



redefining / insurance

**Customer Care Centre**

AXA Tower Lt. GF  
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav.18, Kuningan City  
Jakarta 12940, Indonesia  
Tel : +62 21 3005 9005  
Fax : +62 21 3005 9008  
Email : customer@axa-insurance.co.id

# Tanya Jawab

## SmartTraveller (Program sekali perjalanan dan tahunan)

### 1. T: Bagaimana membeli SmartTraveller secara online?

- J:
- Anda dapat mengaksesnya melalui website AXA, [www.axa-insurance.co.id](http://www.axa-insurance.co.id)
  - Klik tombol Beli Online pada bagian SmartTraveller
  - Pilih jaminan asuransi yang sesuai dengan kebutuhan Anda
  - Anda harus membaca dan setuju dengan informasi penting dan pengecualian utama atau klik tombol "Rincian Perjalanan".
  - Tentukan periode asuransi perjalanan, tujuan, jumlah orang yang akan diasuransikan, rincian data pribadi dan paket asuransi. Setelah itu klik tombol "Simpan & Lanjutkan" tombol di sudut halaman bawah
  - Periksa nilai premi pada bagian "Pembayaran Polis" dan setelah disepakati Anda dapat melanjutkan ke bagian berikutnya untuk melakukan pembayaran
  - Pembayaran standar menggunakan kartu kredit Visa / Master, klik tombol "Lanjutkan Proses" untuk langkah selanjutnya
  - Ketik nomor Kartu Kredit Anda, Tanggal Kadaluwarsa & CVV2 pada bagian "Rincian Pembayaran" dan rincian data pribadi Anda pada bagian "Rincian Pemegang Kartu" kemudian klik tombol "Proses Pembayaran".
  - "Ringkasan Transaksi" akan ditampilkan pada layar
  - Klik tombol "Lanjutkan Menyelesaikan Proses"
  - Tanda terima pembayaran akan muncul di layar dan secara otomatis ikhtisar polis akan dikirimkan ke alamat email Anda atau Anda dapat mencetaknya dengan menekan tombol cetak.
  - Transaksi pembayaran asuransi selesai dan Anda dapat menghapus cache Anda seperti kotak saran di bawah layar atau tekan tombol kembali untuk kembali ke website AXA
  - Harap simpan Ikhtisar Polis sebagai bukti dari transaksi pembelian Anda

### 2. T: Bagaimana cara melakukan pembayaran dengan menggunakan Virtual Account Bank Permata ?

- J:
- Masukkan no PIN anda
  - Pilih menu Pembayaran dilanjutkan dengan "Pembayaran Lainnya"
  - Masukkan 16 digit rekening Kode Pembayaran anda 8975123456xxxxxx
  - Tunggu sampai nama dan nomor rekening Virtual Account anda muncul pada layar mesin ATM
  - Masukkan pembayaran Polis sesuai dengan nominal premium yang akan dibayar kemudian menekan tombol "benar" sebagai konfirmasi.
  - Transaksi anda telah selesai

### 3. T: Bagaimana cara melakukan pembayaran dengan menggunakan Virtual Account Bank Mandiri / ATM Bersama ?

- J:
- Masukkan no PIN anda
  - Pilih "Transaksi Lainnya"
  - Pilih "Transfer"
  - Pilih "Antar Bank Online"
  - Masukkan no rekening tujuan (Kode Bank Permata (013)+8975+12 angka kode pembayaran)
  - Masukkan nominal pembayaran (nominal harus sesuai dengan harga premi)
  - Pilih "Benar" untuk konfirmasi

- 4. T: Bagaimana cara melakukan pembayaran dengan menggunakan Virtual Account Bank BCA / Jaringan PRIMA ?**
- J:
- Masukan no PIN anda
  - Pilih “Transaksi Lainnya”
  - Pilih “Transfer”
  - Pilih “Ke Rek Bank Lain”
  - Masukan kode Bank Permata (013), kemudian pilih benar
  - Masukan nominal pembayaran (nominal harus sesuai dengan harga premi)
  - Masukan no rekening tujuan (8975 + 12 kode pembayaran)
  - Pilih “Benar” untuk konfirmasi
- 5. T: Dalam hal keterlambatan alat transportasi atau karena sakit yang berada diluar kendali saya sehingga saya tidak dapat kembali ke Indonesia tepat pada tanggal periode berakhir, apakah saya masih mendapatkan perlindungan?**
- J: Ya. Anda otomatis akan mendapatkan perlindungan tanpa biaya tambahan premi hingga 7 hari yang diperlukan dalam menyelesaikan perjalanan anda.
- 6. T: Adakah perbedaan antara perlindungan asuransi perjalanan bisnis dengan perjalanan rekreasi?**
- J: Tidak. Anda akan mendapatkan perlindungan dari semua keuntungan asuransi dibawah SmartTraveller. Namun SmartTraveller tidak melindungi anda terhadap segala tuntutan pihak ketiga yang timbul dari setiap perdagangan, bisnis, atau profesi, ketika anda dalam perjalanan bisnis.
- 7. T: Apakah SmartTraveller menjamin segala aksi teroris?**
- J: Ya. Kerugian yang disebabkan oleh aksi teroris dapat dijamin, kecuali untuk kerugian dari aksi teroris yang menggunakan senjata bio-kimia atau anda terlibat langsung dalam aksi teroris tersebut.
- 8. T: Apakah menyelam (scuba diving) dapat dijamin dalam SmartTraveller?**
- J: Tidak. Kegiatan menyelam tidak mendapat perlindungan dalam SmartTraveller.
- 9. T: Kartu kredit saya menyediakan asuransi perjalanan, jika saya membayar tiket atau paket perjalanan saya dengan kartu kredit. Apakah saya masih memerlukan SmartTraveller?**
- J: Asuransi travel yang terdapat pada kartu kredit anda tidak menjamin biaya pengobatan. SmartTraveller menawarkan banyak keuntungan seperti menjamin biaya pengobatan untuk melindungi anda dari biaya pengobatan yang sangat mahal selama perjalanan diluar negeri. Banyak keuntungan lainnya seperti Kecelakaan Diri, Barang bawaan, Penundaan Perjalanan, Dokumen Perjalanan, Tanggung Jawab Hukum Pribadi, Kehilangan Uang Muka atau Pembatalan, Pengurangan Perjalanan, Penerbangan Tidak Sinabung, dan Pembajakan juga dilindungi oleh SmartTraveller.
- 10. T: Bisakah anak kecil (belum dewasa) membeli SmartTraveller untuk penjaminan perjalanan mereka?**
- J: Ya. Mereka bisa mendapatkan SmartTraveller, jika perjalanan mereka ditemani oleh orang dewasa.
- 11. T: Apakah SmartTraveller menanggapi klaim secepatnya?**
- J: Ya. Sepanjang nasabah telah menyampaikan dokumen klaim secara lengkap kami dapat memproses klaim mereka dalam jangka waktu yang masuk akal karena SmartTraveller mempunyai reputasi baik dalam pelayanan klaim, system jalur cepat yang memberikan saran dan pembayaran secara adil dan cepat.
- 12. T: Jika saya berumur diatas 70 tahun, masihkah saya bisa mendapatkan perlindungan SmartTraveller?**
- J: Standar maksimum usia yang dapat dijamin oleh SmartTraveller adalah 70 tahun. Namun anda bisa dijamin setelah mendapat persetujuan dari kami dan penutupan yang dapat kami berikan hanya meliputi ketidaknyamanan selama dalam perjalanan (tidak termasuk penutupan kecelakaan diri dan biaya kesehatan).