

# Supplementary Omne FAQ

Diperbarui per tanggal 18 Desember 2023

## Terkait transaksi polis asuransi melalui Omne

1. **Apakah ada batasan minimal untuk melakukan *fund switching* atau *withdrawal*?**

Jumlah minimal ekuivalen untuk proses *fund switching* adalah sebesar IDR 1 juta atau USD 100.

Sedangkan untuk pengajuan *withdrawal*, jumlah minimal mengikuti syarat dan ketentuan dari masing-masing produk asuransi.

2. **Berapa kali transaksi dapat diajukan di Omne?**

Omne tidak membatasi jumlah pengajuan transaksi. Namun, jika pengajuan sebelumnya belum selesai maka pengajuan baru tidak dapat dilakukan.

3. **Apakah proses penarikan sebagian (*partial withdrawal*) di Omne juga perlu mengajukan formulir fisik?**

Tidak. Untuk pengajuan penarikan sebagian di Omne, Bapak/Ibu tidak perlu lagi mengirimkan formulir fisik. Tetapi Bapak/Ibu akan diminta untuk mengunggah halaman depan dari buku tabungan yang dimiliki untuk proses pengiriman/transfer dana.

4. **Apakah saya dapat menambahkan atau mengubah informasi Penerima Manfaat di Omne?**

Ya, penambahan atau perubahan Penerima Manfaat dapat dilakukan Omne.

5. **Jika pengajuan transaksi dilakukan di luar Omne (contoh: dengan mengirimkan dokumen secara *hardcopy*), apakah status atas pengajuan tersebut dapat muncul di Omne?**

Status pengajuan yang dilakukan di luar Omne saat ini belum dapat dilihat di Omne. Namun, pengajuan tersebut dapat tetap dilakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

6. **Apakah transaksi *policy loan* dapat dilakukan di Omne?**

Saat ini, fitur tersebut belum tersedia di Omne.

7. **Apakah informasi rekening yang diunggah di Omne untuk proses pengembalian dana harus nomor rekening Pemegang Polis yang diajukan pada saat pengajuan polis pertama (contoh: seperti di SPAJ)?**

Pengiriman dana dapat dikirimkan ke nomor rekening lain selama atas nama Pemegang Polis.

8. **Terkait proses *surrender* atau penebusan polis, apakah polis cetak yang dikirimkan sebelumnya harus dikirimkan kembali?**

Ya, buku polis cetak tetap harus dikirimkan ke [Head Office FWD Insurance](#). Ketentuan ini juga berlaku untuk proses pembatalan polis atau *freelook*.

9. **Apakah biaya asuransi terhutang dapat terlihat di Omne? Apakah biaya asuransi dari masing-masing asuransi tambahan (*rider*) dapat dilihat?**

Saat ini, tidak ada informasi di Omne terkait biaya asuransi terhutang dan biaya asuransi tambahan (*rider*). Saat ini informasi yang tersedia di Omne adalah Uang Pertanggungansan (UP) serta periode pertanggungansan dari asuransi tambahan (*rider*) yang dimiliki.

10. **Sebanyak berapa kali pengajuan *top up* dapat dilakukan di Omne?**

Fitur *top up* belum tersedia di Omne.

11. **Apakah Saya dapat mengakses *soft copy* buku polis di Omne?**

*Soft copy* buku polis belum tersedia di Omne.

12. **Apakah pengajuan perubahan frekuensi pembayaran premi dilakukan secara *real time*? Contoh, jika pengajuan perubahan ini dilakukan hari ini maka perubahan tersebut terefleksikan di Omne secara langsung.**

Proses pengajuan perubahan frekuensi pembayaran premi belum dapat dilakukan secara *real time* di Omne. Pengajuan akan tetap diproses sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dan status dapat dilihat di menu “Lihat transaksi” pada fitur Asuransi di Omne.

13. **Apakah kelengkapan FATCA atau dokumen pendukung lainnya akan tetap diinformasikan kepada nasabah saat melakukan transaksi di Omne?**

Ya. Seluruh dokumen yang dibutuhkan akan diinformasikan pada saat proses pengajuan transaksi dilakukan di Omne.

Jika masih dibutuhkan dokumen pendukung lainnya, maka Bapak/Ibu dapat melihat di menu “Lihat transaksi” pada fitur Asuransi di Omne atau *email* Bapak/Ibu.

Selain itu pada setiap transaksi yang tersedia di Omne, Bapak/Ibu juga dapat melengkapi kebutuhan FATCA (jika perlu).

14. **Apakah saya harus mengirimkan berkas asli untuk melakukan transaksi *top up*, *fund switching*, *withdrawal*, *surrender*, dan *freelook* di Omne?**

Berkas asli tidak dibutuhkan untuk transaksi *fund switching* dan *withdrawal*.

Sedangkan untuk proses penebusan polis (*surrender*) dan pembatalan polis (*freelook*), buku polis cetak tetap wajib dikirimkan ke [Head Office FWD Insurance](#).

Saat ini, proses pengajuan *top up* belum dapat dilakukan di Omne. Bapak/Ibu tetap dapat melakukan transaksi ini melalui eServices pada FWD MAX atau dengan mengirimkan formulir beserta dokumen *hard copy* ke [Head Office FWD Insurance](#).

