Medical Check Up**

Pemeriksaan kesehatan yang dijalani oleh calon tertanggung.

➤ **Maturity Date (Tanggal jatuh tempo)**

Tanggal yang telah disetujui pada saat suatu perusahaan asuransi membayarkan sejumlah tunai uang.

➤ **Lapse Notification**

Pemberitahuan secara tertulis dari Penanggung kepada Pemegang Polis bahwa polisnya *lapse*.

➤ **Kadaluwarsa (Lapse)**

Hilangnya manfaat / jaminan perlindungan polis yang disebabkan pembayaran premi terhenti atau melebihi Masa Keleluasaan Pembayaran.

➤ **Investment-linked Plan (program asuransi yang dikaitkan dengan investasi)**

Premi-premi yang dibayarkan digunakan baik untuk membeli manfaat proteksi asuransi jiwa maupun unit-unit dalam suatu portofolio dana investasi. Harga unit-unit akan tergantung pada kinerja investasi dana.

➤ **Contestable Period (Masa Percobaan)**

Periode (dua tahun) di mana Penanggung berhak mempertanyakan atau menyelidiki kebenaran informasi/data yang diberikan Tertanggung atau Pemegang Polis dalam surat aplikasi untuk menentukan keputusan selanjutnya atas kontrak polis tersebut.

➤ **Claim**

Permohonan/tuntutan seorang pemilik polis terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal dari sebuah polis.

➤ **Nilai tunai/nilai tebusan**

Jumlah uang yang akan diterima oleh pemegang polis apabila ia menguangkan polis asuransi jiwanya yang memiliki manfaat nilai tabungan.

➤ **Aplikasi**

Formulir yang harus diisi oleh Calon Tertanggung dan Calon Pemegang Polis ketika mengajukan perlindungan Asuransi kepada Penanggung.

➤ **Ahli Waris**

Nama orang yang tercantum dalam polis untuk menerima santunan apabila terjadi kematian pada Tertanggung.

### **C. PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN DAN PREMI PERUBAHAN POLIS**

➤ **Agar pembayaran premi lanjutan dengan pendebitan otomatis dapat berjalan lancar apa yang harus saya lakukan?**

Agar pembayaran premi lanjutan dengan pendebitan otomatis dapat berjalan lancar, pastikan ketersediaan dana pada rekening Anda yang tercantum pada SKDR atau SKDKK. Apabila terjadi kegagalan pendebitan Premi lanjutan dalam masa tenggang waktu 45 (empat puluh lima) hari setelah jatuh tempo Premi dan Nilai Investasi tidak mencukupi lagi untuk pembayaran biaya asuransi, maka status Polis akan menjadi batal.

*Catatan: Ketentuan ini hanya berlaku untuk pilihan pembayaran Premi secara regular dan produk asuransi yang mengandung investasi (unit link).*

➤ **Bagaimana dengan Premi Perubahan Polis atau Penambahan Investasi (Lump sump Top-Up), apakah pembayaran premi lanjutan bisa dilakukan dengan pendebitan otomatis?**

Pembayaran premi lanjutan dengan pendebitan otomatis tidak bisa dilakukan untuk Premi Perubahan Polis atau Penambahan Investasi (Lump sump Top-Up). Pembayaran premi lanjutan dapat Anda lakukan dengan metode transfer ke rekening AXA Mandiri di nomor:

Nomor rekening AXA Mandiri untuk pembayaran premi perubahan Polis dan penambahan investasi :

070-000-466666-0 (IDR) | Bank Mandiri Cab.Gatot Subroto ~ Jakarta

➤ **Apabila polis saya Dollar (USD) apakah bisa mengajukan pendebitan otomatis?**

Pendebitan otomatis pembayaran premi lanjutan berlaku untuk polis Rupiah (IDR) dan polis Dollar (USD) sehingga Anda tidak perlu melakukan pengajuan.

