

Ringkasan Informasi Produk Dan Layanan Versi Umum Credit Protection

Terima kasih atas kepercayaan dan kesetiaan Bapak/Ibu menjadikan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (**"Manulife Indonesia"**) sebagai mitra dalam merencanakan masa depan Bapak/Ibu dan keluarga.

Credit Protection merupakan produk asuransi ekawarsa yang diterbitkan oleh Manulife Indonesia. Berikut ini adalah ringkasan informasi mengenai produk **Credit Protection** sebagai referensi Bapak/Ibu.

Lampiran ini hanya merupakan informasi sebagai bagian dari alat pemasaran yang memuat rangkuman berbagai manfaat dan ketentuan dari produk asuransi **Credit Protection** dan bukan merupakan kontrak asuransi. Penafsiran terkini mengenai manfaat dan ketentuan produk asuransi **Credit Protection** mengacu pada Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi yang memuat persyaratan dan ketentuan secara lengkap dan terperinci.

HAL PENTING: Kami menyarankan Bapak/Ibu untuk berkonsultasi dengan tenaga pemasar Bank Danamon sebelum memutuskan membeli produk asuransi ini. Tenaga pemasar Bank Danamon yang melakukan penawaran dan penjualan atas produk asuransi ini telah berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan asosiasi terkait.

DATA RINGKAS	
Penanggung	PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ("Manulife Indonesia")
Pemegang Polis	PT Bank Danamon Indonesia Tbk ("Bank Danamon")
Nama Produk Asuransi	Credit Protection
Jenis Produk Asuransi	Ekawarsa
Peserta	Nasabah pemilik Kartu Kredit yang telah disetujui oleh Manulife Indonesia untuk dipertanggungjawabkan dalam Pertanggungan ini, serta dibuktikan dengan diterbitkannya Sertifikat Asuransi atas nama Peserta.
Yang Ditunjuk	Pasangan yang sah, anak yang sah, orang tua, saudara kandung atau ahli waris lain yang sah dari Peserta yang disetujui Manulife Indonesia, dimana pihak-pihak tersebut memiliki <i>insurable interest</i> dengan diri Peserta dan harus dapat dibuktikan, serta ditunjuk oleh Peserta di Pengajuan Pertanggungan untuk menerima Manfaat Pertanggungan.
Penjelasan Produk Asuransi	Credit Protection adalah program asuransi ekawarsa yang dirancang khusus untuk melindungi Pemegang Polis (pemberi pinjaman) terhadap risiko ketidakmampuan debitur sebagai Peserta dalam membayar tagihan dari saldo terhutang kartu kredit pada Pemegang Polis yang diakibatkan oleh kematian, menderita Ketidakmampuan Total Tetap dan Penyakit Kritis.
Pengajuan Pertanggungan	Pengajuan untuk ikut serta dalam Pertanggungan oleh Calon Peserta, dengan cara menyampaikan informasi, data, permohonan, pernyataan dan/atau persetujuan kepada Penanggung, baik dapat melalui: a. Secara verbal melalui telepon (<i>telemarketing</i>); b. Aplikasi yang disediakan oleh Pemegang Polis; atau c. Media lainnya yang sudah disetujui sebelumnya oleh Pemegang Polis dan Penanggung

