

## FAQ ASURANSI HOME SAFE FIRST

### 1. Apa itu produk As. Home Safe First?

Jawab:

Produk As. Home Safe First adalah produk asuransi yang diciptakan untuk para Nasabah Sampo, dengan memberikan berbagai macam manfaat perlindungan sesuai dengan kebutuhan Nasabah. Berbagai macam manfaat perlindungan yang terdapat dalam As. Home Safe First adalah:

a. Santunan Tunai Tempat Tinggal

Memberikan ganti rugi berupa santunan atas objek pertanggungan yang dipertanggungkan oleh Nasabah, apabila objek pertanggungan tersebut mengalami kerugian/kerusakan total atau tidak dapat dihuni yang disebabkan oleh Kebakaran, Sambaran Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang & Asap.

b. Santunan Tunai Isi Tempat Tinggal

Memberikan ganti rugi berupa santunan apabila isi tempat tinggal milik Nasabah terbakar atau hilang ketika objek pertanggungan yang dipertanggungkan mengalami kebakaran.

c. Santunan Perampokan atas isi Tempat Tinggal

Memberikan ganti rugi berupa santunan atas kehilangan isi tempat tinggal milik Nasabah akibat pencurian yang disertai dengan tindakan pengrusakan (kebongkaran) terhadap objek pertanggungan.

d. Santunan Kehilangan Kendaraan Bermotor

Memberikan ganti rugi berupa santunan apabila kendaraan bermotor (roda 4 ataupun roda 2) milik Nasabah terbakar atau hilang ketika objek pertanggungan yang dipertanggungkan mengalami Kebakaran.

e. Santunan Harian Rawat Inap

Memberikan ganti rugi berupa santunan apabila Nasabah dan atau anggota keluarga harus menjalani rawat inap di rumah sakit sebagai akibat langsung dari Kebakaran, Sambaran Petir, Ledakan, Kejatuhan Pesawat Terbang & Asap yang terjadi di objek pertanggungan yang dipertanggungkan. Ketentuan mengenai penerima manfaat merujuk pada definisi polis wording As. Home Safe First.

f. Santunan Tunai untuk Kematian atau Cacat Tetap Akibat Kecelakaan

Memberikan ganti rugi berupa santunan apabila Nasabah (dan atau Anggota Keluarga) atau Ahli Waris meninggal dunia atau menderita ketidakmampuan (cacat) tetap sebagai akibat langsung dari suatu cedera akibat kecelakaan. Ketentuan mengenai penerima manfaat merujuk pada definisi polis wording As. Home Safe First.

g. Santunan Biaya Pengobatan Akibat Kecelakaan

Memberikan ganti rugi berupa santunan apabila Nasabah dan atau Anggota Keluarga, mengalami kecelakaan dan memerlukan tindakan rawat inap di Rumah Sakit. Ketentuan mengenai penerima manfaat merujuk pada definisi polis wording As. Home Safe First.

h. Santunan Tunai Tempat Tinggal yang Disebabkan oleh Kerusakan, Pemogokan, Perbuatan Jahat dan Hura-Hura

Memberikan ganti rugi berupa santunan kepada Nasabah apabila objek pertanggungan yang dipertanggungkan mengalami kerusakan, pemogokan, perbuatan jahat dan hura-hura, sebagaimana ketentuan didalam polis wording As. Home Safe First.

### 2. Berapa harga untuk perlindungan tersebut?

Jawab:

Harga perlindungan untuk produk As. Home Safe First ini berbeda untuk setiap jenis objek pertanggungan. Adapun Nasabah dapat mengacu kepada table harga atau premi berikut ini:

Jenis Objek Pertanggungan	Premi Tahunan (Rp)	
	Plan 1	Plan 2
Rumah Tinggal	103,000	195,000
Apartemen (<= 24 lantai)	107,000	204,000
Apartemen (> 24 lantai)	119,000	227,000

### 3. Berapa besar limit pertanggungan yang didapat untuk masing-masing manfaat tersebut?

Jawab:

Besarnya limit santunan yang dapat diterima oleh Nasabah dibedakan dari paket atau plan yang Nasabah pilih. Adapun pilihan paket atau plan yang dapat dipilih sebagai berikut:

No	Jenis Pertanggungan	Limit Pertanggungan	
		Plan 1	Plan 2
1.	Santunan Tunai Tempat Tinggal	50,000,000	100,000,000
2.	Santunan Tunai Isi Tempat Tinggal	20,000,000	40,000,000
3.	Santunan Perampokan Atas isi Tempat Tinggal	10,000,000	20,000,000
4.	Santunan Kehilangan Kendaraan Bermotor		
	a. Kendaraan Bermotor Roda 4	1,500,000	3,000,000
	b. Kendaraan Bermotor Roda 2	-	300,000
5.	Santunan Harian Rawat Inap (Maksimal 5 orang)	1,000,000	2,000,000
6.	Santunan Tunai untuk Kematian atau Cacat Tetap Akibat Kecelakaan (Maksimal 5 orang)	5,000,000	10,000,000
7.	Santunan Biaya Pengobatan (Maksimal 5 orang)	1,000,000	2,000,000
8.	Santunan Tunai Tempat Tinggal Yang Disebabkan Oleh Kerusakan, Pemogokan, Perbuatan Jahat Dan Huru-Hara	50,000,000	100,000,000

### 4. Apa saja ketentuan untuk membeli perlindungan ini?

Jawab:

Adapun ketentuan yang harus diperhatikan oleh Nasabah sebelum membeli perlindungan ini adalah:

- Usia minimal 17 tahun dan maksimal 70 tahun pada saat berakhirnya periode Polis
- Nasabah masih dapat mengajukan klaim atas manfaat yang belum di klaimkan, selama masih dalam periode Asuransi.
- Objek Pertanggungan yang dapat dipertanggungkan adalah rumah tinggal/apartemen/flat milik Nasabah atau yang Nasabah sewa, yang dapat dibuktikan dengan sertifikat kepemilikan atau perjanjian sewa/kontrak.
- Santunan akan diberikan apabila risiko yang dijamin mengakibatkan Objek Pertanggungan yang dipertanggungkan tidak dapat dihuni. Yang dimaksudkan dengan tidak dapat dihuni adalah apabila apabila Objek Pertanggungan yang dipertanggungkan mengalami kerusakan minimal 75% dari keseluruhan luas bangunan.
- Isi Tempat Tinggal adalah semua harta benda milik Nasabah yang berada di dalam Objek Pertanggungan yang dipertanggungkan.
- Objek Pertanggungan atau tempat tinggal yang dapat diasuransikan setidaknya berlokasi pada area yang memiliki akses jalan yang dapat dilalui oleh mobil berukuran sedang.
- Objek Pertanggungan atau tempat tinggal yang dapat diasuransikan memenuhi persyaratan konstruksi kelas 1 yaitu apabila dinding, lantai, dan semua komponen penunjang strukturalnya serta penutup atap terbuat seluruhnya dan sepenuhnya dari bahan yang tidak mudah terbakar. Jendela dan/atau pintu beserta kerangkanya, dinding partisi, dan penutup lantai boleh diabaikan.
- Apabila terjadi perubahan okupasi atau penggunaan bangunan Objek Pertanggungan atau tempat tinggal yang dipertanggungkan dan Nasabah tidak memberitahukan kepada PT Sampo Insurance Indonesia (SII), maka pertanggungan atau perlindungan ini akan batal dengan sendirinya.

### 5. Bagaimana cara mengajukan klaim untuk perlindungan ini?

Jawab:

Nasabah dapat menghubungi 14051, untuk mengajukan keluhan dan klaim.

Sedangkan untuk prosedur klaim nya sendiri sebagai berikut:

#### **Prosedur Klaim**

- Ajukan klaim lewat kontak diatas paling lambat 14 (empat belas) hari kalender, dihitung sejak hari kejadian.
- Lengkapi formulir pengajuan klaim.
- Jelaskan kronologi terjadinya kejadian untuk mempermudah proses klaim.