Nomor Rekening AXA Mandiri:

- 070-000-499999-6 | Bank Mandiri Cab.Gatot Subroto - Jakarta

*(Nomor rekening khusus polis USD/rekening USD untuk melakukan pembayaran melalui Overbooking dan hanya untuk transaksi Top Up Lumpsum Tunggal, Pemulihan polis, serta kekurangan premi (jika ada pengajuan perubahan financial))*

- 070-000-466666-0 | Bank Mandiri Cab.Gatot Subroto - Jakarta

*(Nomor rekening khusus polis IDR/rekening IDR untuk melakukan pembayaran melalui Overbooking dan hanya untuk transaksi Top Up Lumpsum Tunggal, Pemulihan polis, serta kekurangan premi (jika ada pengajuan perubahan financial))*

➤ **Apa saja persyaratan agar pembayaran premi lanjutan saya dapat dilakukan pendebitan otomatis?**

Agar pembayaran premi lanjutan Anda dapat dilakukan pendebitan simak persyaratan yang harus dipenuhi di bawah ini:

1. Mengisi Formulir Perubahan Data Polis, SKDR atau SKDKK secara benar dan lengkap.
2. Tanda tangan pemilik rekening harus sama dengan tanda tangan pada KTP atau Paspor.
3. SKDR atau SKDKK telah diverifikasi oleh *Customer Service Officer* Bank Mandiri setempat.
4. Melampirkan fotokopi buku tabungan rekening pendebitan (untuk pendebitan melalui rekening) atau melampirkan fotokopi halaman depan kartu kredit (untuk pendebitan melalui kartu kredit).

➤ **Bagaimana cara pembayaran premi lanjutan polis asuransi AXA Mandiri saya?**

Pembayaran premi lanjutan polis asuransi AXA Mandiri Anda dapat dilakukan melalui pendebitan otomatis dari rekening Bank Mandiri atau kartu kredit Bank Mandiri. Pendebitan otomatis tersebut akan dilakukan jika rekening Anda yang tercantum pada Surat Kuasa Debet Rekening (SKDR) telah diverifikasi oleh Bank Mandiri dan dilengkapi pada saat pengajuan asuransi jiwa dan perubahan Polis.

#### **D. PEMULIHAN POLIS**

➤ **Apakah ada tips agar AXA Mandiri dapat mengidentifikasi pembayaran Premi saya, sehingga polis saya tetap aktif?**

Agar polis tetap aktif, pastikan pembayaran premi Anda lancar dan dapat diidentifikasi oleh AXA Mandiri. Berikut adalah tips penting untuk diperhatikan:

1. Untuk pembayaran otodebit rekening. Apabila Anda menerima informasi SMS mengenai pendebitan atas Polis Anda, mohon agar segera mengisi rekening Anda minimal sebesar Premi tertagih agar tidak terjadi gagal pendebitan sehingga proteksi atas Polis Anda tetap berjalan dengan baik.
2. Untuk pembayaran dengan otodebit kartu kredit. Apabila Anda menerima informasi SMS mengenai pendebitan atas Polis Anda, pastikan pagu kartu kredit Anda mencukupi minimal sebesar Premi tertagih agar tidak terjadi gagal pendebitan sehingga proteksi atas Polis Anda tetap berjalan dengan baik.
3. Untuk pembayaran dengan metode Apabila pembayaran Premi dilakukan dengan cara transfer, pastikan Anda sudah mencantumkan nomor Polis dan nama Pemegang Polis dengan benar, lalu kirimkan bukti pembayaran melalui email ke [customer@axa-mandiri.co.id](mailto:customer@axa-mandiri.co.id).
4. Apabila terjadi perubahan nomor rekening, mohon segera mengisi formulir perubahanBagaimana cara mengaktifkan kembali polis saya?ahan rekening atau

dating menemui Financial Advisor Kami di cabang Bank Mandiri terdekat atau ke Customer Care Centre Kami.

➤ **Bagaimana cara mengaktifkan kembali polis saya?**

Pemulihan Polis Otomatis (lapse kurang dari 6 (enam) bulan (untuk Polis yang terbit tanpa ekstra premia atau pengecualian atas suatu penyakit).

Anda dapat menghubungi Call Centre Kami di nomor telepon 021-3005 8788 dengan menginformasikan persetujuan pemulihan otomatis dan bersedia dilakukan pendebitan pada rekening Anda untuk pembayaran yang tertunda.

Pemulihan Polis dengan seleksi risiko (lapse lebih dari 6 (enam) bulan.

Cara kedua ini dapat Anda lakukan dengan persyaratan yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Mengisi Surat Pernyataan Kesehatan dan melampirkan fotokopi KTP yang masih berlaku.
2. Melunasi seluruh Premi yang tertunggak.
3. Melampirkan bukti setor pemindahbukuan (overbooking).
4. Melakukan pemeriksaan medis (jika diperlukan).