Kejadian Yang Dipertanggungkan	Salah satu kejadian berikut yang terjadi pada diri Peserta selama Masa Kepesertaan: a. Meninggal dunia; b. Mengalami Ketidakmampuan Total Tetap; atau c. Terdiagnosis Penyakit Kritis
Ketidakmampuan Total Tetap	Suatu ketidakmampuan yang dialami oleh Peserta yang disebabkan karena Kecelakaan selama Masa Kepesertaan berdasarkan diagnosis Dokter sehingga Peserta tidak dapat lagi melakukan pekerjaan apapun yang menghasilkan gaji atau keuntungan secara berturut-turut yang memenuhi salah satu kondisi dibawah ini: a. Peserta tidak mampu melakukan paling sedikit 3 (tiga) dari 5 (lima) Aktivitas Kehidupan Sehari-hari dengan atau tanpa penggunaan alat mekanik, alat khusus atau bantuan dan adaptasi lainnya dalam menggunakan alat-alat tersebut untuk orang cacat yang dikonfirmasi oleh dokter ahli yang sesuai dan harus berlangsung selama minimal 12 (dua belas) bulan secara terus menerus sejak Peserta didiagnosis menderita Ketidakmampuan Total Tetap oleh Dokter serta tidak dapat disembuhkan oleh ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini; atau b. Peserta kehilangan anggota tubuh secara total dari minimum 2 (dua) anggota tubuh di bawah ini: i. anggota gerak atas pada atau di atas pergelangan tangan; ii. anggota gerak bawah pada atau di atas pergelangan kaki; atau iii. mata.
Masa Tunggu (<i>Waiting Period</i>)	Masa dimana tidak ada Manfaat Pertanggungan atas Penyakit Kritis yang dapat dibayarkan yaitu 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak Tanggal Berlakunya Kepesertaan.
Masa Bertahan (<i>Survival Period</i>)	Masa bertahan hidup selama 15 (lima belas) hari kalender sejak tanggal pertama kali Peserta terdiagnosis Penyakit Kritis oleh Dokter.
Usia Masuk Peserta	18 (delapan belas) tahun sampai dengan 64 (enam puluh empat) tahun.
Metode <i>Underwriting</i>	<i>Simplified Issuance Offer</i> dengan pernyataan kesehatan.
Masa Kepesertaan	Masa pertanggungan untuk masing-masing Peserta sebagaimana tercantum dalam Sertifikat Asuransi yaitu sejak Tanggal Berlakunya Kepesertaan sampai dengan berakhirnya kepesertaan berdasarkan Polis.
Metode Pembayaran Premi	Bulanan
Mata Uang	Rupiah (IDR)
Premi	Sejumlah uang yang wajib dibayar oleh Peserta kepada Penanggung melalui Pemegang Polis dan merupakan syarat utama diadakannya Pertanggungan atas diri seorang Peserta berdasarkan Polis. Premi yang dibayarkan oleh Peserta melalui Pemegang Polis kepada Penanggung untuk Pertanggungan ini adalah Premi bulanan yaitu 0,69% (nol koma enam puluh sembilan persen) dari Saldo Terhutang Kartu Kredit.

Sertifikat Asuransi	Tanda bukti kepesertaan atas masing-masing Peserta sehubungan dengan Pertanggungan berdasarkan Polis, yang di dalamnya tercantum nama Peserta, Tanggal Berlakunya Kepesertaan, Masa Kepesertaan, dan Premi yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan dinyatakan sebagai bagian dari Polis.
Saldo Terhutang Kartu Kredit	Sejumlah nominal terhutang yang tercantum dalam Lembar Tagihan dan tidak termasuk cicilan atau angsuran yang belum ditagihkan (jika ada) sebelum terjadinya Kejadian Yang Dipertanggungan.

MANFAAT PERTANGGUNGAN

1. Meninggal Dunia Karena Sakit atau Kecelakaan

- Apabila Peserta meninggal dunia karena sakit atau Kecelakaan, maka Manulife Indonesia akan membayarkan Manfaat Pertanggungan sebesar:
 - 1 (satu) kali Saldo Terhutang Kartu Kredit pada tanggal kematian Peserta yang akan dibayarkan kepada Pemegang Polis; dan
 - Santunan meninggal dunia **sebesar 1 (satu) kali Saldo Terhutang Kartu Kredit pada tanggal kematian Peserta yang akan dibayarkan kepada Yang Ditunjuk.**
- Total jumlah manfaat meninggal dunia karena sakit atau Kecelakaan yang akan dibayarkan berdasarkan Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi tidak akan melebihi Nilai Maksimum Manfaat Pertanggungan.
- Apabila pembayaran Manfaat Pertanggungan sebagaimana dimaksud huruf a di atas sudah dibayarkan, maka Pertanggungan atas diri Peserta akan berakhir.

2. Menderita Ketidakmampuan Total Tetap

- Apabila Peserta menderita Ketidakmampuan Total Tetap, maka Manulife Indonesia akan membayarkan Saldo Terhutang Kartu Kredit kepada Pemegang Polis pada periode (bulan) Lembar Tagihan saat Peserta dinyatakan menderita Ketidakmampuan Total Tetap atau sebesar Nilai Maksimum Manfaat Pertanggungan (mana yang lebih rendah).
- Apabila pembayaran manfaat sebagaimana dimaksud huruf a di atas sudah dibayarkan baik sebesar Saldo Terhutang Kartu Kredit atau sebesar Nilai Maksimum Manfaat Pertanggungan, maka Pertanggungan atas diri Peserta akan berakhir.

