

Frequently Asked Questions Tanya Jawab

Screen Protection

No	Question	Pertanyaan	Answer	Jawaban
1	What is Screen Protection by Indosat?	Apakah yang dimaksud dengan Proteksi Layar dari Indosat?	<i>Screen Protection is an insurance product from PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (Zurich), marketed through Indosat Ooredoo Hutchison (Indosat), covering losses or damages for cracked or broken screens on the insured object, directly caused by unforeseen risk.</i>	Proteksi Layar adalah produk asuransi dari PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (Zurich) yang dipasarkan melalui Indosat Ooredoo Hutchison (Indosat) yang menjamin kerugian atau kerusakan atas retak atau pecahnya layar pada objek yang diasuransikan yang secara langsung disebabkan oleh risiko yang tidak terduga.
2	Where can I buy Screen Protection from Indosat?	Di mana saya bisa membeli Proteksi Layar dari Indosat?	<i>The screen protection data package product is only available on Indosat.</i>	Produk paket data Proteksi Layar hanya tersedia di Indosat.
3	What are the benefits provided by this Screen Protection?	Apa saja manfaat yang didapatkan dari Perlindungan Layar ini?	<i>This product provides the following benefit:</i> • Protection against screen damage: <i>Comprehensive protection against damage to your gadget's screen due to accidents, such as cracks, breaks, or damage caused by unforeseen risks.</i> • Allowance*: <i>If your screen is damaged, Zurich will provide benefits in the form of allowance according to the sum insured as stated in your Policy Schedule.</i> • Indemnity*: <i>If your screen is damaged, Zurich will provide repair cost reimbursement up to the maximum limit stated in your Policy Schedule.</i> • Flexibility in Repair: <i>Repairs can be done at both authorized and non-authorized stores, provided you can provide valid documentation (documents that are needed in according with the terms of the policy). This ensures that repairs are carried out professionally and by a trusted service center.</i> • Quick and easy claim process: <i>This insurance offers an efficient claims process, making it easy for you to get your gadget</i>	Produk ini memberikan manfaat: • Perlindungan terhadap kerusakan layar: Perlindungan menyeluruh terhadap kerusakan layar perangkat Anda akibat kecelakaan, seperti retak, pecah, atau kerusakan yang disebabkan oleh risiko tak terduga. • Santunan: Jika layar Anda mengalami kerusakan, Zurich akan memberikan manfaat berupa santunan sesuai dengan nilai pertanggungan yang tercantum dalam Ikhtisar Pertanggungan Anda. • Penggantian*: Jika layar Anda rusak, Zurich akan memberikan manfaat berupa penggantian biaya perbaikan hingga batas maksimal yang tertera dalam Ikhtisar Pertanggungan Anda. • Fleksibel dalam Perbaikan: Perbaikan bisa dilakukan di toko authorized dan non-authorized, dengan syarat dapat memberikan dokumentasi yang sah (dokumen yang diperlukan sesuai dengan ketentuan polis). Hal ini memastikan perbaikan dilakukan secara profesional dan oleh pusat layanan yang terpercaya. • Proses klaim cepat dan mudah: Asuransi ini

			<i>repaired and receive allowance quickly and without hassle.</i> <i>)*: Insurance benefits will be provided as stated in your Policy Schedule.</i>	menawarkan proses klaim yang efisien, memudahkan Anda untuk memperbaiki perangkat dan mendapatkan santunan biaya perbaikan dengan cepat dan tanpa kerumitan.)*: Manfaat asuransi akan diberikan sesuai dengan yang tercantum pada Ikhtisar Pertanggungan Anda.
4	<i>Is this insurance product registered with the Financial Services Authority (OJK) of Indonesia?</i>	Apakah produk asuransi ini terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia?	<i>Yes, this product and Zurich Asuransi Indonesia (ZAI) is licensed and supervised by the Financial Services Authority of Indonesia under the name of Asuransi Lifestyle Protection, section II: Purchase Protection.</i>	Ya, produk ini dan Zurich Asuransi Indonesia (ZAI) berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Indonesia dengan nama Asuransi Lifestyle Protection, bagian II: Perlindungan Terhadap Barang yang diasuransikan.
5	<i>What are the conditions for the insured object to be eligible for screen protection insurance?</i>	Apa saja syarat agar objek yang diasuransikan memenuhi syarat untuk asuransi perlindungan layar?	<i>The insured object must be:</i> a. <i>The object insured is an original gadget that meets the manufacturer's standards, is not modified, a refurbished product and / or black-market goods. Application screen protector and/or casing is not considered as modification to the device / screen itself.</i> b. <i>There are no black spots/dots on the screen of the insured object upon the activation</i> c. <i>Limit applied per object insured for a single incident (1 gadget with 1 same phone number only entitled to make a claim under 1 active insurance policy).</i> d. <i>If the Insured has more than 2 (two) active policies, the Insured can only submit a maximum of 2 (two) claims for different policies and for different incidents within 1 (one) month</i>	Objek yang diasuransikan harus: a. Objek Pertanggungan adalah gawai orisinal yang memenuhi standar pabrikan, tidak dimodifikasi, bukan produk refurbished dan/atau barang pasar gelap. Pemasangan pelindung layar dan/atau casing tidak dianggap sebagai modifikasi pada perangkat/layar itu sendiri. b. Tidak ada titik hitam pada layar objek yang diasuransikan saat aktivasi c. Ditetapkan batasan per objek pertanggungan untuk satu kejadian (satu ponsel dengan nomor telepon yang sama hanya berhak mengajukan klaim satu kali dibawah satu polis asuransi aktif). d. Jika Tertanggung memiliki lebih dari 2 (dua) polis aktif, Tertanggung hanya bisa mengajukan klaim maksimal 2 (dua) kali untuk polis yang berbeda dan untuk kejadian yang berbeda dalam 1 (satu) bulan.
6	<i>What are the conditions of receiving indemnification for screen repairs under the screen protection insurance?</i>	Apa saja syarat untuk mendapatkan ganti rugi untuk perbaikan layar di bawah asuransi perlindungan layar?	<i>Repairs can only be performed at a qualified authorized or non-authorized service center that issues repair invoices (not handwritten) that contain important information such as:</i> <i>The company name and address</i> <i>Phone number/call center</i> <i>Invoice date</i>	Perbaikan hanya dapat dilakukan di pusat servis resmi atau non-resmi yang memenuhi syarat yang menerbitkan faktur perbaikan tercetak (bukan tulisan tangan) yang berisi informasi penting seperti: - Nama dan alamat perusahaan - Nomor telepon/pusat panggilan - Tanggal faktur

			• Invoice number • Description of the type/brand of the repaired gadget • Description of services for the repaired gadget • List of detailed cost	• Nomor faktur • Deskripsi jenis/merek perangkat yang diperbaiki • Deskripsi layanan untuk perangkat yang diperbaiki • Daftar rincian biaya
7	What is the duration of Screen Protection Insurance?	Berapa lama periode Asuransi Perlindungan Layar?	Begin from the date You activates the data subscription until and continues until the end of the active period of the package, or as stated in your Policy Schedule, whichever comes first.	Berlaku sejak Anda mengaktifkan paket data hingga masa aktif paket berakhir, atau yang tercantum di Ikhtisar Pertanggungan Anda, mana yang lebih dulu.
8	Is there a waiting period for Screen Protection?	Apakah ada masa tunggu pada Perlindungan Layar?	A waiting period applies, as stated in your Policy Schedule. Claims will only be paid if the damage occurs after the waiting period.	Terdapat masa tunggu sebagaimana yang tercantum di Ikhtisar Pertanggungan Anda. Klaim hanya akan dibayarkan jika kerusakan terjadi setelah masa tunggu.
9	What is the coverage area and duration of protection for this insurance?	Apakah cakupan wilayah dan waktu perlindungan asuransi ini?	This product provides protection throughout Indonesia and is valid 24 hours a day.	Produk ini memberikan perlindungan di seluruh wilayah Indonesia dan berlaku 24 jam.
10	Can the insured's data be changed/edited after policy is issued?	Apakah data tertanggung dapat diubah setelah polis terbit?	You cannot change/edit the Insured's data after the policy is issued.	Anda tidak dapat mengubah data Tertanggung setelah polis terbit.
11	Are there any exclusions in this insurance product?	Apakah ada pengecualian dalam produk asuransi ini?	Yes, there are exclusions from this insurance product, such as: 1. Intentional or deliberate actions by the insured person or someone instructed by them. 2. Embezzlement, vandalism, theft, or intentional acts committed by someone working for the insured person. 3. Losses due to war, invasion, civil war, rebellion, revolution, terrorism, or any act of lawfully constituted authority. 4. Losses due to orders from any government or public authority. 5. Loss or damage caused by nuclear weapons, materials, or contamination by radioactivity. 6. Absolute pollution or contamination. 7. Losses due to software failures, viruses, or unauthorized access, including cyber exclusions. 8. Consequential loss of any kind of data. 9. Detention, seizure, or confiscation by customs or other officials.	Ya, ada pengecualian dalam produk asuransi ini, seperti: 1. Tindakan sengaja atau tindakan yang disengaja oleh tertanggung atau seseorang yang diperintah oleh mereka. 2. Penggelapan, vandalisme, pencurian, atau tindakan yang disengaja yang dilakukan oleh seseorang yang bekerja untuk tertanggung. 3. Kerusakan atau kerugian akibat perang, invasi, perang saudara, pemberontakan, revolusi, terorisme, atau tindakan otoritas yang sah. 4. Kerusakan atau kerugian akibat perintah dari pemerintah atau otoritas publik. 5. Kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh senjata nuklir, bahan nuklir, atau kontaminasi radioaktif. 6. Pencemaran atau kontaminasi mutlak. 7. Kerusakan atau kerugian akibat kegagalan perangkat lunak, virus, atau akses tidak sah, termasuk pengecualian siber.

			10. <i>Losses during transit by air, vessels, mail, trains, or vehicles unless the insured goods are carried by the insured person during transit.</i> 11. <i>Theft from unlocked and/or unattended vehicles unless accompanied by damage to the vehicle.</i> 12. <i>Losses due to unexplained or mysterious disappearance.</i> 13. <i>Pressure waves caused by aircraft or other aerial devices at sonic or supersonic speeds.</i> 14. <i>Participation in winter sports or dangerous sports.</i> 15. <i>Loss or damage while the property is in the process of delivery.</i> 16. <i>Losses occurring before the coverage period stated in the policy.</i> Additionally, special exclusions for Lifestyle - Purchase Protection Product include: 1. <i>Losses where any kind of warranty is in place.</i> 2. <i>Losses covered by any other insurance.</i> 3. <i>Faulty or defective factory design, materials, or workmanship.</i> 4. <i>Aesthetic damage, including damage to accessories like screen protectors or phone cases.</i> 5. <i>Losses due to natural wear and tear, rust, mildew, or other gradually operating causes.</i> 6. <i>Mechanical or electrical breakdowns.</i> 7. <i>Losses due to cleaning, drying, repairing, or recharging power.</i> 8. <i>Consequential loss of any kind of data.</i> 9. <i>Losses due to customs detention, seizure, or confiscation.</i> 10. <i>Losses during transit unless carried by the insured person and not put in baggage.</i> 11. <i>Theft from unlocked and/or unattended vehicles unless accompanied by damage to the vehicle.</i> 12. <i>Losses due to unexplained or mysterious disappearance.</i> 13. <i>Pressure waves caused by aircraft or other aerial</i>	8. Kehilangan data dalam bentuk apapun. 9. Penahanan, penyitaan, atau perampasan oleh bea cukai atau pejabat lainnya. 10. Kerusakan atau kerugian selama transit melalui udara, kapal, pos, kereta api, atau kendaraan kecuali barang yang diasuransikan dibawa oleh tertanggung selama transit. 11. Pencurian dari kendaraan yang tidak terkunci dan/atau tidak diawasi kecuali disertai dengan kerusakan pada kendaraan. 12. Kehilangan akibat hilangnya barang secara misterius atau tidak dapat dijelaskan. 13. Gelombang tekanan yang disebabkan oleh pesawat atau perangkat udara lainnya pada kecepatan supersonik atau sonik. 14. Partisipasi dalam olahraga musim dingin atau olahraga berbahaya. 15. Kerusakan atau kerugian saat properti dalam proses pengiriman. 16. Kerusakan atau kerugian yang terjadi sebelum periode pertanggungan yang tercantum dalam polis. Selain itu, pengecualian khusus untuk produk Lifestyle - Purchase Protection meliputi: 1. Kerusakan atau kerugian yang ditanggung oleh garansi apapun. 2. Kerusakan atau kerugian yang ditanggung oleh asuransi lain. 3. Cacat atau kerusakan pabrik, bahan, atau pengerjaan yang salah. 4. Kerusakan estetika, termasuk kerusakan pada aksesoris seperti pelindung layar atau casing ponsel. 5. Kerusakan atau kerugian akibat keausan alami, karat, jamur, atau penyebab yang beroperasi secara bertahap lainnya. 6. Kerusakan mekanis atau kelistrikan. 7. Kerusakan atau kerugian akibat pembersihan, pengeringan, perbaikan, atau pengisian daya. 8. Kehilangan data dalam bentuk apapun.
--	--	--	--	---

			<i>devices at sonic or supersonic speeds</i> <i>Complete exclusions will be referred to policy wording of Lifestyle Protection.</i>	9. Kerusakan atau kerugian akibat penahanan atau penyitaan oleh bea cukai. 10. Kerusakan atau kerugian selama transit kecuali dibawa oleh tertanggung dan tidak dimasukkan dalam bagasi. 11. Pencurian dari kendaraan yang tidak terkunci dan/atau tidak diawasi kecuali disertai dengan kerusakan pada kendaraan. 12. Kehilangan akibat hilangnya barang secara misterius atau tidak dapat dijelaskan. 13. Gelombang tekanan yang disebabkan oleh pesawat atau perangkat udara lainnya pada kecepatan supersonik atau sonik. Pengecualian selengkapnya mengacu pada wording polis Lifestyle Protection.
12	How do I file a claim for screen protection?	Bagaimana cara mengajukan klaim untuk perlindungan layar?	1. Complete and submit the claim documents and form requested by Zurich within a maximum of 14 (fourteen) calendar days from the date of loss 2. Documents required for Claim Submission: a. The Picture of the broken screen (before repair) b. Completed claim form that includes: i. Name ii. Identity Card number (KTP) iii. Phone number iv. Email v. Bank account (branch, bank name, number of bank account) vi. Brand & type of the insured object vii. Date of loss viii. Chronology of loss ix. Service center's name x. Service center's address xi. Service center's phone number c. Printed and stamp invoice from screen repairer/service center or original receipt of phone purchase d. Other information and/or documents (if required) that will be specified later.	1. Lengkapi dan kirimkan dokumen dan formulir klaim yang diminta oleh Zurich maksimal 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal terjadi kerugian) 2. Dokumen yang diperlukan untuk Pengajuan Klaim: a. Foto layar yang rusak (sebelum perbaikan) b. Formulir klaim yang telah diisi lengkap, yang mencakup: i. Nama ii. Nomor Kartu Identitas (KTP) iii. Nomor telepon iv. Email v. Rekening bank (cabang, nama bank, nomor rekening bank) vi. Merek & jenis objek yang diasuransikan vii. Tanggal kerugian viii. Kronologi kerugian ix. Nama pusat layanan x. Alamat pusat layanan xi. Nomor telepon pusat layanan c. Faktur tercetak dan berstempel dari bengkel perbaikan layar/pusat layanan atau kuitansi asli pembelian telepon d. Informasi dan/atau dokumen lain (jika

			3. <i>All fees or claim features that arise must be agreed upon and approved by the Zurich claim team.</i> 4. <i>Zurich will notify the receipt of the claim document and notification from the insured within a maximum of 1 (one) working day from the date the document and notification were submitted by the insured.</i> 5. <i>The claim assessment process and the result of the claim will take 6 (six) working days from the date Zurich declares the document complete.</i> 6. <i>The insured will receive the claim payment within a maximum of 7 (seven) working days after the claim is approved by Zurich.</i>	diperlukan) yang akan ditentukan kemudian. 3. Semua biaya atau fitur klaim yang timbul harus disetujui dan disahkan oleh tim klaim Zurich. 4. Zurich akan memberitahukan penerimaan dokumen klaim dan pemberitahuan dari tertanggung maksimal 1 (satu) hari kerja sejak tanggal dokumen dan pemberitahuan diserahkan oleh tertanggung. 5. Proses penilaian klaim dan hasil klaim akan memakan waktu 6 (six) hari kerja sejak tanggal Zurich menyatakan dokumen lengkap. 6. Pembayaran klaim akan diterima oleh tertanggung maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak klaim disetujui oleh Zurich. 7. Tertanggung akan menerima pembayaran klaim maksimal 7 (tujuh) hari kerja setelah klaim disetujui oleh Zurich.
13	<i>How long will it take for my claim to be paid?</i>	Berapa lama klaim saya akan dibayar?	<i>The insured will receive the claim payment within a maximum of 7 (seven) working days after the claim is approved by Zurich.</i>	Tertanggung akan menerima pembayaran klaim maksimal 7 (tujuh) hari kerja setelah klaim disetujui oleh Zurich.
14	<i>When is the policy deemed to end?</i>	Kapan polis berakhir?	<i>Your policy will terminate when:</i> 1. <i>The policy period ends when the data package subscription is no longer active.</i> 2. <i>The claim rights for the insurance benefits have been paid out.</i>	Polis Anda akan berakhir: 1. Periode polis berakhir ketika langganan paket data tidak lagi aktif. 2. Ketika hak klaim atas manfaat asuransi telah dibayarkan.
15	<i>Can the benefits of this insurance product be converted into USD currency or something else?</i>	Apakah manfaat produk asuransi ini dapat dikonversi menjadi mata uang USD atau lainnya?	<i>This product only applies in IDR currency.</i>	Produk ini hanya menggunakan mata uang Rupiah.
16	<i>When there is a claim, whom do I report?</i>	Ketika terjadi klaim, kemana saya harus melapor?	<i>You can directly report a claim to Zurich through the provided website or by contacting Zurich Care at 1500 456 or email to zurichcare.general@zurich.co.id.</i>	Anda bisa langsung melaporkan klaim ke Zurich melalui situs yang telah disediakan atau menghubungi Zurich Care di 1500 456 atau email ke zurichcare.general@zurich.co.id .
18	<i>Will this insurance benefits still be paid if the same object of coverage is also protected</i>	Apakah manfaat asuransi ini akan tetap dibayarkan jika objek pertanggunganan	<i>Yes, this protection benefit will still be paid, even if it has been covered by other insurance (double cover).</i>	Ya, manfaat perlindungan ini akan tetap dibayarkan, meskipun telah dilindungi asuransi lain (<i>double cover</i>)

	<i>by other insurance?</i>	yang sama juga dilindungi asuransi lain?		
--	----------------------------	--	--	--