Polis Anda akan aktif kembali dalam 2 (dua) hari kerja setelah seluruh persyaratan dan dokumen di atas sudah lengkap diterima oleh Policy Owner Services (POS) AXA Mandiri.

➤ **Apakah polis saya yang sudah tidak aktif (lapse) dapat diaktifkan kembali?**

Polis Anda yang sudah tidak aktif (lapse) dapat kembali aktif dengan kurun waktu permintaan pengaktifan Polis adalah 12 (dua belas) bulan sejak Polis tidak aktif (*lapse*).

## E. PENGAJUAN KLAIM

### ➤ Bagaimana prosedur dan persyaratan jika saya ingin mengajukan klaim?

Sebagai nasabah AXA Mandiri, simak prosedur dan persyaratan jika Anda ingin mengajukan klaim di bawah ini:

1. Klaim dapat diajukan oleh Pemegang Polis/Tertanggung (bila Tertanggung berusia diatas 17 tahun)/Termaslahat/Wali yang sah dan status Polis masih aktif saat klaim diajukan.
2. Mengisi Formulir Pengajuan Klaim yang dapat diperoleh melalui *Financial Advisor* di kantor Cabang Bank Mandiri, Kantor Pusat Bank Mandiri, Customer Care Centre AXA mandiri, situs AXA Mandiri dan Care Corner.
3. Formulir pengajuan Klaim dan kelengkapan dokumen sebagaimana disebutkan pada Polis Anda dikirimkan ke Kantor Pusat AXA Mandiri dan ditujukan ke bagian Klaim.
4. Formulir Pengajuan Klaim dan kelengkapan dokumen wajib di isi dalam Bahasa Indonesia. Jika tidak maka isi dari formulir dan dokumen tersebut harus diterjemahkan terlebih dahulu oleh Penerjemah Tersumpah ke dalam Bahasa Indonesia. Hal ini menjadi kewajiban dari Pemohon yang mengajukan klaim.
5. Apabila Termaslahat berusia dibawah 17 tahun, maka Formulir Pengajuan Klaim dilengkapi oleh Wali yang sah.
6. Surat keterangan dokter wajib diisi oleh dokter yang memeriksa/merawat Tertanggung.
7. Semua dokumen yang diserahkan wajib asli atau fotokopi yang dilegalisir oleh pejabat yang berwenang.
8. Apabila ada dokumen atau data yang kurang lengkap, maka bagian Klaim akan memberitahukan hal itu melalui surat, SMS dan menghubungi melalui telepon kepada Pemegang Polis/Tertanggung/Termaslahat/Wali yang sah.

9. Untuk informasi mengenai klaim, hubungi Customer Care Center kami di nomor telepon : 021- 30058788.
10. Waktu proses klaim setelah dokumen dan informasi lengkap kami terima serta bila tidak memerlukan informasi tambahan, adalah:
  - 1 Klaim Kesehatan : 5 hari kerja
  - 2 Klaim Lainnya : 14 hari kerja
11. Wajib melampirkan fotokopi KTP atau Paspor Pemegang Polis atau Tertanggung yang masih berlaku.

*Perhatian: Prosedur dan persyaratan pengajuan klaim dapat dilihat secara rinci pada buku Polis dan produk asuransi Anda.*

➤ **Jika klaim saya dapat berjalan dengan baik apa yang harus saya lakukan?**

Agar proses klaim Anda dapat berjalan dengan baik, simak tips pengajuan klaim di bawah ini:

1. Formulir Pengajuan Klaim harus diisi dengan jelas dan lengkap
2. Formulir Pengajuan Klaim yang harus ditandatangani oleh dokter dengan nama lengkap dan tanda tangan dokter disertai cap dokter/rumah sakit.
3. Formulir Klaim Kesehatan/Ketidakmampuan/Penyakit Kritis harus ditandatangani oleh Tertanggung atau Pemegang Polis
4. Formulir Klaim Meninggal Dunia harus ditandatangani oleh salah satu ahli waris yang ditunjuk dalam Polis
5. Klaim diajukan dalam batas waktu yang telah ditentukan dalam Polis.
6. Semua dokumen pendukung yang diwajibkan dalam Polis harus dilampirkan.
7. Apabila diminta dokumen pendukung tambahan, mohon dilengkapi dalam kurun waktu 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal surat permintaan dokumen pendukung tambahan.
8. Pastikan bahwa nomor Polis sudah diisi dalam Formulir Pengajuan Klaim dan pastikan nomor Polis yang dicantumkan sudah sesuai dengan buku Polis.