- d. Kegagalan Nasabah dalam menyampaikan dokumen klaim tertentu sebagaimana yang dipersyaratkan oleh SII tidak akan menggugurkan atau mengurangi setiap klaim apabila secara wajar tidak memungkinkan untuk memberi bukti-bukti tersebut dalam waktu yang ditetapkan.
- e. Pada waktu terjadi kerugian, kecelakaan atau cedera, Nasabah wajib:
- 1) Sedapat mungkin menyelamatkan objek yang dipertanggungjawabkan serta mengizinkan pihak lain untuk membantu melakukan penyelamatan tersebut;
  - 2) Memberikan bantuan sepenuhnya kepada SII atau pihak lain yang ditunjuk oleh SII untuk melakukan penelitian atas kecelakaan, kerugian atau kerusakan yang terjadi.
- Segala hak atas manfaat dalam Polis menjadi hilang apabila ketentuan dalam pasal ini tidak dipenuhi oleh Nasabah.

**6. Apakah ada batas waktu maksimum untuk mengajukan klaim?**

Jawab:

Ada. Nasabah memiliki waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak terjadinya kejadian atau kerugian.

Nasabah wajib melengkapi formulir klaim dengan dokumen pendukung lainnya, dan harus disampaikan kepada SII dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal terjadinya kerugian.

**7. Dokumen apa saja yang diperlukan pada saat mengajukan klaim?**

Jawab:

Jika terjadi kerugian, Nasabah wajib menyampaikan dokumen-dokumen pendukung klaim sebagai berikut:

- a. Untuk Semua Jenis Klaim:
- Melengkapi Formulir Klaim
  - Surat keterangan penyebab dan kronologi kejadian
  - Fotocopy Identitas (KTP/SIM/Paspor) Nasabah
  - Surat Keterangan Kepolisian setempat
  - Dokumen lainnya yang dapat diminta oleh SII yang berkaitan dengan klaim.
- b. Dalam hal Nasabah Meninggal Dunia karena Kecelakaan:
- Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit dan Kelurahan
  - Surat Keterangan/resume medis hasil pemeriksaan jenazah (visum et repertum) dari Dokter yang menangani
  - Surat keterangan para saksi
  - Dokumen lainnya yang dapat diminta oleh SII yang berkaitan dengan klaim atas manfaat Meninggal Dunia Karena Kecelakaan.
- c. Dalam hal Nasabah mengalami Cacat Tetap atau menjalani Pengobatan akibat Kecelakaan atau di rawat inap di Rumah Sakit:
- Surat Keterangan dari Dokter yang menangani
  - Kuitansi Asli/legalisir dari Dokter/Rumah Sakit yang menangani
  - Kuitansi asli biaya-biaya pengobatan
  - Fotocopy Kartu Keluarga
  - Dokumen lainnya yang dapat diminta oleh SII yang berkaitan dengan klaim atas manfaat menjalani perawatan akibat Kecelakaan.
- d. Dalam hal Tempat Tinggal atau Isi Tempat Tinggal atau Harta Benda yang dipertanggungjawabkan mengalami kerugian:
- Fotocopy bukti kepemilikan atas Tempat Tinggal yang mengalami kerusakan.
  - Surat Keterangan dari Kepolisian setempat atau Kelurahan untuk kerugian yang dialami.
  - Dokumen lainnya yang dapat diminta oleh SII yang berkaitan dengan klaim atas manfaat Tempat Tinggal atau Isi Tempat Tinggal atau Harta Benda yang dipertanggungjawabkan mengalami kerugian.
- e. Dalam hal Kehilangan Kendaraan Bermotor:
- Laporan kehilangan dari kepolisian setempat
  - Asli/Fotocopy Legalisir STNK & BPKB Nasabah
  - Dokumen lainnya yang dapat diminta oleh SII yang berkaitan dengan klaim atas manfaat kehilangan kendaraan bermotor yang dipertanggungjawabkan.