3. Menderita Penyakit Kritis

- Apabila Peserta didiagnosis menderita Penyakit Kritis, maka Manulife Indonesia akan membayarkan Saldo Terhutang Kartu Kredit kepada Pemegang Polis pada periode (bulan) Peserta terdiagnosis Penyakit Kritis untuk pertama kalinya atau sebesar Nilai Maksimum Manfaat Pertanggungan (mana yang lebih rendah), dan sepanjang memenuhi syarat-syarat di bawah ini:
 - Manfaat Pertanggungan tidak akan dibayarkan jika Peserta didiagnosis menderita Penyakit Kritis sebelum melewati Masa Tunggu (*Waiting Period*);
 - Manfaat Pertanggungan akan dibayarkan apabila Peserta telah melewati Masa Bertahan (*Survival Period*);
 - Klaim atas Manfaat Pertanggungan ini hanya akan dibayarkan untuk 1 (satu) jenis Penyakit Kritis. Apabila pada saat diagnosis pertama kali, Peserta dinyatakan menderita lebih dari 1 (satu) jenis Penyakit Kritis, maka Manulife Indonesia hanya akan membayarkan Manfaat Pertanggungan untuk 1 (satu) jenis Penyakit Kritis; dan
- Apabila pembayaran Manfaat sebagaimana dimaksud huruf a di atas sudah dibayarkan, maka Pertanggungan atas diri Peserta akan berakhir.

Nilai Maksimum Manfaat Pertanggungan

Maksimum Manfaat Pertanggungan yang dapat diberikan oleh Manulife Indonesia kepada Bank Danamon dan/atau Yang Ditunjuk yang besarnya disesuaikan dengan jenis Kartu Kredit yang dimiliki oleh Peserta, dengan ketentuan sebagai berikut:

No.	Jenis Kartu Kredit	Nilai Maksimum Manfaat Pertanggungan (Rp)
1.	Visa/Mastercard Classic	20.000.000 (dua puluh juta)
2.	Visa/Mastercard Gold	150.000.000 (seratus lima puluh juta)
3.	Visa/Mastercard Platinum, Visa Infinite, Mastercard World, Visa Danamon Grab	500.000.000 (lima ratus juta)
4.	American Express Blue	150.000.000 (seratus lima puluh juta)
5.	American Express Gold	500.000.000 (lima ratus juta)
6.	JCB Precious	500.000.000 (lima ratus juta)

Catatan:

Detail lengkap mengenai ketentuan Manfaat Pertanggungan dinyatakan dalam Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi.

RISIKO

Risiko Operasional

Suatu risiko kerugian yang disebabkan karena tidak berjalan atau gagal nya proses internal, manusia dan sistem, serta oleh peristiwa eksternal.

Risiko Kredit dan Likuiditas

Peserta akan terekspos pada risiko kredit dan likuiditas Manulife Indonesia sebagai penyeleksi risiko dari produk asuransi. Risiko kredit dan likuiditas berkaitan dengan kemampuan Manulife Indonesia membayar kewajiban terhadap nasabahnya.

PENGECUALIAN

1. Tidak ada Manfaat Pertanggungan yang akan dibayarkan apabila Peserta meninggal dunia sebagai akibat langsung atau tidak langsung dari:
 - (a) Keadaan Yang sudah Ada Sebelumnya (*Pre-Existing Condition*) kecuali setelah melewati masa 1 (satu) tahun sejak Tanggal Berlakunya Kepesertaan; atau
 - (b) Tindakan bunuh diri dalam keadaan sadar maupun tidak sadar yang dilakukan oleh diri sendiri dan/atau oleh orang lain atas perintah yang berkepentingan dalam pertanggungan apabila terjadi dalam waktu 2 (dua) tahun terhitung sejak Tanggal Berlakunya Kepesertaan; atau
 - (c) Peserta sedang/sebagai akibat melakukan tindak kejahatan; atau
 - (d) Peserta menjalani eksekusi hukuman mati oleh pengadilan; atau
 - (e) Percobaan atau tindakan perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pihak yang berkepentingan atas Pertanggungan berdasarkan Polis ini.