9. Pastikan bahwa nomor rekening yang dicantumkan di Formulir Pengajuan Klaim sudah sama dengan nomor rekening yang tercantum di Surat Kuasa Debet Rekening (SKDR).
10. Pastikan bahwa nomor rekening pembayaran tujuan klaim dalam keadaan aktif.
11. Pastikan bahwa pengajuan klaim yang diajukan sudah sesuai dengan jenis manfaat yang dimiliki dan tercantum dalam Polis.
12. Pastikan bahwa dalam pengajuan klaim rawat inap, pasien yang dirawat tercantum sebagai Tertanggung dan memiliki manfaat rawat inap di dalam Polis.

## F. PENGAJUAN TRANSAKSI INVESTASI

### ➤ Apakah saya dapat melakukan penarikan seluruh dana (Pembatalan Polis)?

Ya, Anda dapat melakukan penarikan seluruh dana investasi. Namun, saat Anda melakukan penarikan seluruh dana investasi polis asuransi AXA Mandiri otomatis batal dan perlindungan berakhir.

Berikut ini syarat dan ketentuan penarikan seluruh dana (Pembatalan Polis):

1. Proses pembatalan Polis terdiri dari:
  - *Cooling Off*: Permintaan pembatalan Polis pada periode ini harus sudah diterima oleh Kami paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak Polis diterima pemegang Polis.
  - *Redemption*: Permintaan pembatalan Polis yang diterima oleh AXA Mandiri setelah lewat masa bebas lihat (*Cooling Off Period*).
2. Dokumen yang dibutuhkan:
  - Formulir Penarikan Dana dan Pembatalan Polis
  - Fotokopi KTP atau Paspor Pemegang Polis yang masih berlaku dan buku tabungan atau rekening koran dengan kop Bank Mandiri.
3. Dana Pembatalan Polis hanya dapat di transfer ke rekening awal atau penarikan sebagaimana tercantum pada SKDR. Jika rekening awal atau penarikan bukan atas

nama Pemegang Polis, maka Anda harus melampirkan dokumen pendukung yang menunjukkan hubungan pemilik rekening dengan Pemegang Polis seperti Akta Kelahiran atau fotokopi Kartu Keluarga.

4. Apabila Pembatalan Polis dilakukan pada masa bebas lihat (*Cooling Off Period*) maka pengembalian pembayaran dana masa bebas lihat (*Cooling Off Period*) akan dikurangi biaya administrasi atau sejumlah nilai investasi (mana yang lebih besar).

5. Dana Pembatalan Polis akan di transfer dalam 7 (tujuh) hari kerja setelah nasabah berhasil dihubungi oleh AXA Mandiri atau dokumen lengkap telah diterima.

➤ **Dapatkan saya melakukan penarikan dana investasi sebagian (Withdrawal)?**

Anda dapat mengajukan penarikan dana investasi sebagian (withdrawal)\* kapan saja selama dana investasi tersedia, caranya:

1. Mengisi Formulir Penarikan Dana dan Pembatalan Polis dengan melampirkan fotokopi KTP yang masih berlaku dan fotokopi buku tabungan/rekening koran dengan kop Bank Mandiri.
2. Minimum penarikan Rp. 1.000.000 atau USD 100\*\* per transaksi.
3. Minimum saldo investasi adalah sebesar Rp. 5.000.000 atau USD 500\*\* per polis.

Proses penarikan dana sebagian akan di transfer ke rekening Anda dalam 7 (tujuh) hari kerja setelah Anda berhasil dihubungi atau dokumen lengkap telah kami terima.

*\*Khusus untuk produk yang mengandung investasi (Unit Link)*

*\*\*Penggunaan mata uang asing mengikuti peraturan yang berlaku di Indonesia*

➤ **Bagaimana jika saya ingin mengubah alamat koresponden saya?**

Perubahan alamat surat menyurat nasabah harus mengisi formulir (saat ini belum dapat dilakukan melalui website). Formulir dapat diperoleh dari Financial Advisor di cabang bank mandiri terdekat atau dengan menghubungi Customer Care Centre.

