

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS
I Like AXA Mandiri Testimonial Contest
Periode Program 15 Agustus – 1 September 2024

1. Apa yang dimaksud dengan Program I Like AXA Mandiri Testimonial Contest?

Merupakan program yang diadakan PT AXA Mandiri Financial Services (“AXA Mandiri”) dalam rangka menyambut Hari Pelanggan Nasional berupa pemberian hadiah kepada nasabah setia AXA Mandiri yang memberikan testimoni video atau foto mengenai pengalaman atau kesan terhadap AXA Mandiri dan mengunggahnya di Instagram (“Program”).

2. Kapan periode Program berlangsung?

Program ini berlangsung dari tanggal 15 Agustus sampai dengan 1 September 2024.

3. Siapa yang dapat mengikuti Program ini?

Seluruh semua nasabah AXA Mandiri yang memiliki polis aktif baik polis individu maupun grup.

4. Bagaimana cara mengikuti Program ini?

- a) Nasabah wajib melakukan registrasi pada *e-form* yang disediakan melalui Instagram dan website AXA Mandiri. Nasabah wajib mencantumkan nomor polis AXA Mandiri yang dimiliki dan nama profil akun Instagram yang ikut serta dalam Program ini dalam *e-form* tersebut.
- b) Setiap peserta harus mengunggah video atau foto berupa testimoni mengenai pengalaman atau kesan terhadap AXA Mandiri.

5. Hadiah apa yang didapatkan dari Program ini?

Masing-masing pemenang mendapatkan 2 (dua) tiket Konser Bruno Mars *Live in Jakarta*.

6. Bagaimana menentukan pemenang dari Program ini?

Hadiah akan diberikan kepada 3 (tiga) nasabah yang mengikuti Program ini dengan kriteria penilaian konten adalah berdasarkan kreativitas nasabah peserta dalam memberikan testimoni yang menceritakan pengalaman nyata dengan menyebutkan fitur atau aspek spesifik dari layanan AXA Mandiri, orisinalitas konten, dan jumlah popularitas berdasarkan total *likes* dan *share*.

7. Kategori tiket konser yang didapatkan oleh nasabah?

No	Reward Tiket Konser	Jumlah Pemenang	Keterangan
	Bruno Mars Live in Jakarta		
1	VIP Silver	1	Masing-masing Pemegang Polis mendapatkan 2 tiket
2	CAT – 2	1	
3	Festival B	1	

8. Kapan pengumuman pemenang Program ini?

Pengumuman pemenang akan diumumkan melalui akun Instagram @AXAMandiri paling lambat pada tanggal 4 September 2024.

9. Bagaimana jika nasabah terpilih sebagai pemenang, namun tidak melakukan konfirmasi pada waktu yang telah ditentukan?

Sesuai ketentuan, nasabah harus melakukan konfirmasi dengan memberikan informasi sesuai yang tercantum pada *e-form* yang telah diisi maksimal 3 (tiga) hari kalender setelah pengumuman melalui *Customer Care Centre* AXA Mandiri melalui telepon 1500 803 atau *live chat* ke *WhatsApp* 081586086801. Apabila nasabah tidak melakukannya, maka tiket dinyatakan hangus.

10. Bagaimana proses validasi pemenang Program ini?

Nasabah yang *eligible* sesuai syarat & ketentuan Program, serta:

- a) Setiap video atau foto harus memuat caption yang menceritakan *moment*/pengalaman/kesan nasabah terhadap AXA Mandiri dalam melakukan aktivitas penjualan/pelayanan/klaim terkait produk asuransi yang dimiliki nasabah.
- b) Setiap video atau foto dilarang menggunakan kata atau kalimat yang mengandung kekerasan dan tidak mengandung SARA;
- c) Setiap video atau foto yang diunggah harus memuat tagar #KisahBersamaAXAMandiri #KnowYouCan dan *mention* akun Instagram @AXAMandiri;
- d) Setiap nasabah wajib memfollow akun @AXAMandiri di Instagram dan akun nasabah harus di set menjadi *public*.

11. Bagaimana cara menentukan pemenang Program ini?

Cara untuk menentukan pemenang program ini berdasarkan kreativitas nasabah peserta dalam memberikan testimoni yang menceritakan pengalaman nyata dengan menyebutkan fitur atau aspek spesifik dari layanan AXA Mandiri, orisinalitas konten, dan jumlah popularitas berdasarkan total *likes* dan *share*.

12. Apakah pengiriman hadiah ditanggung oleh pemenang?

Tidak. Biaya pengiriman ditanggung oleh pihak AXA Mandiri.

13. Apakah pajak hadiah ditanggung oleh pemenang?

Tidak. Pajak hadiah ditanggung oleh AXA Mandiri.

14. Apakah transportasi dan akomodasi ditanggung pemenang?

Ya, untuk transportasi dan akomodasi ditanggung oleh nasabah pemenang.

15. Apakah nasabah dapat memilih kategori atau *seating* tiket Bruno Mars?

Tidak. Kategori atau *seating* tiket tidak dapat dipilih dan/atau diubah.

16. Apakah hadiah yang didapat bisa ditukar menjadi uang tunai?

Tidak. Sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku, hadiah tidak dapat ditukar menjadi uang tunai.

17. Bagaimana mekanisme pengiriman hadiah kepada pemenang?

- i. Setelah nasabah pemenang memberikan konfirmasi sebagaimana yang diatur dalam Syarat Ketentuan nomor II angka 4 ayat 2, AXA Mandiri akan mengundang para nasabah pemenang ke dalam WhatsApp Group untuk koordinasi penyerahan tiket.
- ii. Para nasabah pemenang wajib mengisi formulir *Customer Consent* yang diberikan AXA Mandiri pada tahap validasi pemenang sebagai bentuk pernyataan bahwa nasabah setuju dan bersedia apabila video atau foto dan caption dipublikasikan dan digunakan oleh AXA Mandiri.
- iii. Para nasabah pemenang akan mengirimkan kembali formulir *Customer Consent* yang sudah diisi lengkap melalui email customer@axa-mandiri.co.id atau *direct message* di Instagram maksimal 24 jam setelah menerima formulir tersebut.
- iv. Para nasabah pemenang akan dibantu oleh pihak panitia AXA Mandiri di *venue* pada hari konser berlangsung.

18. Jika nasabah memenangkan hadiah dari Program ini, apakah nasabah tetap berhak mendapatkan hadiah lainnya dari program dari AXA Mandiri lainnya?

Tidak. Promo ini tidak dapat digabungkan dengan promo dari program lainnya

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

Dapat menghubungi Customer Care Centre AXA Mandiri,

Tel: 1500 803 (hari kerja, jam 08.00 – 17.00)

E-mail: customer@axa-mandiri.co.id.

Dengan subject: **I Like AXA Mandiri Testimonial Contest**

PT AXA Mandiri Financial Services berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.