2. Tidak ada Manfaat Pertanggungan yang dibayarkan apabila Peserta menderita Ketidakmampuan Total Tetap karena Kecelakaan, sebagai akibat langsung ataupun tidak langsung dari:
 - (a) Tindakan percobaan bunuh diri dalam keadaan sadar maupun tidak sadar atau cedera akibat tindakan yang dilakukan oleh diri sendiri dan/atau oleh orang lain atas perintah yang berkepentingan dalam Pertanggungan; atau
 - (b) Peperangan, keadaan bahaya perang atau darurat perang, baik dinyatakan atau tidak, sedang bertugas sebagai anggota angkatan bersenjata atau kepolisian, sedang melaksanakan tugas operasi militer, pemulihan keamanan dan ketertiban umum; atau
 - (c) Melakukan dan/atau berpartisipasi dalam demonstrasi, pemogokan, kerusuhan, huru-hara, pemberontakan, perang saudara, pengambilalihan kekuasaan, dan perbuatan melanggar hukum; atau
 - (d) Sebagai penumpang pesawat udara kecuali pada penerbangan komersial yang berjadwal; atau
 - (e) Melakukan pekerjaan atau aktivitas-aktivitas yang melibatkan kegiatan yang berat tanpa mesin (manual), kegiatan yang tidak memerlukan keterampilan, kegiatan yang berbahaya atau sangat berat dan/atau kegiatan yang menimbulkan risiko khusus; termasuk namun tidak terbatas dalam melakukan pekerjaan atau aktivitas sebagai awak pesawat penerbangan (pilot, kopilot, pramugari/pramugara), tukang kayu (*carpenter*), tukang las (*welder*), pembuat perkakas (*tool maker*), pelaut, penjaga keamanan, polisi, tentara, pekerja konstruksi/bangunan, pemeran pengganti dalam aksi berbahaya (*stuntman*), pilot pesawat militer, pekerja tambang, melakukan balap mobil/motor/perahu motor dan sejenisnya, menyelam (atau aktivitas di dalam air lainnya), panjat tebing/mendaki gunung, penelusuran gua, terjun payung, terbang layang, *bungy jumping*, arung jeram, olahraga kontak fisik, bertinju atau berkuda dan jenis olahraga berisiko lainnya; atau
 - (f) Segala tindakan yang berhubungan dengan pemakaian alkohol, narkotika, obat bius, zat terlarang, racun, gas, radiasi nuklir dan sejenisnya yang dilakukan dengan sengaja, kecuali yang diakibatkan oleh pekerjaan Peserta itu sendiri; atau
 - (g) Kecelakaan yang terjadi sebelum Tanggal Berlakunya Kepesertaan.
3. Tidak ada Manfaat Pertanggungan yang dibayarkan apabila Peserta terdiagnosis Penyakit Kritis, yang disebabkan oleh:
 - (a) Segala jenis penyakit, kondisi, atau cedera, baik yang tanda atau gejalanya diketahui ataupun tidak oleh Peserta ataupun Manulife Indonesia baik telah mendapatkan perawatan/pengobatan/saran/konsultasi dari Dokter ataupun tidak, baik telah didiagnosis ataupun tidak, sebelum Tanggal Berlakunya Kepesertaan bagi Peserta atau tanggal Adendum, mana yang paling akhir, kecuali setelah melewati masa 1 (satu) tahun sejak Tanggal Berlakunya Kepesertaan bagi Peserta atau Adendum yang mengakibatkan dilakukannya seleksi risiko yang terkini; atau
 - (b) Penyakit bawaan (*congenital disease*); atau
 - (c) AIDS (*Acquired Immune Deficiency Syndrome*), ARC (*AIDS Related Complex*) atau infeksi yang disebabkan oleh HIV (*Human Immunodeficiency Virus*) baik langsung maupun tidak langsung; atau
 - (d) Tindakan bunuh diri atau melukai diri sendiri baik sadar maupun tidak, akibat Peserta melakukan kejahatan, akibat kejahatan atau pembunuhan yang dilakukan oleh pihak yang berkepentingan dalam Pertanggungan; atau
 - (e) Kanker dengan kategori di bawah ini:

- i. Leukemia Limpositik Kronik (*Chronic Lymphocytic Leukemia*) yang kurang dari Rai derajat 3; atau
- ii. Karsinoma in-situ (termasuk displasia leher rahim CIN-1, CIN-2 dan CIN-3) atau yang secara histologi menunjukkan pra keganasan; atau
- iii. Semua tumor yang berhubungan dengan HIV (*Human Immunodeficiency Virus*); atau
- iv. Semua kanker kulit selain melanoma maligna; atau
- v. Kanker prostat yang secara histologi menunjukkan klasifikasi TNM T1a atau T1b atau yang sederajat lainnya atau klasifikasi yang lebih ringan; atau Penyakit Hodgkin stadium pertama; atau
- (f) *Stroke* dengan kategori di bawah ini:
 - i. *Transient Ischaemic Attacks* dan *Reversible Ischaemic Neurological Deficit*; atau
 - ii. Kerusakan otak akibat Kecelakaan atau luka, infeksi, *vasculitis*, penyakit peradangan dan *migraine*; atau
 - iii. Kelainan serabut syaraf penglihatan atau pembuluh darah yang mempengaruhi organ mata; atau
 - iv. Kelainan *Ischaemic* sistem *vestibular*;
 - v. Cedera Cerebral yang disebabkan oleh trauma atau *hypoxia*.

Catatan:

Detail lengkap mengenai ketentuan Pengecualian dinyatakan dalam Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi.

BIAYA-BIAYA

Premi yang dibayarkan oleh Peserta melalui Pemegang Polis kepada Penanggung sudah termasuk biaya administrasi, biaya asuransi, komisi tenaga pemasar, komisi Bank Danamon, dan biaya pemasaran (jika ada).

PERSYARATAN DAN TATA CARA

Pengajuan Asuransi Baru	Calon Peserta akan dihubungi tenaga pemasar Bank Danamon, jika setuju akan diproses lebih lanjut. Seluruh rekaman percakapan antara tenaga pemasar Bank Danamon dan Calon Peserta (Pengajuan Pertanggungan) akan menjadi landasan penerbitan Sertifikat Asuransi.
Pembayaran Premi	Premi dibayarkan secara bulanan dan Pembayaran Premi harus ditujukan atas nama Manulife Indonesia melalui Pemegang Polis serta akan diakui oleh Manulife Indonesia pada saat premi dicatat direkening Manulife Indonesia. Tarif Premi adalah sebesar 0,69% dari Saldo Terhutang Kartu Kredit untuk seluruh transaksi kartu kredit yang akan dipotong setiap bulannya melalui kartu kredit Bank Danamon.
Pengajuan Klaim	Pengajuan klaim diajukan kepada Manulife Indonesia secara tertulis dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender terhitung sejak Peserta meninggal dunia karena sakit atau kecelakaan, menderita Ketidakmampuan Total Tetap atau menderita Penyakit Kritis dan disertai dokumen-dokumen yang dipersyaratkan atas nama Peserta.
Pembayaran Klaim	Pembayaran Manfaat Pertanggungan oleh Manulife Indonesia dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak klaim disetujui oleh Manulife Indonesia serta apabila dokumen-dokumen yang diperlukan telah secara lengkap diterima dan setelah melalui proses pengujian kebenaran Polis/investigasi.
Kelengkapan Dokumen Klaim	1. Klaim Meninggal Dunia • Formulir Klaim Meninggal Dunia yang disediakan oleh Penanggung serta telah diisi dengan lengkap; • Sertifikat Asuransi; • Surat Keterangan Dokter yang memeriksa jenazah Peserta yang menjelaskan sebab-sebab kematian Peserta; • Legalisir fotokopi bukti identitas diri Peserta dan/atau Yang Ditunjuk; • Akta kematian dan/atau surat keterangan meninggal dunia dari pihak yang berwenang; • Surat Keterangan Kepolisian apabila Peserta meninggal dunia yang disebabkan oleh Kecelakaan atau dugaan tindak pidana (asli/legalisir); • Dokumen yang menunjukkan adanya <i>insurable interest</i> antara Peserta dan Yang Ditunjuk; dan • Lembar Tagihan 3 (tiga) bulan terakhir sebelum tanggal kejadian; • Dokumen penunjang lainnya (jika diperlukan). 2. Klaim Ketidakmampuan Total Tetap Karena Kecelakaan • Formulir Klaim Ketidakmampuan Total Tetap; • Surat Keterangan Dokter yang memeriksa Peserta yang menjelaskan sebab-sebab terjadinya Ketidakmampuan

	- Total Tetap; - Sertifikat Asuransi; - Surat keterangan mengenai bukti diri yang berkepentingan dalam Polis asli; - Surat keterangan dari kepolisian terkait Ketidakmampuan Total Tetap yang disebabkan oleh Kecelakaan (asli/legalisir); - Lembar Tagihan 3 (tiga) bulan terakhir sebelum tanggal kejadian; - Dokumen penunjang lainnya (jika diperlukan). 3. Klaim Penyakit Kritis - Formulir Klaim Penyakit Kritis; - Surat Keterangan Dokter yang mendiagnosis Peserta mengidap Penyakit Kritis; - Sertifikat Asuransi; - Hasil-hasil pemeriksaan penunjang asli; - Lembar Tagihan 3 (tiga) bulan terakhir sebelum tanggal kejadian; - Dokumen penunjang lainnya (jika diperlukan).
Pembayaran Klaim	Pembayaran Manfaat Pertanggungan dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak klaim disetujui oleh Penanggung serta apabila dokumen-dokumen yang diperlukan, sebagaimana dimaksud pada Kelengkapan Dokumen Klaim telah secara lengkap diterima dan setelah melalui proses pengujian kebenaran Polis/investigasi.
Perubahan Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi	Apabila terjadi perubahan ketentuan-ketentuan dalam Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi, maka Manulife Indonesia akan memberitahukan kepada Pemegang Polis dan/atau Peserta melalui nomor telepon atau alamat korespondensi terkini Pemegang Polis dan/atau Peserta yang tercatat pada Manulife Indonesia paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan. Dalam hal terjadi perubahan Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi, maka Pemegang Polis dan Peserta memiliki hak untuk: - Apabila Pemegang Polis dan/atau Peserta tidak menyatakan keberatannya dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal pemberitahuan perubahan oleh Manulife Indonesia, maka Manulife Indonesia akan memberlakukan perubahan Ketentuan Polis Induk dan/atau Sertifikat Asuransi tersebut setelah lewatnya jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut. - Apabila Pemegang Polis dan/atau Peserta tidak menyetujui Ketentuan Polis Induk dan/atau Sertifikat Asuransi yang baru tersebut dan menyatakannya dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal pemberitahuan perubahan oleh Manulife Indonesia, maka Pemegang Polis dan/atau Peserta berhak untuk mengakhiri Ketentuan Polis Induk dan/atau Sertifikat Asuransi tanpa dikenakan ganti rugi apapun oleh Manulife Indonesia.
Pengajuan Keluhan/Pertanyaan	a. Pengajuan Secara Lisan Pengajuan secara lisan dapat diajukan secara langsung (tatap muka) kepada Manulife Indonesia ke <i>Customer Service</i> di alamat sebagaimana yang tercantum pada <i>website</i> Manulife Indonesia atau dapat diajukan melalui daring telepon ke nomor

telepon yang tercantum pada *website* Manulife Indonesia. Penanggung akan melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan secara lisan paling lama dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Penanggung.

b. Pengajuan Secara Tertulis

Pengajuan secara tertulis dapat diajukan kepada Manulife Indonesia secara langsung ataupun melalui surat digital ke alamat sebagaimana yang tercantum pada *website* Manulife Indonesia. Penanggung akan melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian pengaduan secara tertulis dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang dibutuhkan diterima lengkap oleh Penanggung.

Customer Contact Center

Sampoerna Strategic Square, Ground Floor - North Tower
Jl. Jenderal Sudirman Kav. 45-46 Jakarta Selatan, 12930
Telp : (021) 2555 7777
Email : customerserviceid@manulife.com

ILUSTRASI

Pemegang Polis	:	Bank Danamon
Peserta	:	Bapak Abdul
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Tanggal Lahir	:	2 Februari 1974
Usia	:	50 tahun
Mata Uang	:	Rupiah
Status Merokok	:	Bukan Perokok
Jenis Kartu Kredit	:	Visa/Mastercard Classic
Nilai Maksimum Manfaat Pertanggungan	:	Rp20.000.000
Premi	:	0,69%

Jika Bapak Abdul meninggal dunia pada bulan Juni tahun 2024 dengan tagihan pada bulan tersebut sebesar Rp5.000.000,00, Manulife Indonesia akan membayarkan tagihan Bapak Abdul di bulan tersebut sebesar Rp 5.000.000,00 kepada Bank Danamon dan Rp 5.000.000,00 juga akan diterima ahli waris Bapak Abdul sebagai manfaat pertanggungan.