➤ **Dapatkah saya mengubah fund yang sudah dipilih sebelumnya (switching)?**

Anda dapat mengubah jenis investasi kapan saja, caranya dengan mengisi Form Perubahan Dana Investasi. Keterangan selengkapnya silakan lihat di [Apakah saya dapat mengubah alokasi dana investasi?](#)

➤ **Apakah saya dapat menambah dana investasi sekaligus (Lump Sum Top-up)\*?**

Anda dapat menambahkan dana investasi sekaligus (Lump Sum Top-up)\* kapan pun. Proses *Top-up* akan dilakukan selama 4 (empat) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen asli dan lengkap serta dana efektif masuk di rekening AXA. Berikut ini dengan syarat dan ketentuannya:

1. Mengisi Formulir Dana Investasi dan melampirkan fotokopi KTP atau Paspor yang masih berlaku.
2. Minimum *Top-Up* 1.000.000 atau USD 100\*\* per transaksi.
3. Melampirkan bukti transfer dana untuk *top-up*.
4. Top-Up hanya dapat dilakukan dengan cara overbooking/pemindahbukuan/transfer antar rekening bank.
5. Penambahan dana investasi dapat ditransfer ke rekening AXA Mandiri di Bank Mandiri nomor 070-000-455558.
6. Formulir perubahan dana investasi dan bukti pembayaran dapat dengan *overbooking* di cabang Bank Mandiri terdekat atau kirimkan *fax* ke kantor Pusat AXA Mandiri nomor 021-3005 7800.

*\*Khusus untuk produk yang mengandung investasi (Unit Link)*

*\*\*Penggunaan mata uang asing mengikuti peraturan yang berlaku di Indonesia*

*PERHATIAN: Anda tidak dibenarkan untuk menitipkan atau menyerahkan sejumlah uang kepada Financial Advisor (FA) AXA Mandiri atau pihak pegawai Bank Mandiri sehubungan penambahan dana investasi atau Top-Up.*

➤ **Apakah saya dapat mengubah alokasi dana investasi?**

Ya, Anda dapat mengubah alokasi dana investasi sewaktu-waktu dan proses perubahan alokasi dana investasi Anda akan aktif dan efektif 5 (lima) hari kerja setelah dokumen lengkap telah kami terima. Mohon simak syarat ketentuan perubahan alokasi dana investasi berikut ini:

1. Mengisi Formulir Dana Investasi yang dapat diperoleh melalui *Financial Advisor* di kantor Cabang Bank Mandiri, Kantor Pusat AXA Mandiri atau situs AXA Mandiri [axa-mandiri.co.id](http://axa-mandiri.co.id) dengan melampirkan fotokopi KTP atau Paspor yang masih berlaku.
2. Minimum pengalihan dana investasi adalah Rp. 1.000.000 atau USD 100 per transaksi
3. Total persentase setelah perubahan harus 100%.
4. Minimum penempatan dana investasi adalah 10% per jenis transaksi.

➤ **Bagaimana cara mengetahui Informasi saldo saya?**

Anda dapat menghubungi layanan Customer Care Centre di 021-3005 8788, atau melalui e-mail ke [customer@axa-mandiri.co.id](mailto:customer@axa-mandiri.co.id).

➤ **Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk proses penarikan dana?**

Proses penarikan sebagian atau seluruh dana akan di transfer ke rekening Anda dalam 7 (tujuh) hari kerja setelah Anda berhasil dihubungi atau dokumen lengkap telah kami terima.

Informasi lengkap tentang penarikan dana silakan lihat di sini:

[Penarikan dana sebagian \(Withdrawal\)](#)

[Penarikan seluruh dana \(Pembatalan Polis\)](#)

- **Perubahan Dana Investasi Asuransi AXA Mandiri. Jika saya mengajukan perubahan / penarikan dana investasi, apakah pernyataan transaksi juga menunggu 1 tahun?**

Tidak, jika nasabah mengajukan perubahan/penarikan dana investasi, maka pernyataan transaksi akan dikirimkan setelah pengajuan selesai diproses.

## **G. PERUBAHAN POLIS**

- **Formulir apa saja yang saya butuhkan untuk melakukan perubahan polis?**

Agar setiap perubahan dalam polis dapat diidentifikasi dengan baik dan benar berikut ini daftar formulir perubahan polis yang dapat Anda sesuaikan dengan kebutuhan.

