

# FAQ

## Produk Allianz Mobilku

- **Apakah saya perlu membeli asuransi kendaraan?**  
Asuransi kendaraan sangat direkomendasikan bagi setiap pemilik kendaraan terutama karena resiko di jalan semakin tinggi dan biaya perbaikan bisa tidak terduga yang bisa mengganggu kondisi cash flow, untuk itu asuransi memberikan perlindungan keuangan untuk Anda.
- **Apakah ada keuntungan lainnya yang saya dapatkan dari asuransi kendaraan?**  
Anda akan merasa aman dan tenang dengan adanya jaminan atas setiap musibah yang tidak terduga datangnya terhadap diri Anda dan kendaraan Anda, selama risiko tersebut dijamin dalam polis.
- **Ada berapa jenis jaminan asuransi kendaraan?**  
Jaminan asuransi kendaraan terdiri dari: Comprehensive menjamin kerugian akibat tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir, perbuatan jahat orang lain, kendaraan hilang, banjir, kerusakan, huru-hara, kehilangan perlengkapan tambahan, dll. Total Loss Only (TLO) menjamin kerugian akibat terbakar total, hilang, kecelakaan dengan minimum kerusakan 75% dari harga kendaraan.
- **Berapa batasan usia kendaraan yang masih bisa diasuransikan untuk Paket Allianz Mobilku?**  
Untuk Jaminan Gabungan (Comprehensive) usia sampai dengan 10 Tahun dan Total Loss Only (TLO) usia sampai dengan 15 tahun.
- **Mobil apa saja yang dapat diasuransikan dalam Paket Allianz Mobilku?**  
Semua mobil dengan jenis non truk (misalnya sedan, MPV dan SUV) yang penggunaannya untuk keperluan pribadi/dinas pemilik kendaraan.
- **Apa perbedaan antara penggunaan pribadi/ dinas dengan komersil dalam asuransi kendaraan bermotor?**  
Untuk penggunaan pribadi/ dinas, tertanggung tidak menerima imbalan balas jasa karena kendaraan tersebut digunakan untuk aktivitas tertanggung sendiri, sementara

untuk penggunaan komersil pemilik kendaraan menerima imbalan balas jasa dari penggunaan kendaraan (misalnya uang sewa).

- **Bagaimana cara pembayaran asuransi?**

Pembayaran dapat dilakukan dengan beberapa cara: transfer langsung ke rekening Allianz yang tercantum dalam polis, atau menggunakan kartu kredit di kasir yang ada di kantor Allianz terdekat.

- **Apa yang dimaksud dengan perluasan jaminan kecelakaan diri (Personal Accident)?**

Jaminan terhadap resiko kecelakaan diri meliputi kematian dan cacat tetap terhadap pengemudi dan/atau penumpang yang dialami pada saat menggunakan kendaraan yang dipertanggungkan.

- **Mengapa saya perlu memberikan informasi nomor HP saya ke Allianz?**

Nomor HP Anda diperlukan agar Anda bisa mendapatkan layanan tambahan dari Allianz, misalnya pemberitahuan fitur dan layanan, tanggal jatuh tempo polis, status pengerjaan klaim, dan lain-lain.

- **Bagaimana cara memperpanjang polis Allianz Mobilku?**

Allianz secara otomatis akan mengingatkan Anda melalui surat, surat elektronik, ataupun telepon sekitar satu bulan sebelum polis Anda berakhir berdasarkan data yang terdapat pada database kami. Oleh karena itu, penting bagi Anda untuk menginformasikan kepada kami jika terdapat perubahan alamat atau nomor telepon Anda. Tahap selanjutnya Anda tinggal melakukan konfirmasi ke Allianz, membayarkan nominal premi ke rekening Allianz. Setelah itu polis Anda akan diperpanjang kembali.

- **Apakah Allianz menyebarluaskan atau menjual informasi mengenai data saya kepada pihak lain?**

Allianz Indonesia berkomitmen untuk tidak menyebarluaskan informasi dan/atau data Anda kepada pihak lain diluar Allianz.

- **Apakah endorsemen itu?**

Perubahan data pada Polis asuransi, misalnya perubahan data kendaraan, perubahan nama tertanggung, dan lain-lain, yang dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan perubahan atau endorsemen polis. Tujuan dari endorsemen adalah menyamakan data antara data tertanggung dan data penanggung untuk memudahkan pada saat pengurusan klaim.