Catatan:

Ilustrasi ini tidak mengikat dan bukan merupakan perjanjian asuransi dan bukan merupakan bagian dari Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi. Hak dan kewajiban sebagai Pemegang Polis dan Peserta dan ketentuan mengenai produk ini tercantum di dalam Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi.

CATATAN

- **Calon Peserta harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini dan berhak bertanya kepada tenaga pemasar Bank Danamon atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini sebelum memutuskan untuk membeli Produk Credit Protection ini.**
- **Calon Peserta harus membaca, memahami, dan menandatangani aplikasi pengajuan asuransi setelah menyetujui keseluruhan isi dari ilustrasi dan**

informasi yang terdapat di dalam Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini, serta penjelasan yang disampaikan tenaga pemasar.

- Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini merupakan penjelasan singkat dari Produk Credit Protection dan bukan merupakan bagian dari aplikasi pengajuan asuransi, Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi. Ketentuan lengkap mengenai Produk Credit Protection dapat dipelajari calon Peserta pada Sertifikat Asuransi yang diterbitkan Manulife Indonesia dan akan dikirimkan kepada Anda setelah Manulife Indonesia menyetujui aplikasi asuransi Anda.
- Manulife Indonesia berhak menerima atau menolak permohonan asuransi berdasarkan keputusan seleksi risiko yang dilakukan oleh Manulife Indonesia. Keputusan klaim sepenuhnya merupakan keputusan Manulife Indonesia yang mengacu pada Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi Produk Credit Protection.
- Calon Peserta mempunyai kewajiban untuk menyediakan informasi dan/atau data sesuai dengan kondisi sesungguhnya. Apabila Manulife Indonesia mengetahui adanya informasi dan/atau data calon Peserta yang tidak sesuai dengan kondisi sesungguhnya calon Peserta maka Manulife Indonesia memiliki hak untuk membatalkan pertanggungan.
- Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini mengacu dan berdasarkan pada Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi Produk Credit Protection yang diterbitkan oleh Manulife Indonesia. Apabila terdapat perbedaan interpretasi antara Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini dengan Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi maka yang akan berlaku adalah Ketentuan Polis Induk dan Sertifikat Asuransi.
- Manulife Indonesia wajib menginformasikan segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan produk ini melalui cara-cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pemberitahuan tersebut akan diinformasikan 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum efektif berlakunya perubahan.
- Credit Protection merupakan produk perusahaan asuransi dan merupakan tanggung jawab perusahaan asuransi, sehingga bukan merupakan produk dan tanggung jawab Bank serta tidak termasuk dalam cakupan program penjaminan LPS.
- Bank Danamon bukan agen Manulife Indonesia maupun broker dari nasabah Bank Danamon. Anda dapat mengajukan klaim melalui kantor pemasaran Bank Danamon terdekat dengan menyerahkan formulir klaim dan seluruh dokumen klaim yang disyaratkan dalam pengajuan klaim sesuai dengan Sertifikat Asuransi. Manulife Indonesia akan memproses klaim tersebut dengan mengacu pada Ketentuan Induk dan/atau Sertifikat Asuransi Credit Protection, termasuk namun tidak terbatas pada pengecualian Polis dan waktu penyelesaian klaim.
- Tenaga pemasar yang melakukan penawaran dan penjualan atas produk ini telah berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau asosiasi terkait.
- Credit Protection merupakan produk Asuransi dari Manulife Indonesia, yang pemasarannya dilakukan melalui kerja sama dengan Bank Danamon, sehingga produk ini bukan merupakan produk simpanan pada Bank Danamon dan tidak dapat dikategorikan sebagai simpanan pihak ketiga pada Bank Danamon yang

dijamin oleh Pemerintah Republik Indonesia. Penggunaan logo atau atribut Bank hanya bertujuan untuk menunjukkan adanya kerja sama antara Manulife Indonesia dengan Bank Danamon.

- Bank Danamon tidak bertanggung jawab atas Polis asuransi yang diterbitkan oleh Manulife Indonesia sehubungan dengan produk Credit Protection.
- Bank hanya dapat memberikan data pribadi Peserta kepada Penanggung sepanjang mendapatkan persetujuan tertulis dari Peserta.
- Syarat dan Ketentuan yang berlaku untuk Produk Credit Protection telah tercantum dalam dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum ini yang dapat diunduh pada www.manulife.co.id, Ketentuan Polis Induk dan Setifikat Asuransi.
- Manulife Indonesia merupakan perusahaan asuransi jiwa yang berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).