1. Formulir Perubahan Data Polis
2. Formulir Perubahan Data Investasi
3. Formulir Penarikan Dana dan Pembatalan Polis untuk menarik dana sebagian dan untuk membatalkan Polis
4. Surat Kuasa Debet Rekening dan Surat Kuasa Debet Kartu Kredit, untuk pendebitan rekening
5. Surat Pernyataan Kesehatan, untuk perubahan perlindungan pembayar Premi bagi Pemegang Polis (*Payor Protector*)
6. Formulir Pernyataan Penambahan Perubahan/Pemulihan Pembayaran (FP5) untuk keterangan tambahan pada pengajuan perubahan Polis

- **Berapa lama proses perubahan polis saya berlangsung?**

Proses perubahan akan dilakukan 3 (tiga) hari kerja setelah dokumen lengkap diterima oleh bagian *Policy Owner Services (POS)*. Untuk syarat dan ketentuan serta informasi kelengkapan dokumen yang Anda butuhkan silakan [klik di sini](#).

➤ **Jika saya ingin melakukan perubahan polis, apakah syarat yang harus dilengkapi?**

Anda dapat melakukan pengajuan perubahan polis dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

1. Mengisi Formulir Perubahan Data Polis yang dapat diperoleh melalui *Financial Advisor* di kantor Cabang Bank Mandiri, Kantor Pusat AXA Mandiri atau situs AXA Mandiri [axa-mandiri.co.id](http://axa-mandiri.co.id) dengan melampirkan fotokopi KTP atau Paspor yang masih berlaku
2. Formulir Perubahan Data Polis wajib diisi dengan lengkap dan benar, serta hanya boleh ditandatangani oleh Pemegang Polis.
3. Formulir Perubahan Data Polis asli dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke Kantor Pusat AXA Mandiri dan ditujukan ke bagian *Policy Owner Services (POS)*.

## H. POLIS

➤ **Kapan sebaiknya saya mengajukan perpanjangan polis asuransi?**

Anda dapat mengajukan perpanjangan polis asuransi AXA Mandiri maksimal 2 (dua) bulan sebelum periode asuransi Anda berakhir, dengan menghubungi:

- Customer Service cabang terdekat; atau
- Customer Care Centre 24 Jam di 021-30058788; atau
- Email ke [customer@axa-mandiri.co.id](mailto:customer@axa-mandiri.co.id)

➤ **Apakah yang dimaksud dengan risiko sendiri/deductible?**

Risiko sendiri adalah jumlah tertentu yang menjadi tanggungan pemilik polis untuk setiap kejadian klaim.

➤ **Bagaimana caranya saya mengajukan perubahan polis?**

Segera menghubungi kami di :

- Customer Service cabang terdekat atau,
- Customer Care Centre 24 Jam di 021-30058788 atau,
- Email ke [general@axa-mandiri.co.id](mailto:general@axa-mandiri.co.id)

➤ **Apa saja risiko yang di jamin dalam polis asuransi saya?**

Anda dapat mengetahui risiko yang dijamin polis asuransi didalam Ikhtisar pertanggungungan.

➤ **Berapa nilai yang dijamin dalam polis asuransi saya?**

Anda dapat mengetahui nilai yang dijamin tersebut di dalam Ikhtisar pertanggungungan.

➤ **Bagaimana Cara Mengaktifkan Polis Asuransi AXA Mandiri?**

Ya, maksimum 1 tahun sejak polis tidak aktif, dengan mengisi *form* pemulihan polis, membayarkan premi yang tertunggak dan bila hasil seleksi resiko diperlukan medis, maka nasabah harus melakukan pemeriksaan medis di RS rekanan AXA Mandiri dengan biaya sendiri.

➤ **Apabila saya mengajukan penutupan polis bagaimana prosedurnya ?**

Dengan mengisi Formulir Penarikan Dana Investasi dan mengembalikan buku polis asli. Formulir dapat diperoleh melalui Financial Advisor di cabang Bank Mandiri terdekat atau datang langsung ke kantor pusat, yaitu :

**AXA Mandiri**

AXA Tower lantai UGF, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav.18 Kuningan City  
Jakarta 12940, Indonesia.

Proses penutupan polis adalah 7 hari kerja terhitung dari dokumen asli dan lengkap diterima Kantor Pusat AXA.

➤ **Kapan Laporan Keuangan Polis (Pernyataan Transaksi) dikirimkan ke nasabah?**

Pernyataan Transaksi dikirimkan 2 kali setahun yaitu setiap awal dan pertengahan tahun. Selain itu, Nasabah juga akan menerima Pernyataan Transaksi setiap kali terjadi perubahan maupun penarikan dana Investasi.

