

**FREQUENTLY ASK & QUESTION  
PROGRAM CUSTOMER DIRECT GIFT Q4 2014**

**1. Apa yang di maksud dengan program AXA Mandiri “Customer Direct Gift Q4 2014”?**

Program hadiah langsung yang dapat diikuti oleh Nasabah Bank Mandiri/Bank Syariah Mandiri, dan/atau Pemegang Polis AXA Mandiri untuk mendapatkan salah satu hadiah yang sudah ditentukan oleh AXA Mandiri dengan melakukan pembelian produk Asuransi **Mandiri Sejahtera Mapan**, atau Asuransi **Mandiri Rencana Sejahtera Syariah Plus**, atau Asuransi **Mandiri Sejahtera Cerdas** dan telah memenuhi syarat dan ketentuan sebagai berikut:

**a. Mandiri Sejahtera Mapan atau Mandiri Rencana Sejahtera Syariah Plus + Asuransi Tambahan (rider):**

**Tabel 1. Ketentuan Premi & Hadiah Mapan atau MRS Syariah Plus**

Premi yang dibayarkan*	Pilihan Hadiah**	
	Code : G1	Code : G2
≥ Rp. 400 Juta s/d Rp. 500 Juta	Cashback IDR 4,5 Juta	Mini iPad WiFi 16GB
≥ Rp. 250 Juta s/d < Rp. 400 Juta	Cashback IDR 2 Juta	Voucher Sodexo IDR 2 Juta
≥ Rp. 100 Juta s/d < Rp. 250 Juta	Cashback IDR 750 Ribu	Voucher Sodexo IDR 750 Ribu

\*sudah termasuk dengan Asuransi Tambahan (rider)

\*\*kode hadiah wajib tertera pada lembar pertama SPAJ (dituliskan dipojok kanan atas SPAJ)

**b. Mandiri Sejahtera Cerdas :**

**Tabel 2. Ketentuan Premi & Hadiah Mandiri Sejahtera Cerdas**

Premi yang dibayarkan	Pilihan Hadiah*	
	Code : G1	Code : G2
≥ Rp. 400 Juta s/d Rp. 500 Juta	Cashback IDR 5,5 Juta	Mini iPad WiFi <b>Retina Display</b> 16GB
≥ Rp. 250 Juta s/d < Rp. 400 Juta	Cashback IDR 2,5 Juta	Voucher Sodexo IDR 2,5 Juta
≥ Rp. 100 Juta s/d < Rp. 250 Juta	Cashback IDR 1 Juta	Voucher Sodexo IDR 1 Juta

\*kode hadiah wajib tertera pada lembar pertama SPAJ (dituliskan dipojok kanan atas SPAJ)

**Tabel 3. Ketentuan Total Premi/Tahun**

Total Premi/Tahun (Regular Basic Premium + Rider + RTU)	Minimum Regular Basic Premium + Rider
< Rp. 500 Juta	20% dari Total Premi/Tahun
Rp. 500 Juta	15% dari Total Premi/Tahun

**Tabel 4. Ketentuan Pembelian Asuransi Tambahan (*rider*)**

Usia Tertanggung	Pembelian <i>Rider</i> *
< 18 tahun	Minimum 1 <i>rider</i>
> 18 tahun	Minimum 2 <i>rider</i>

\*pembelian *rider* tidak berlaku untuk produk Asuransi Mandiri Sejahtera Cerdas

**2. Siapa yang dapat mengikuti program ini?**

Semua nasabah Bank Mandiri/Bank Syariah Mandiri dan nasabah AXA Mandiri yang memenuhi definisi dibawah ini:

- Nasabah Bank Mandiri/Bank Syariah Mandiri adalah nasabah yang belum pernah memiliki polis AXA Mandiri sebelumnya atau sudah pernah memiliki polis, tetapi berstatus tidak aktif (*lapse*) per tanggal 30 September 2014.
- Pemegang Polis AXA Mandiri adalah nasabah yang memiliki polis AXA Mandiri yang masih aktif sampai dengan tanggal 30 September 2014 dan tetap aktif pada saat polis baru diterbitkan.

**3. Kapan periode AXA Mandiri Customer Direct Gift Q4 2014 berlangsung?**

Program ini berlangsung dari tanggal 1 Oktober 2014 hingga 30 Desember 2014.

**4. Apakah bentuk komunikasi kepada nasabah terkait program ini?**

Bentuk komunikasi yang dilakukan oleh AXA Mandiri adalah sebagai berikut:

- a. SMS Blast yang dikirim ke handphone nasabah terpilih
- b. Email Blast
- c. Website
- d. Banner
- e. Flyer yang ditempatkan di cabang-cabang Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri

**5. Tanggal apakah yang dijadikan acuan untuk eligibility untuk hal ini?**

Tanggal yang akan dijadikan acuan adalah tanggal Submit aplikasi Polis yaitu per tanggal 1 Oktober 2014 – 30 Desember 2014.

**6. Apabila nasabah pernah memiliki masalah pembatalan Regular Top Up dan penarikan dana berhak mengikuti program ini?**

Untuk nasabah yang pernah memiliki masalah (kasus) pembatalan RTU (*Regular Top Up*), dan Penarikan dana minimum 80% (*withdrawal*) dalam jangka waktu 1 tahun sebelum periode program berlangsung tidak dimasukkan ke dalam daftar nasabah yang *eligible* dalam program *customer direct gift Q4 2014*.

**7. Apabila ada 2 polis dengan pemegang polis yang sama tapi tertanggung berbeda, apakah berhak mendapatkan hadiah dalam periode program?**

Berhak. Yang tidak berhak adalah 2 polis dengan nama pemegang polis dan tertanggung yang sama.

**8. Apakah premi Rp. 500 Juta merupakan premi tunggal atau regular premi dalam program ini?**

Untuk program ini, premi yang dibayarkan sebesar Rp. 500 Juta merupakan **regular premi** dan bukan premi tunggal.

**9. Bagaimana mekanisme pemilihan hadiah?**

Nasabah dapat memilih salah satu hadiah **dengan cara menuliskan kode hadiah sesuai dengan pilihan nasabah pada pojok kanan atas lembar pertama SPAJ**. Perubahan hadiah hanya diperbolehkan maksimal 3 (tiga) hari setelah pengajuan polis dengan cara peserta menghubungi Customer Care Center AXA Mandiri atau Financial Advisor.

**10. Bagaimana jika Financial Advisor atau Nasabah tidak menuliskan kode hadiah?**

Apabila nasabah tidak menuliskan kode hadiah pada lembar pertama SPAJ, nasabah dapat menghubungi Customer Care Center atau Financial Advisor AXA Mandiri dalam kurun waktu maksimal 3 (tiga) hari setelah pengajuan polis.

Jika hal ini tidak dilakukan, maka dianggap nasabah tidak menuliskan kode hadiah pada lembar pertama SPAJ, sehingga pemilihan hadiah akan terpilih secara otomatis yaitu *cashback* (uang tunai).

**11. Bagaimana mekanisme penerimaan hadiah kepada nasabah?**

**a. Mekanisme *Cashback*:**

- Proses pembayaran *Cashback* (uang tunai) akan dilakukan jika Peserta tidak melakukan Pembatalan RTU, Penarikan Dana, serta Pembatalan Polis dan telah melewati proses verifikasi Polis selama 7 (tujuh) hari kerja setelah masa *cooling off* yaitu 14 hari.
- Hadiah *Cashback* (uang tunai) akan dikirimkan **paling lambat 37 (tiga puluh tujuh) hari** setelah melewati masa bebas lihat (*cooling off period*).
- Hadiah *Cashback* (uang tunai) akan dibayarkan ke nasabah melalui nomor rekening bank yang sesuai dengan catatan terakhir AXA Mandiri.
- Apabila rekening bank milik nasabah tidak aktif pada saat *cashback* (uang tunai) tersebut dibayarkan, maka proses konfirmasi rekening dilakukan berdasarkan prosedur perubahan Surat Kuasa Debit Rekening (SKDR) yang berlaku di AXA Mandiri.
- Peserta akan di informasikan melalui SMS dan/atau e-mail dari AXA Mandiri apabila hadiah *Cashback* (uang tunai) sudah berhasil di transfer.

**b. Mekanisme Voucher Sodexo atau Mini iPad:**

- Proses pengiriman voucher Sodexo atau Mini iPad akan dilakukan jika Peserta tidak melakukan Pembatalan *Regular Top Up* (RTU), Penarikan Dana, serta Polis tetap aktif sampai dengan 7 (tujuh) hari kerja setelah masa bebas lihat (*cooling off period*).
- Hadiah akan dikirimkan **paling lambat 37 (tiga puluh tujuh) hari** setelah melewati masa bebas lihat (*cooling off period*).
- AXA Mandiri akan mengirimkan voucher Sodexo atau Mini iPad ke alamat korespondensi yang tercatat pada AXA Mandiri.
- Jika terjadi retur hadiah, maka nasabah akan dihubungi oleh AXA Mandiri sebanyak 3 (tiga) kali dalam periode satu minggu oleh AXA Mandiri.
- Jika sebanyak 3 (tiga) kali nasabah tetap tidak dapat dihubungi atau dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan nasabah tidak menghubungi AXA Mandiri, maka AXA Mandiri berhak untuk membatalkan pemberian hadiah kepada nasabah tersebut.

**12. Bagaimana jika nasabah tidak menerima hadiahnya dalam kurun waktu yang dijanjikan?**

Nasabah dapat menghubungi Customer Care Centre AXA Mandiri

Tel: 021 3005 8788 (Jam Kerja)

Fax: 021 3005 7800

E-mail: [customer@axa-mandiri.co.id](mailto:customer@axa-mandiri.co.id).