15. **Apakah sudah tersedia menu terkait pembayaran premi?**  
Saat ini pembayaran premi belum tersedia di Omne. Namun, Bapak/Ibu tetap dapat melakukan pembayaran premi melalui menu eServices di FWD MAX atau dengan melakukan transfer ke Virtual Account FWD Insurance sesuai dengan notifikasi *email* terkait jatuh tempo premi Bapak/Ibu.
16. **Apakah pengkinian data di Omne membutuhkan formulir pengajuan?**  
Proses pengkinian data di Omne seperti memperbarui alamat, nomor ponsel, dan alamat *email* tidak membutuhkan formulir pengajuan.

## Terkait pengajuan klaim melalui Omne

1. **Apakah ada batasan maksimal untuk *file size* di Omne saat mengunggah dokumen klaim?**  
Maksimal *size* untuk masing-masing dokumen yang diunggah di Omne adalah 5MB. Jika *size* dokumen melebihi 5 MB, maka Bapak/Ibu dianjurkan untuk menyesuaikan *size* dokumen yang ingin diunggah.
2. **Apakah eCard dan daftar Rumah Sakit Rekanan FWD Insurance tersedia di Omne?**  
Saat ini, fitur eCard dan daftar Rumah Sakit Rekanan FWD Insurance belum tersedia di Omne. Bapak/Ibu masih dapat menggunakan eCard yang tersedia di FWD MAX atau kartu fisik yang dikirimkan sebelumnya. Daftar Rumah Sakit Rekanan FWD Insurance yang terbaru dapat Bapak/Ibu lihat [di sini](#).
3. **Untuk pengajuan klaim di Omne, apakah formulir klaim tetap diperlukan? Apakah nomor rekening untuk pembayaran klaim dapat diubah di Omne pada saat pengajuan klaim?**  
Pengajuan klaim di Omne mengikuti syarat dan ketentuan proses yang berlaku saat ini. Maka, Bapak/Ibu tetap wajib melampirkan formulir klaim di Omne pada langkah 2 setelah mengunggah dokumen wajib seperti kuitansi, resume medis, dan dokumen pendukung lainnya.  
  
Nomor rekening untuk pembayaran klaim juga dapat disesuaikan dengan melampirkan halaman depan buku rekening di langkah 3 bagian “Metode pembayaran”.
4. **Apakah pengajuan klaim di Omne membutuhkan pengiriman dokumen asli?**  
Untuk pengajuan klaim di Omne cukup mengunggah dokumen klaim yang dipersyaratkan saja. Namun Bapak/Ibu diwajibkan untuk menyimpan dokumen asli terkait pengajuan klaim selama 6 bulan. Bila dibutuhkan, FWD Insurance berhak meminta dokumen tersebut.

## Pertanyaan tambahan terkait Omne

- 1. Apakah Omne akan otomatis *logout* jika aplikasinya ditutup?**  
Tidak. Namun, jika Omne sudah lama tidak digunakan maka Omne akan otomatis *logout* dan Bapak/Ibu harus kembali *login* menggunakan nomor ponsel atau *email* yang telah didaftarkan.
- 2. Apakah ponsel saya harus memiliki pulsa yang cukup saat OTP dikirimkan melalui SMS?**  
Ya. Kami mengimbau Bapak/Ibu untuk memiliki pulsa yang cukup untuk menerima OTP.
- 3. Apa yang akan terjadi dengan *campaign* yang sedang berjalan dengan *reward* poin FWD MAX? Apakah poin FWD MAX dapat dipindahkan dan digunakan di Omne, dan sebaliknya?**  
FWD MAX dan Omne adalah 2 aplikasi yang berbeda. Sehingga, poin yang didapatkan melalui Omne dan FWD MAX hanya dapat digunakan pada masing-masing aplikasi dan tidak dapat dipindahkan atau digabungkan. Sekarang ini, FWD MAX dan Omne berjalan secara bersamaan untuk saling melengkapi. Maka dari itu, *campaign* atau *reward* promo yang ada di FWD MAX akan tetap berjalan dan pemberian reward akan diberikan dalam bentuk poin FWD MAX. Bapak/Ibu juga bisa melakukan berbagai aktivitas di Omne yang sudah tersedia untuk mendapatkan poin Omne.
- 4. Apakah Omne memiliki tipe kepesertaan seperti FWD MAX? Jika saya memiliki 2 kepesertaan yang berbeda sebagai nasabah FWD Insurance (polis Individu dan polis korporasi), apakah saya harus memiliki 2 akun Omne yang berbeda?**  
Bapak/Ibu tidak perlu membuat akun yang berbeda saat menggunakan Omne. Omne terbuka dan dapat digunakan oleh siapapun terlepas dari tipe kepesertaannya di FWD Insurance. Bapak/Ibu cukup membuat 1 akun di Omne dan fitur asuransi langsung dapat digunakan jika Bapak/Ibu telah berhasil memverifikasi kepesertaan Bapak/Ibu dengan FWD Insurance.
- 5. Apakah fitur dan layanan asuransi di Omne dapat digunakan oleh semua nasabah FWD Insurance, termasuk nasabah dengan polis dari PT Commonwealth Life?**  
Ya. Omne dapat digunakan seluruh nasabah Individu FWD Insurance, termasuk nasabah Bancassurance dan nasabah yang membeli polis secara *online*.
- 6. Apakah ada keterbatasan transaksi asuransi yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan polis dari PT Commonwealth Life?**  
Tidak. Seluruh transaksi asuransi yang tersedia di Omne dapat digunakan oleh seluruh nasabah Individu FWD Insurance sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.