- **Proteksi Kesehatan Polis Asuransi AXA Mandiri. Apakah saya dapat menambahkan proteksi tambahan (rider) kesehatan dalam polis saya yang sudah ada?**

Bisa, dengan mengisi Form Perubahan Polis Finansial dan diajukan 1 bulan sebelum ulang tahun polis dan akan dilakukan seleksi risiko untuk hal ini.

- **Informasi Polis Asuransi AXA Mandiri Untuk Masa Depan Lebih Baik. Bagaimana jika polis saya menjadi tidak aktif?**

Apakah premi yang telah saya setorkan sebelumnya dapat kembali? Premi yang sudah disetorkan sebelumnya tidak dapat ditarik kembali karena telah digunakan untuk perlindungan asuransi jiwa polis nasabah selama polis masih aktif dan tidak ada nilai investasi yang dapat diterima. Untuk polis yang sudah tidak aktif, maka premi tidak dapat dikembalikan.

- **Apakah saya bisa menentukan tanggal pendebitan polis saya?**

Tidak bisa, tanggal pendebitan sudah ditentukan sesuai dengan kesepakatan antara AXA dan Bank Mandiri.

- **Bagaimana jika terjadi gagal debit pada polis saya?**

Dalam 1 bulan pendebitan akan diulang sebanyak 4 kali pada tanggal: tgl. 1-3, tgl. 6-8, tgl. 16-18, dan tgl. 25-27 setiap bulannya. Jika sampai 4 kali debit masih belum berhasil, maka Nilai Investasi (jika ada) akan ditarik untuk menutupi biaya-biaya yang dikenakan, dan jika ternyata Nilai Investasi tidak mencukupi biaya-biaya tersebut maka polis akan menjadi tidak aktif (Lapse) dan perlindungan tidak berjalan.

- **Kapan saja dilakukan pendebitan polis?**

Pendebitan hanya dilakukan melalui rekening tabungan di Bank Mandiri, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Untuk polis yang terbit antara tgl. 1-15 akan didebet setiap tanggal 1-3.

- Untuk polis yang terbit antara tgl. 16-31 akan didebet setiap tanggal 16-18.
- Apabila terjadi gagal debet, maka pendebetan akan diulang kembali pada tanggal yang telah ditentukan.

➤ **Prosedur Pindah Tangan Polis Asuransi AXA Mandiri**

Bisa selama pemegang polis yang baru masih ada hubungan kepentingan asuransi (*insurable interest*) dengan Tertanggung, dan memenuhi ketentuan seleksi risiko. Untuk produk pendidikan diperlukan pengisian *form* perubahan polis finansial. Lampirkan fotokopi KTP dan dokumen pendukung lainnya (akte lahir, akte surat nikah, Kartu Keluarga), dan pernyataan kesehatan. Sedangkan untuk produk selain produk pendidikan diperlukan pengisian Form Perubahan Polis Non Finansial.

- **Prosedur Pergantian Nama Polis Asuransi AXA Mandiri. Bisakah saya mengganti tertanggung dalam Polis saya dengan orang lain? Jika bisa bagaimana caranya?**  
Tidak bisa.

## I. SEPUTAR AXA MANDIRI

- **Mengapa pembayaran manfaat penarikan dana investasi harus ditransfer ke nama dan nomor rekening yang tercantum di dalam buku polis?**

Hal ini untuk memberikan kepastian bahwa pembayaran manfaat dana investasi Polis telah di berikan kepada orang yang berhak menerimanya, seperti tercantum dalam Polis.

- **Apa yang harus saya lakukan jika buku polis saya hilang?**

Anda dapat memiliki polis dalam bentuk elektronik (*e-policy*) yang dikirim ke alamat email nasabah. Pengajuan *e-policy* dapat diajukan dengan cara:

1. Mengisi Formulir Perubahan Data Polis
2. Melampirkan copy KTP atau Paspor yang masih berlaku.

Pengajuan duplikat Buku Polis dapat diajukan dengan cara:

1. Mengisi Formuli Perubahan Data Polis
2. Membayar biaya duplikat Buku Polis dengan cara pemindahbukuan (*overbooking*).
3. Melampirkan copy KTP atau Paspor yang masih berlaku.