- f. Dalam hal Tempat Tinggal yang dipertanggungjawabkan mengalami kerugian akibat Kerusakan, Pemogokan, Perbuatan Jahat Dan Huru-Hara:
- Fotocopy bukti kepemilikan atas Tempat Tinggal yang mengalami kerusakan.
  - Surat Keterangan dari Kepolisian setempat atau Kelurahan untuk kerugian yang dialami.
  - Dokumen lainnya yang dapat diminta oleh SII yang berkaitan dengan klaim atas manfaat Tempat yang dipertanggungjawabkan mengalami kerugian

**8. Apakah ada ilustrasi untuk pembayaran klaim atas manfaat ini?**

Jawab:

berikut ini ilustrasi untuk pembayaran klaim atas manfaat atau perlindungan ini:

Nasabah A, membeli perlindungan ini pada tanggal 23 November 2020 dengan memilih paket atau plan 2, dengan kondisi objek pertanggungjawabannya adalah rumah tinggal. Dengan demikian Nasabah A, telah membayar premi sebesar Rp 103.000,- (seratus tiga ribu rupiah).

Pada bulan Februari 2021, Nasabah A mengalami musibah, dimana rumah tinggal Nasabah mengalami kebakaran yang mengakibatkan rumahnya tidak dapat dihuni, selain itu, isi atau perabot yang terdapat pada rumah tersebut hangus terbakar. Sayangnya, salah satu anggota keluarga dari Nasabah tersebut, mengalami kecelakaan saat kejadian.

Atas kejadian itu, anggota keluarga tersebut dibawa ke Rumah Sakit, dan biaya pengobatan yang harus dikeluarkan oleh Nasabah sebesar Rp 5.000.000,- (lima juta rupiah).

Berdasarkan kejadian tersebut, maka klaim yang dapat dibayarkan adalah:

NO	JENIS PERTANGGUNGAN	NILAI MANFAAT	KLAIM YANG DIAJUKAN	KLAIM YANG DISETUJUI	SISA MANFAAT
1	Santunan Tunai Tempat Tinggal	50,000,000	50,000,000	50,000,000	-
2	Santunan Tunai Isi Tempat Tinggal	20,000,000	20,000,000	20,000,000	-
3	Santunan Perampokan Atas isi Tempat Tinggal	10,000,000	-	-	10,000,000
4.	Santunan Kehilangan Kendaraan Bermotor				
	a. Kendaraan Bermotor Roda 4	1,500,000	-	-	1,500,000
	b. Kendaraan Bermotor Roda 2	-	-	-	-
5	Santunan Harian Rawat Inap (Maksimal 5 orang)	1,000,000	-	-	1,000,000
6	Santunan Tunai untuk Kematian atau Cacat Tetap Akibat Kecelakaan (Maksimal 5 orang)	5,000,000	-	-	5,000,000
7	Santunan Biaya Pengobatan (Maksimal 5 orang)	1,000,000	5,000,000	1,000,000	-
8	Santunan Tunai Tempat Tinggal Yang Disebabkan Oleh Kerusakan, Pemogokan, Perbuatan Jahat Dan Huru-Hara	50,000,000	-	-	50,000,000

Besar manfaat yang diterima oleh Nasabah A adalah:

Rp 50.000.000,- + Rp 20.000.000,- + 1.000.000,- = Rp 71.000.000,-

Nasabah A, menerima santunan ganti rugi sebesar Rp 71.000.000,- (tujuh puluh satu juta rupiah).

**9. Bisakah saya membatalkan Perlindungan As. Home Safe First dan meminta uang saya dikembalikan?**

Jawab:

Kami mohon maaf, layanan Perlindungan As. Home Safe First ini tidak dapat dibatalkan dan dikembalikan dalam bentuk uang ataupun bentuk lainnya.

**10. Bagaimana cara saya untuk dapat memiliki perlindungan ini?**

Jawab:

Nasabah memiliki berbagai macam pilihan untuk dapat memiliki perlindungan ini, antara lain:

- Nasabah dapat menghubungi Sampo Care 24 jam di nomor 14051.
- atau dapat melalui aplikasi WhatsApp di nomor:
- atau dapat melalui website: