

## Syarat dan Ketentuan Asuransi Mikro - Demam Berdarah

### 1. Risiko yang Dijamin

Dengan syarat telah dibayarkannya iuran, **Asuransi Mikro - Demam Berdarah** memberikan santunan :

- 1.1. Kepada Peserta Asuransi (selanjutnya disebut "Peserta") yang:
  - a. namanya terdaftar sebagai Peserta yang dijamin pada PT Asuransi Central Asia (selanjutnya disebut "ACA"), dan
  - b. berusia antara 6 (enam) bulan hingga tanggal ulang tahun ke-66 (enam puluh enam);
- 1.2. Apabila berdasarkan hasil diagnosis Laboratorium Puskesmas/Rumah Sakit menunjukkan jumlah Trombosit Peserta **kurang dari atau sama dengan 100.000 sel/milimeter kubik** serta Surat Keterangan Dokter menyatakan Peserta **positif menderita Demam Berdarah Dengue** dan bukan merupakan diagnosis indikasi.

### 2. Periode Kepesertaan

- 2.1. Periode dimulai pada tanggal iuran asuransi dilunasi dan terdapat masa tunggu 15 (lima belas) hari sejak tanggal tersebut sehingga manfaat asuransi baru dapat diberikan jika demam berdarah terjadi setelah masa tunggu. Sebagai contoh, jika iuran asuransi dilunasi tanggal 01 Januari, maka:
  - a. manfaat asuransi baru berlaku mulai tanggal 16 Januari, dan
  - b. Peserta hanya dapat mengajukan klaim Demam Berdarah jika Peserta **positif menderita Demam Berdarah Dengue** antara tanggal 16 Januari hingga 31 Desember.
- 2.2. Periode berakhir secara otomatis, mana saja yang terjadi lebih dahulu, saat:
  - a. santunan **Asuransi Mikro - Demam Berdarah** telah dibayar oleh ACA kepada Peserta;
  - b. tanggal berakhirnya Sertifikat **Asuransi Mikro - Demam Berdarah**;
  - c. tanggal ulang tahun Peserta ke-66 (enam puluh enam); atau
  - d. kepesertaan telah dibatalkan baik oleh ACA maupun Peserta.

### 3. Bukti Kepesertaan

- 3.1. Sertifikat **Asuransi Mikro - Demam Berdarah** yang diterbitkan ACA atas nama Peserta; atau
- 3.2. Data-data Peserta yang disimpan ACA.

### 4. Pelunasan iuran

Sebelum periode dimulai, Peserta wajib terlebih dulu melunasi iuran melalui saluran distribusi yang ditunjuk ACA.

### 5. Santunan

- 5.1. Besar santunan tercantum dalam Sertifikat **Asuransi Mikro - Demam Berdarah**.
- 5.2. Setiap Peserta dapat membeli beberapa sertifikat **Asuransi Mikro - Demam Berdarah** hingga maksimal akumulasi nilai santunan mencapai Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah).
- 5.3. Santunan akan dibayarkan penuh meskipun Peserta mendapat santunan atau ganti rugi dari pihak lain.
- 5.4. Santunan akan dibayarkan kepada Peserta dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak ACA menyatakan secara tertulis bahwa klaim disetujui dibayar dan semua dokumen klaim diterima secara lengkap dan benar oleh ACA.

### 6. Prosedur Klaim

- 6.1. Dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak Peserta pertama kali didiagnosis Dokter dan hasil Laboratorium Puskesmas/Rumah Sakit menderita Demam Berdarah Dengue, Peserta atau pihak lain yang mewakilinya wajib melaporkan pertama kali musibah yang dialami Peserta melalui sistem aplikasi *mobile* / laman web yang resmi bekerja sama dengan ACA, atau Hotline ACA 24 Jam (021 31999100), atau WhatsApp ke nomor 0878 8080 3232
- 6.2. Dokumen klaim yang wajib dilengkapi Peserta, yaitu:
  - a. Fotokopi atau foto asli Kartu Tanda Penduduk (KTP) peserta atau bagi Peserta berusia di bawah 17 tahun dapat diganti dengan Akte Lahir Peserta;
  - b. Fotokopi atau foto asli Kartu Keluarga (KK) Peserta;

- c. Asli/fotokopi legalisir atau foto asli hasil diagnosis Laboratorium Puskesmas/Rumah Sakit yang resmi terdaftar di dinas kesehatan setempat dan menyebutkan nama lengkap penanggung jawab Laboratorium dengan menunjukkan jumlah Trombosit Peserta kurang dari atau sama dengan 100.000 sel/milimeter kubik; dan
  - d. Asli/fotokopi legalisir atau foto asli Surat Keterangan Dokter dengan menyebutkan nama dokter secara jelas yang menyatakan Peserta positif menderita/meninggal karena Demam Berdarah Dengue dan bukan merupakan diagnosis indikasi.
- 6.3. Peserta mengirimkan semua dokumen klaim ke kantor ACA terdekat atau mengunggah seluruh foto asli dokumen klaim melalui sistem aplikasi *mobile* / laman web yang resmi bekerja sama dengan ACA tidak lebih dari 60 (enam puluh) hari kalender sejak Peserta pertama kali didiagnosis Dokter dan hasil Laboratorium Puskesmas/Rumah Sakit menderita Demam Berdarah Dengue.
- 6.4. Apabila terdapat indikasi bahwa Peserta melakukan kesengajaan untuk memperoleh keuntungan santunan maka ACA berhak meminta Peserta melengkapi dokumen tambahan dengan biaya Peserta.
- 6.5. Biaya pengurusan klaim ditanggung sepenuhnya oleh Peserta.
- 6.6. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa berdasarkan Syarat dan Ketentuan Asuransi Mikro – Demam Berdarah dan/atau ketentuan hukum dan perundang-undang-an yang berlaku ternyata ACA tidak memiliki kewajiban untuk membayar klaim, maka santunan ganti rugi yang telah dibayarkan wajib dikembalikan kepada ACA.

## 7. Pembatalan Kepesertaan

ACA maupun Peserta masing-masing berhak menghentikan Periode Kepesertaan **Asuransi Mikro - Demam Berdarah** dengan ketentuan:

- 7.1. Jika ACA yang melakukan pembatalan kepesertaan, maka ACA akan mengembalikan secara penuh iuran yang telah dibayarkan oleh Peserta.
- 7.2. Jika Peserta secara tertulis mengajukan pembatalan kepesertaan dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender sejak periode berlaku, maka iuran akan dikembalikan ACA secara penuh, namun Peserta dikenakan biaya administrasi pembatalan sebesar 10% dari iuran asuransi. Jika permohonan pembatalan dilakukan melebihi 7 (tujuh) hari kalender sejak periode berlaku, maka iuran yang telah dibayarkan tidak dikembalikan.

## 8. 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:

- 8.1. Pengaduan secara lisan:
  - a. Peserta mendatangi kantor cabang ACA terdekat dan menyampaikan pengaduan melalui "Customer Service"; atau
  - b. Peserta menghubungi ACA melalui telepon untuk menyampaikan pengaduannya melalui Hotline ACA 24 Jam di nomor 021-31999100; atau

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.
- 8.2. 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 sampai dengan paling lama 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 kerahasiaan 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 diatur pada pasal 9.

## **9. Penyelesaian Perselisihan**

- 9.1. Dalam hal timbul perselisihan antara ACA dan Peserta sebagai akibat dari penafsiran atas tanggung jawab atau besarnya ganti rugi dari Syarat dan Ketentuan 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 Peserta 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.
- 9.2. Apabila penyelesaian perselisihan melalui perdamaian atau musyawarah sebagaimana diatur pada ayat 9.1 tidak mencapai kesepakatan, maka ketidaksepakatan tersebut harus dinyatakan secara tertulis oleh ACA dan Peserta. Selanjutnya Peserta 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 Peserta dan ACA 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. Pengadilan  
Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa Peserta dan ACA akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri di wilayah Republik Indonesia.

## **10. Penutup**

- 10.1. Isi Syarat dan Ketentuan ini telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- 10.2. Untuk hal-hal yang belum atau tidak cukup diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini, berlaku ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan/atau Perundang-undangan yang berlaku.