➤ **Jika status polis saya batal (tidak aktif), apakah saya bisa mengaktifkan kembali polis tersebut?**

Apabila polis batal selama kurang dari 6 bulan dan polis issued standard maka dapat melakukan Pemulihan Polis secara Otomatis. Anda dapat menghubungi Cal Centre kami di Nomor telepon 021-3005 8788 dengan menginformasikan persetujuan pemulihan otomatis dan bersedia dilakukan pendebitan pada rekening nasabah untuk pembayaran premi yang tertunda (Polis yang terbit tanpa ekstra Premi atau pengecualian atas suatu penyakit).

Apabila polis batal selama lebih dari 6 bulan maka Anda dapat melakukan Pemulihan Polis dengan seleksi risiko. Berikut ini persyaratan yang harus Anda penuhi:

1. Mengisi Formulir Pengajuan Pemulihan Polis.
2. Membayar premi tertunggak.
3. Melampirkan bukti setor pemindahbukuan (*overbooking*).
4. Melakukan pemeriksaan medis (jika diperlukan).

➤ **Apa yang terjadi dengan polis saya jika belum membayar premi hingga batas waktu yang telah ditentukan?**

Jika nilai investasi atas Polis tersebut mencukupi untuk membayar biaya asuransi, maka biaya diambil dari nilai investasi dan status Polis tetap aktif.

Jika nilai investasi atas Polis tersebut tidak mencukupi untuk membayar biaya asuransi, maka Polis menjadi batal (tidak aktif). Artinya proteksi asuransi atas Polis

Tersebut sudah tidak berlaku lagi, dengan demikian AXA Mandiri tidak berkewajiban untuk membayar jika nasabah mengajukan klaim.

Untuk produk-produk tertentu, apabila terjadi gagal debit selama 45 (empat puluh lima) hari sebelum usia polis dua tahun maka polis akan berstatus tidak aktif secara otomatis (Autosurrender).

➤ **Apakah ada tenggat waktu pembayaran premi?**

Ya, tenggang waktu pembayaran premi adalah 45 (empat puluh lima) hari kalender dari tanggal jatuh tempo premi.

➤ **Bagaimana cara mendapatkan laporan transaksi polis saya?**

1. Setiap bulan Anda dikirimkan pernyataan transaksi berisi semua transaksi yang telah dilakukan melalui email atau sms yang terdaftar di AXA Mandiri.
2. Untuk Anda yang tidak memiliki alamat email dan nomor handphone, pernyataan transaksi akan dikirimkan ke alamat korespondensi 2 (dua) kali dalam satu tahun.
3. Anda juga dapat meminta pernyataan transaksi kapan pun melalui Financial Advisor di cabang Bank Mandiri atau ke Customer Care Centre AXA Mandiri.

➤ **Apa saja produk yang ditawarkan AXA Mandiri?**

**Asuransi Mandiri Perlindungan Sejahtera**

Asuransi Mandiri Perlindungan Sejahtera hadir sebagai solusi perlindungan jiwa yang akan mendampingi keluarga Indonesia saat menghadapi risiko hidup. Masalah Santunan Asuransi jika Peserta meninggal dunia, nilai investasi yang terbentuk sesuai dengan perkembangan pasar, merupakan beberapa di antara manfaat yang bisa didapatkan oleh nasabah dalam mempersiapkan masa depan diri dan keluarga yang lebih baik. Manfaat yang didapatkan adalah berupa Manfaat Perlindungan Jiwa, Manfaat Investasi dan Loyalty Bonus.

### **Asuransi Mandiri Elite Plan**

Jika saat ini Anda sedang berada di puncak karier dengan bisnis yang bagus dan menikmati hidup bersama keluarga, tentunya Anda juga memiliki keinginan untuk bisa memberikan kenyamanan dan keamanan finansial untuk anak dan cucu Anda kelak. Guna mewujudkan rencana tersebut, AXA Mandiri menyediakan Asuransi Mandiri Elite Plan untuk memberikan proteksi jiwa, sekaligus mengelola investasi Anda. Dengan komposisi 50% dana diinvestasikan pada pembayaran premi tahun pertama dan 100% dana diinvestasikan pada tahun-tahun berikutnya, maka hasil investasi Anda akan lebih maksimal untuk memberikan jaminan finansial yang lebih baik kepada anak/cucu. Manfaat yang didapatkan adalah Manfaat Perlindungan Jiwa, Manfaat Dana Investasi dan berbagai macam manfaat dari perlindungan asuransi tambahan jika diambil.