

Produk, Polis dan Jaminan Perlindungan Product, Policy and Protection Coverage

1 Jenis harta benda apa saja yang dapat diasuransikan dalam Home Partner?

What kind of property that can be insured under Home Partner?

Jenis harta benda yang dapat diasuransikan adalah yang memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Bangunan rumah tinggal kelas konstruksi 1, dimana dinding, lantai dan semua komponen penunjang strukturalnya serta penutup atap terbuat seluruhnya dan sepenuhnya dari bahan-bahan yang tidak mudah terbakar. Jendela-jendela dan/ atau pintu-pintu beserta kerangkanya, dinding partisi dan penutup lantai boleh diabaikan
2. Jalan depan rumah tinggal dapat dilalui oleh kendaraan roda empat.
3. Isi rumah berupa perabotan/ peralatan rumah tangga yang digunakan secara tetap (misalnya TV, kulkas, AC dan sebagainya) dan bukan yang digunakan secara berpindah tempat (misalnya handphone, kendaraan, laptop dan sebagainya).

Type of properties can be insured with the criteria as follows:

1. *Dwelling house with construction class 1, which all walls, floors and all components that support its structure, including its roofs are wholly and fully made of non combustible materials. Windows and/ or doors including the frames, partitions, and floor coverings may be ignored.*
2. *Street in front of the dwelling house can be passed by four-wheeled vehicles.*
3. *Contents of the dwelling house are furniture and household appliances which for daily use (such as TV, refrigerator, AC, etc) but not moveable usage (such as mobile phone, vehicles, laptop, etc)*

2 Apakah barang seni atau barang antik dapat dijamin di Home Partner?

Can artworks or antiques be covered under Home Partner?

Barang seni atau barang antik tidak dapat dijamin karena sulitnya menentukan nilai pasarnya jika terjadi kehilangan atau kerusakan.

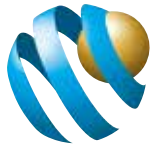
Artworks or antiques can't be covered due to the difficulties in stipulating their market price in case of loss or damage.





Pertanyaan Umum Home Partner

Home Partner Insurance Frequently Asked Questions



TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

3 Perlindungan apa saja yang diberikan Home Partner?

What kind of protection does Home Partner offer?

Home Partner memberikan perlindungan sesuai dengan paket yang dipilih:

Home Partner provides protection according to chosen package:

Paket Package	Perlindungan Protection
Bronze	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang, asap. <i>Fire, lightning, explosion, impact of falling aircraft, smoke (FLEXAS)</i> b. Lain-lain <i>Others</i>
Silver	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang, asap <i>Fire, lightning, explosion, impact of falling aircraft, smoke (FLEXAS)</i> b. Banjir, angin topan, badai, kerusakan akibat air <i>Flood, windstorm, tempest, water damage.</i> c. Lain-lain <i>Others</i>
Gold	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang, asap <i>Fire, lightning, explosion, impact of falling aircraft, smoke (FLEXAS)</i> b. Banjir, angin topan, badai, kerusakan akibat air <i>Flood, windstorm, tempest, water damage.</i> c. Pemogokan, kerusuhan, tindakan jahat, kerusakan, huru-hara <i>Strike, riot, malicious act, damage, civil commotion</i> d. Lain-lain <i>Others</i>
Platinum	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang, asap <i>Fire, lightning, explosion, impact of falling aircraft, smoke (FLEXAS)</i> b. Banjir, angin topan, badai, kerusakan akibat air <i>Flood, windstorm, tempest, water damage.</i> c. Pemogokan, kerusuhan, tindakan jahat, kerusakan, huru-hara <i>Strike, riot, malicious act, damage, civil commotion</i> d. Kematian akibat kecelakaan <i>Death due to accident</i> e. Tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga <i>Third party legal liability</i> f. Lain-lain <i>Others</i>

4 Bagaimana cara menentukan nilai pertanggungan?

How to stipulate the sum insured?

Nilai pertanggungan bangunan rumah merupakan biaya membangun kembali bangunan rumah Anda dengan kondisi baru. Nilai pertanggungan isi rumah (perabotan/peralatan rumah tangga) merupakan harga baru perabotan/peralatan rumah tangga Anda saat ini.

Sum insured of the buildings shall be the amount of rebuilt your house in the new condition. Sum insured of its contents (furniture/household appliances) shall be the new price of furniture/household appliances at current time.

5 Berapa minimum premi untuk asuransi Home Partner?

What is the minimum premium of Home Partner Insurance?

Minimum premi Asuransi Home Partner adalah Rp. 100.000

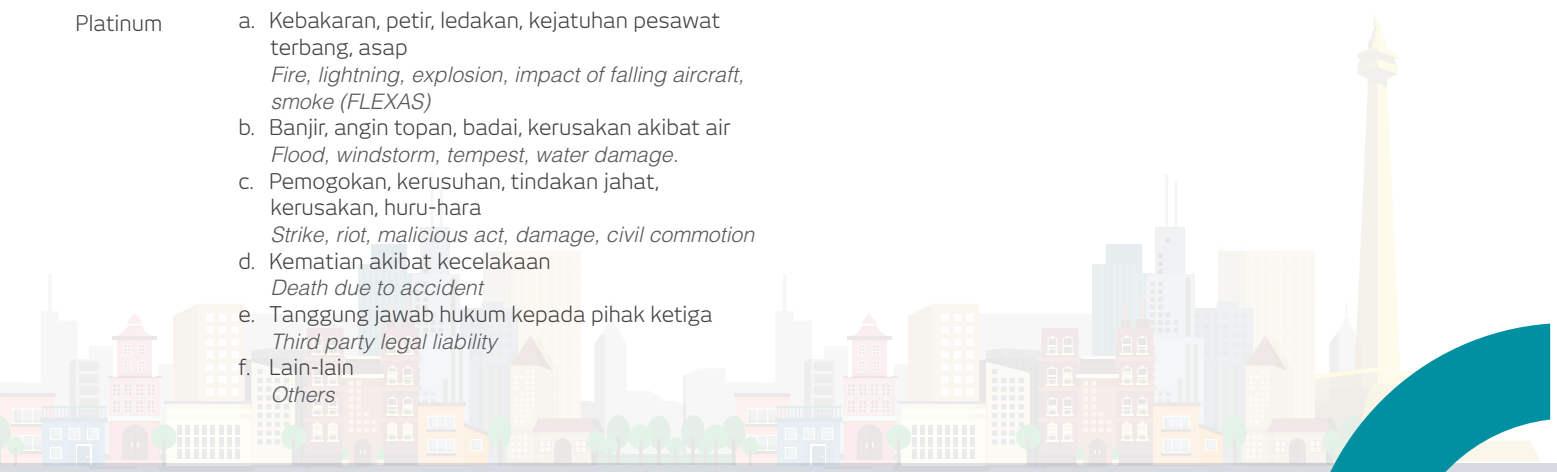
Minimum premium of Home Partner Insurance is Rp. 100.000

6 Apa konsekuensinya jika nilai pertanggungan yang dicantumkan pada Ikhtisar Pertanggungan lebih rendah dari harga pasar membangun kembali bangunan rumah?

What is the consequence if the sum insured declared on policy schedule is lower than actual market price to rebuilt dwelling house?

Kondisi diatas dinamakan **under insured**. Konsekuensinya apabila terjadi klaim, maka perhitungan klaimnya akan dikenakan pro-rata. Contoh perhitungan klaim dapat dilihat pada FAQ bagian klaim nomor 18.

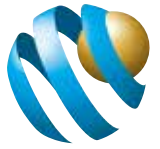
The above condition is called under insured. The consequence is when the case of claim arises, the amount of indemnity will be calculated in pro-rate. For example please refer to FAQ Claim No. 18.