- **Apakah yang dimaksud dengan klaim Partial Loss?**  
Yaitu klaim yang nilai perbaikannya belum mencapai 75% dari harga sebenarnya kendaraan tersebut sesaat sebelum terjadinya kerugian.
- **Apakah yang dimaksud dengan klaim Total Loss?**  
Klaim yang terdiri dari dua macam, yaitu klaim CTL (Construction Total Loss) dan klaim kehilangan (Stolen). Klaim CTL (Construction Total Loss) adalah klaim yang disebabkan oleh kecelakaan yang biaya perbaikannya sama dengan atau lebih besar dari 75% dari harga sebenarnya kendaraan tersebut sesaat sebelum terjadinya kerugian. Klaim Kehilangan (Stolen) total adalah klaim yang timbul akibat perbuatan jahat orang lain atau akibat pencurian termasuk pencurian yang didahului atau disertai atau diikuti dengan kekerasan ataupun ancaman dengan kekerasan kepada orang dan/ atau kendaraan bermotor yang dipertanggungjawabkan dengan tujuan untuk mempermudah pencurian kendaraan bermotor.
- **Apakah yang dimaksud dengan klaim Tanggung Jawab Hukum pihak ketiga?**  
Klaim yang timbul akibat adanya tuntutan dari pihak ketiga dari tertanggung yang disebabkan secara langsung oleh kendaraan bermotor yang dipertanggungjawabkan. Tuntutan dapat berupa: Kerugian Material (Material Damage) atau Cidera Badan (Bodily Injury) bahkan kematian.
- **Apakah yang dimaksud dengan Harga Sebenarnya kendaraan?**  
Adalah harga pasar atas kendaraan bermotor dengan merk, tipe, model dan tahun kendaraan yang sama sebagaimana tercantum dalam polis, sesaat sebelum terjadinya kerugian dan atau kerusakan.
- **Bagaimana saya menetapkan jumlah pertanggungan yang sesuai dengan keadaan mobil saya?**  
Jumlah pertanggungan yang sesuai dengan harga pasar dari suatu kendaraan dapat dilihat dari tabel harga mobil yang secara periodik selalu diperbaharui. Harga pasar kendaraan dapat ditanyakan kepada bagian Agency atau dapat dilihat di majalah otomotif terbaru.

- **Bagaimana perhitungan ganti rugi untuk kendaraan yang under insured?**  
Caranya adalah nilai pertanggungan dibagi dengan Harga Pasar pada saat terjadinya kecelakaan atau kerugian dikalikan dengan besarnya nilai perbaikan. (Nilai Pertanggungan)/(Harga Pasar) × Nilai Perbaikan. Hasil perhitungan tersebut kemudian dikurangi dengan resiko sendiri sesuai ketentuan di dalam polis.

- **Bagaimana contoh perhitungan klaim dengan harga pertanggungan under insured atau over insured?**

Contoh A - Under Insured:

Harga Pertanggungan mobil merk ZZ: Rp200.000.000,-

Harga pasar pada saat terjadinya risiko: Rp250.000.000,-

Klaim sebesar: Rp20.000.000,-

Pihak asuransi akan membayar:  $(Rp200.000.000,-)/(Rp250.000.000,-) \times Rp20.000.000,- = Rp16.000.000,- - Rp. 300.000 = 15.700.000,-$

Selisih Rp4.300.000,- menjadi tanggungan tertanggung sendiri.

Contoh B - Over Insured:

Harga Pertanggungan mobil merk ZZ: Rp150.000.000,-

Harga pasar pada saat terjadinya risiko: Rp100.000.000,-

Klaim sebesar: Rp50.000.000,-

Resiko sendiri : Rp. 300.000 (contoh)

Karena over Insured, yang dibayar oleh Penanggung adalah Rp50.000.000,- - Rp. 300.000 = Rp. 49.700.000

- **Apakah pengajuan klaim dapat diwakilkan kepada orang lain?**  
Bisa, selama melampirkan KTP asli pemegang polis atau surat kuasa dan fotokopi KTP pemegang polis, serta mengetahui kejadian secara detail dengan melampirkan surat-surat tersebut.
- **Apakah pengemudi juga terjamin bila mengalami kecelakaan ketika sedang mengendarai mobil saya?**  
Bila Anda telah memperluas jaminan kecelakaan diri, maka secara otomatis yang akan terlindungi adalah pengemudi dan penumpang pada saat kejadian. Sehingga apabila pengemudi sedang mengendarai mobil Anda, ia juga akan terlindungi.
- **Apakah saya bisa mendapatkan jaminan biaya perawatan ketika terjadi kecelakaan?**  
Anda bisa mendapatkan jaminan biaya perawatan dengan cara memperluas jaminan medical expenses atau biaya-biaya medis pada produk Allianz Mobilku.

- **Apa yang dimaksud dengan Klausula Cacat Semula? Bagaimana hal ini mempengaruhi ketika saya akan mengajukan klaim?**

Klausula cacat semula adalah suatu ketentuan tambahan pada polis kendaraan bermotor yang menjelaskan kondisi kerusakan pada kendaraan Anda, yang terjadi sebelum kendaraan tersebut dipertanggungjawabkan. Allianz tidak menjamin atas kerusakan-kerusakan tersebut.

- **Apakah pelayanan Asuransi Allianz mencakup seluruh kota di Indonesia?**

Pelayanan Allianz dapat diperoleh di manapun Anda berada di seluruh Indonesia sepanjang ada kantor cabang atau kantor penjualan Allianz di kota tersebut. Jika di kota Anda tidak terdapat kantor Allianz, Anda bisa datang ke kantor perwakilan Allianz yang terdekat dengan tempat tinggal Anda.