Pertanyaan Umum Home Partner

Home Partner Insurance Frequently Asked Questions



TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

7 Bagaimana jaminan polis apabila harta benda yang dipertanggungjawabkan dipindahkan ke lokasi lain selain dari yang disebutkan dalam polis?

How about the coverage if the insured properties are moved to other locations beside as been mentioned in the policy?

Tanpa persetujuan sebelumnya dari pihak asuransi, pertanggungjawaban ini tidak berlaku apabila harta benda yang dipertanggungjawabkan dipindahkan ke lokasi lain dari yang disebutkan dalam polis.

Without any consent from Insurer, the coverage shall be no more applicable if insured properties are moved to other locations beside as mentioned as in the policy.

8 Bagaimana jaminan polis apabila bangunan rumah dan/atau isi rumah yang dipertanggungjawabkan dipindahtangankan kepada pihak lain?

What if the ownership of building and/or contents insured are moved to another party?

Apabila bangunan rumah dan/atau isi rumah yang dipertanggungjawabkan dipindahtangankan kepada pihak lain, maka polis ini batal dengan sendirinya terhitung sejak dipindahtangankan ke pihak lain.

If building and/or contents insured are moved to other party, this policy shall be automatically void since moved to toher party.

9 Apakah bangunan rumah dan/atau isi rumah Anda dijamin apabila rumah Anda tidak dihuni/ditempati?

Are the building and/or contents of your dwelling house be covered if not occupied?

Bangunan rumah dianggap kosong jika tidak ditinggali secara penuh oleh Anda, anggota rumah tangga Anda atau orang lain yang diberi wewenang oleh Anda.

Mohon agar menghubungi kami jika bangunan rumah Anda menjadi atau cenderung tidak dihuni.

Dwelling house will be considered as vacant if not fully inhabited by You, your household member, or other people whom You gave authorities. Please contact us if your dwelling house become or tend to be unoccupied.

10 Bagaimana jika total nilai pertanggungjawaban melebihi Rp 9.1 miliar?

What if the total sum insured exceeds Rp 9.1 billion?

Total nilai pertanggungjawaban yang dapat diasuransikan melalui pembelian online adalah maksimum sebesar Rp 9.1 miliar.

Total sum insured that can be covered through online purchase is maximum Rp 9.1 billion.

11 Bagaimana jika ingin melakukan perpanjangan?

How to renew the policy period?

Notifikasi perpanjangan polis akan kami kirimkan melalui aplikasi One Mobile anda 7 (tujuh) hari sebelum tanggal jatuh tempo. Anda dapat melakukan perpanjangan dengan mengikuti instruksi perpanjangan tersebut. Perpanjangan hanya dapat dilakukan maksimal 1 (satu) hari sebelum tanggal jatuh tempo. Apabila perpanjangan dilakukan pada tanggal jatuh tempo atau setelah tanggal jatuh tempo, maka akan didaftarkan sebagai polis baru.

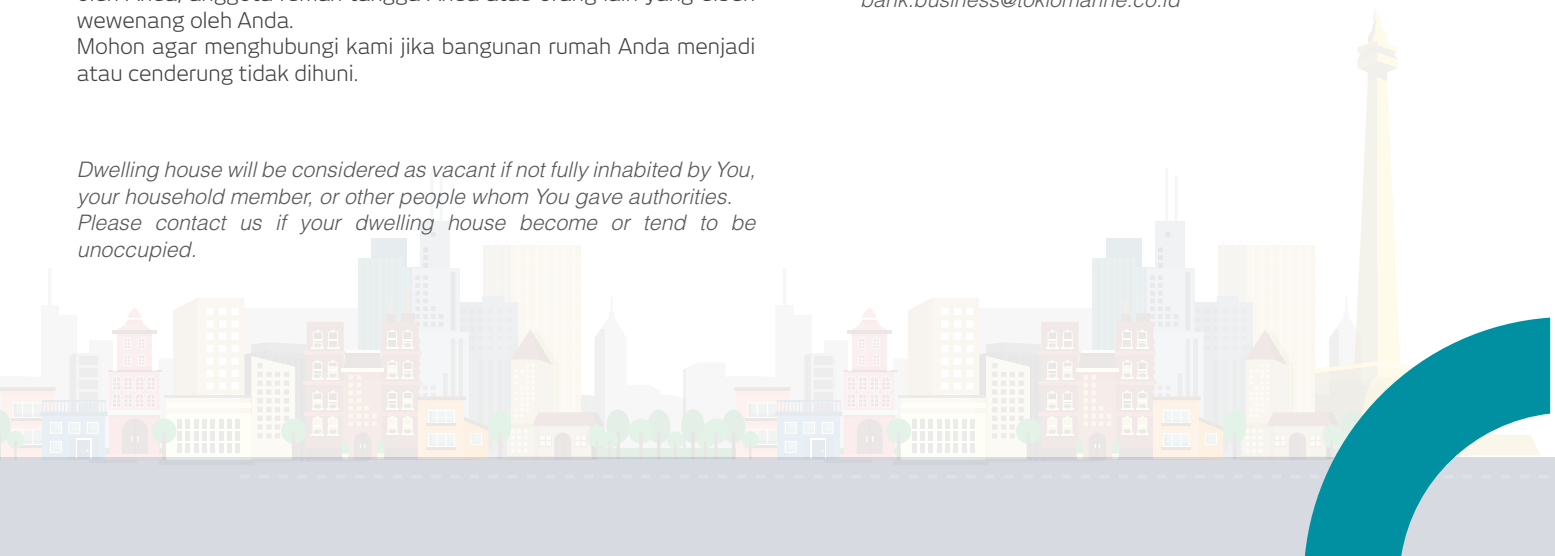
Policy Renewal notification will be send through your One Mobile Application 7 (seven) days before the due date. You can extend the policy by following The Policy Renewal instruction. The Policy Renewal can only be confirm up to maximum of 1 (one) day before the due date. If The Policy Renewal is confirmed on the due date or after the due date, it will be registered as new policy.

12 Bagaimana jika ingin melakukan perubahan polis?

How to endorse the policy?

Silakan hubungi PT Asuransi Tokio Marine Indonesia melalui email: bank.business@tokiomarine.co.id

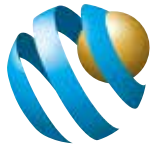
Please contact PT Asuransi Tokio Marine Indonesia through email: bank.business@tokiomarine.co.id





Pertanyaan Umum Home Partner

Home Partner Insurance Frequently Asked Questions



TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

13 Apakah yang dimaksud dengan risiko sendiri? *What does deductible or own risk mean?*

Risiko sendiri adalah besaran biaya yang harus ditanggung oleh pemilik polis asuransi untuk setiap kejadian klaim.

Deductible or own risk is the amount that a policy holder shall bear in any claim event.

14 Dokumen apa saja yang dibutuhkan untuk mengajukan klaim? *What are the required documents to submit claim?*

Anda harus mengisi formulir klaim dan melampirkan fotokopi polis, fotokopi identitas pemegang polis dan kronologi kejadian.

You need to fulfill the claim form and attach copy of policy, copy of policyholder's identity, and the chronology of events.

15 Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk proses klaim? *How long does it take to process the claim?*

How long does it take to process the claim?

Proses klaim tergantung pada kelengkapan dokumen pendukung yang disampaikan.

- Dalam 1 atau 2 hari kerja setelah laporan klaim, PIC klaim akan menghubungi Tertanggung untuk pengaturan jadwal survey.
- Dalam 2 hari setelah survey dilaksanakan, PIC klaim akan melakukan permintaan kelengkapan dokumen pendukung.
- Dalam 5 hari kerja setelah dokumen disampaikan, proposal penyelesaian klaim akan dikirimkan ke Anda.
- Dalam 6 hari kerja setelah Anda menyetujui nilai penyelesaian yang kami tawarkan dan diterimanya seluruh dokumen perbaikan barang yang rusak/hilang, klaim akan dibayarkan

The claim process depends on the completeness of supporting documents submitted.

- *Within 1 or 2 work days after receiving the claim report, our claim PIC will contact the Insured Person to arrange survey schedules.*
- *Within 2 days after conducting survey, claim PIC will ask to complete some supporting documents.*
- *Within 5 work days since said documents are received, proposal of claim settlement will be sent to You.*
- *Within 6 work days since the You agreed with the settlement values offered by us and after all documents concerning restoration or repairmen of lost/ damaged property are received, claim settlement will be paid.*

16 Apakah polis menjamin kerusakan televisi akibat petir? *Does this policy covered the damage of television due to lightning?*

Does this policy covered the damage of television due to lightning?

Sesuai kondisi polis, khusus untuk peralatan listrik atau elektronik, kerusakan karena petir hanya akan dijamin jika petir tersebut menimbulkan kebakaran pada televisi dimaksud.

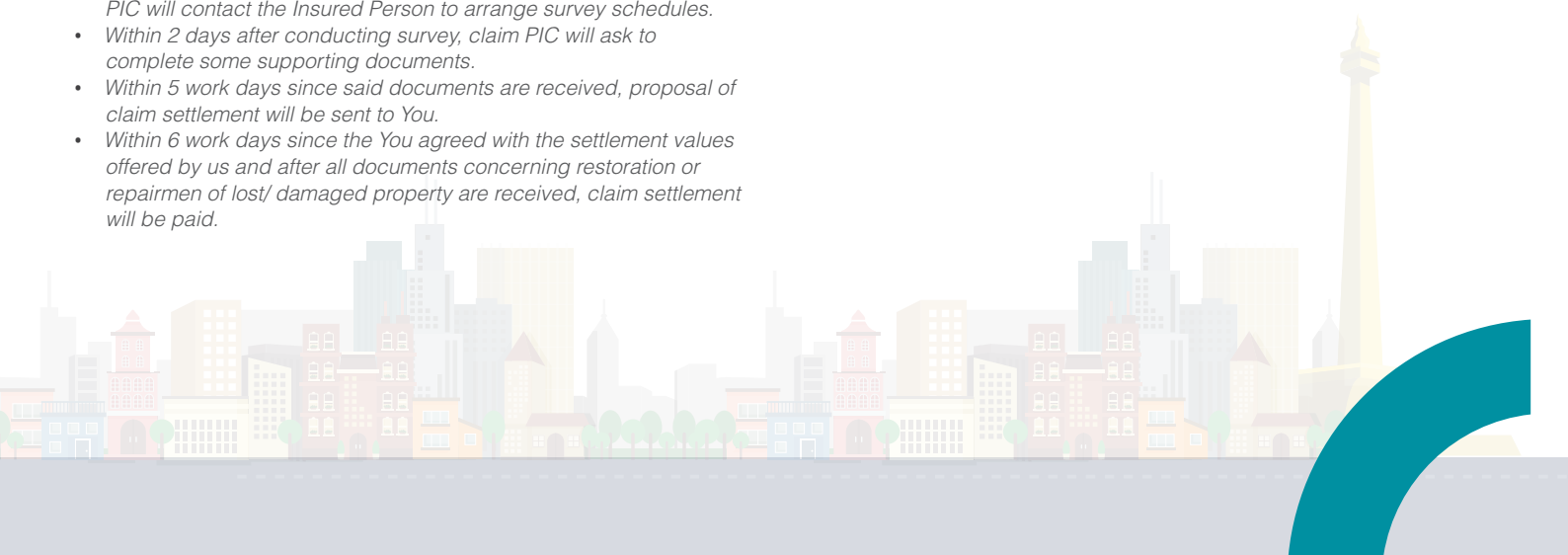
In accordance with the policy's conditions, specifically for electrical or electronic appliances, lightning will only be covered if the lightning causes fire to television.

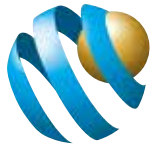
17 Apabila rumah tetangga terjadi kebakaran sehingga mengakibatkan tembok rumah Anda menjadi hitam terkena asap. Apakah risiko tersebut dapat dijamin dalam polis Home Partner? *If neighboring house was caught on fire and caused the wall of Your dwelling house to be blacken due to smoke. Does this risk covered by Home Partner policy?*

If neighboring house was caught on fire and caused the wall of Your dwelling house to be blacken due to smoke. Does this risk covered by Home Partner policy?

Risiko di atas tidak dapat dijamin apabila sumber kebakaran bukan berasal dari kebakaran harta benda Anda yang dijamin dalam polis. Untuk mengetahui syarat dan ketentuan berlaku, silakan merujuk pada polis Home Partner yang telah Anda beli.

The risk above can't be covered if the source of the fire not from your insured properties that covered on policy. To know the terms and conditions applied, please refer to Home Partner policy that you have purchased.





18 Bagaimana perhitungan pada saat terjadi klaim jika nilai pertanggungan yang dicantumkan pada Ikhtisar Pertanggungan lebih rendah dari harga pasaran membangun kembali bangunan rumah?

How about the calculation when claim arise if sum insured declared on Policy Schedule is lower than the market price?

Kondisi ini dinamakan **under insured**. Pada kondisi ini akan terjadi **adjustment** pada nilai klaim yang dibayarkan, misalnya:

- Nilai pertanggungan = Rp 100 juta
- Nilai pasaran membangun rumah pada sesaat sebelum terjadi klaim = Rp 200 juta
- Nilai klaim yang diajukan = Rp 50 juta
- Maka, klaim yang dibayarkan/**adjustment claim** = $(Rp\ 100\ \text{juta}/Rp\ 200\ \text{juta}) \times Rp\ 50\ \text{juta} = Rp\ 25\ \text{juta}$

This condition called as under insured. Under this condition there will be an adjustment for the claim paid, example:

- Sum insured = IDR 100 million
- Actual market price just before claim arises = IDR 200 million
- Amount of claim submitted = IDR 50 million
- So, claims paid/adjustment claim = $(Rp\ 100\ \text{million}/Rp\ 200\ \text{million}) \times Rp\ 50\ \text{million} = Rp\ 25\ \text{million}$

19 Siapakah yang dapat dihubungi untuk pengajuan klaim?

Who can be contacted for claim submission?

Silakan menghubungi Contact Center kami di nomor 14006 (24/7).

Please contact our Contact Center on 14006 (24/7).

20 Bagaimana cara melakukan pembatalan polis?
How to cancel the policy?

Pembatalan polis dapat dilakukan dengan menghubungi kami melalui nomor 021-5725772 dengan tujuan bagian Bank Business (pelayanan pada hari kerja, Senin s/d Jumat, pukul 08.00 s/d 17.00).

Cancellation of policy can be done by contacting us on 021-5725772 directly to Bank Business section (service on weekdays, Monday to Friday, on 08.00 to 17.00).

21 Apakah ada pengembalian premi atas polis yang dibatalkan?

Is there a premium refund on a canceled policy?

Premi atas polis yang dibatalkan akan dikembalikan secara prorata setelah dikurangi biaya-biaya akuisisi yang dikenakan dengan syarat tidak ada klaim yang pernah diajukan.

The premium for a canceled policy will be returned in prorated after deducting the acquisition costs imposed on the condition that no claim has ever been submitted.

