

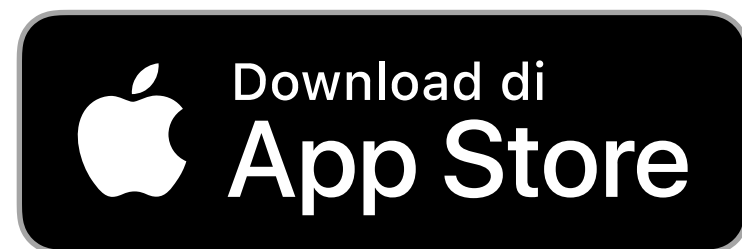
PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI OMNE BY FWD

Diperbarui per tanggal 25 Maret 2025

Aplikasi Omne by FWD

Do Life at 100%

Omne by FWD adalah aplikasi asuransi dan gaya hidup yang mampu mendukung kamu menjalani hidup 100%. Kami percaya meraih kesehatan fisik, mental dan finansial bisa dilakukan bersamaan. Tingkatkan kebiasaan sehari-hari dengan beragam aktivitas berbasis ilmu pengetahuan agar kamu bisa menjadi lebih sehat, lebih semangat, lebih cekatan, dan tidur lebih lelap—tentunya sambil mengumpulkan beragam hadiah menarik!



Daftar Isi (1/3)

01	Panduan akun aplikasi polis	hal 01
	Registrasi dan login akun Omne by FWD	hal 02
	Menghubungkan polis asuransi individu di aplikasi Omne by FWD	hal 03
	Mengubah alamat email dan nomor ponsel akun Omne by FWD	hal 04
02	Informasi polis	hal 05
	Cara melihat informasi polis	hal 06
	Cara melihat eCard	hal 07
	Cara melihat buku polis	hal 08
	Cara melihat laporan transaksi	hal 09
	Cara melihat informasi Penerima Manfaat	hal 10
	Cara melihat informasi investasi/kontribusi polis unitlink	hal 11
	Cara melihat status transaksi	hal 12

Daftar Isi (2/3)

03 Pengajuan klaim polis	hal 13
Manfaat Critical Illness (CI)	hal 14
Manfaat Accidental Death and Disablement Benefit (ADDDB)	hal 15
Manfaat Hospital Surgical (HS)	hal 16
Manfaat Hospital Care Plan (HC)	hal 17
04 Mengelola polis	hal 18
Nama/status perkawinan	hal 19
Alamat korespondensi	hal 20
Alamat email/nomor ponsel	hal 21
Frekuensi pembayaran	hal 22
Pengalihan dana investasi	hal 23
Single top-up	hal 24
Penarikan dana sebagian	hal 25
Detail Penerima Manfaat	hal 26
Aktivasi cuti premi	hal 27

Daftar Isi (3/3)

Hapus asuransi tambahan hal 28

Pembatalan polis hal 29

Penebusan polis hal 30

05 Pembayaran premi **hal 31**

Via transfer bank hal 32

Via kartu kredit hal 33

01
Panduan akun
aplikasi polis



Registrasi dan login akun Omne by FWD

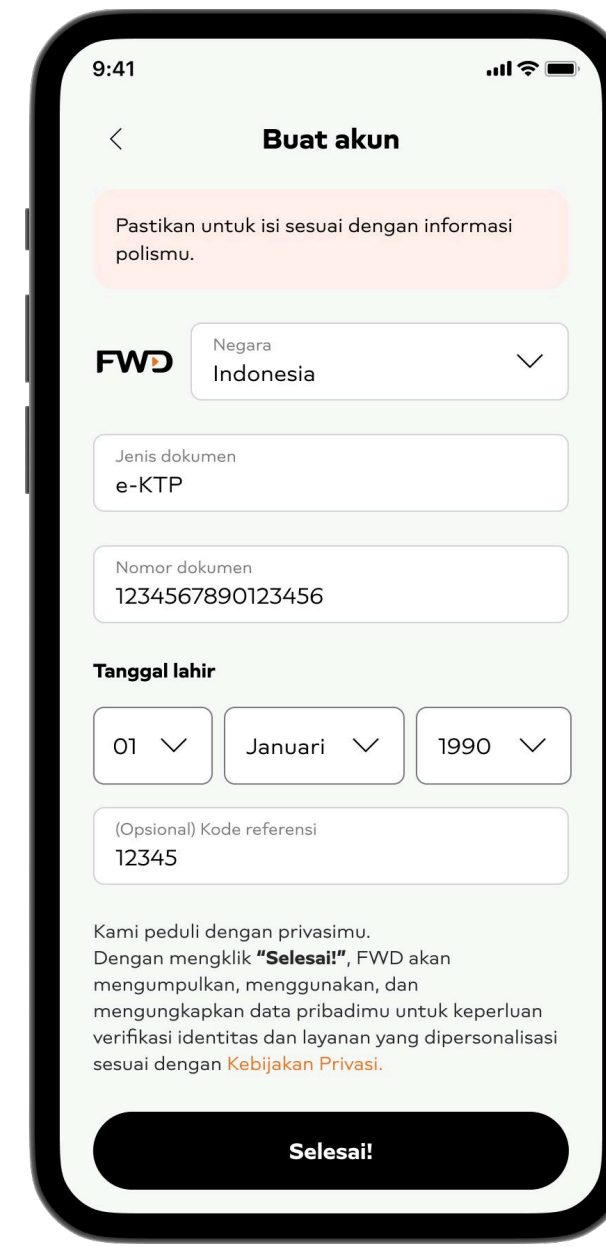


01 Masukkan alamat email/nomor ponsel dan nama sesuai dengan yang ingin didaftarkan.*

*khusus untuk nasabah FWD Insurance mohon memasukkan alamat email/nomor ponsel yang terdaftar di FWD Insurance.



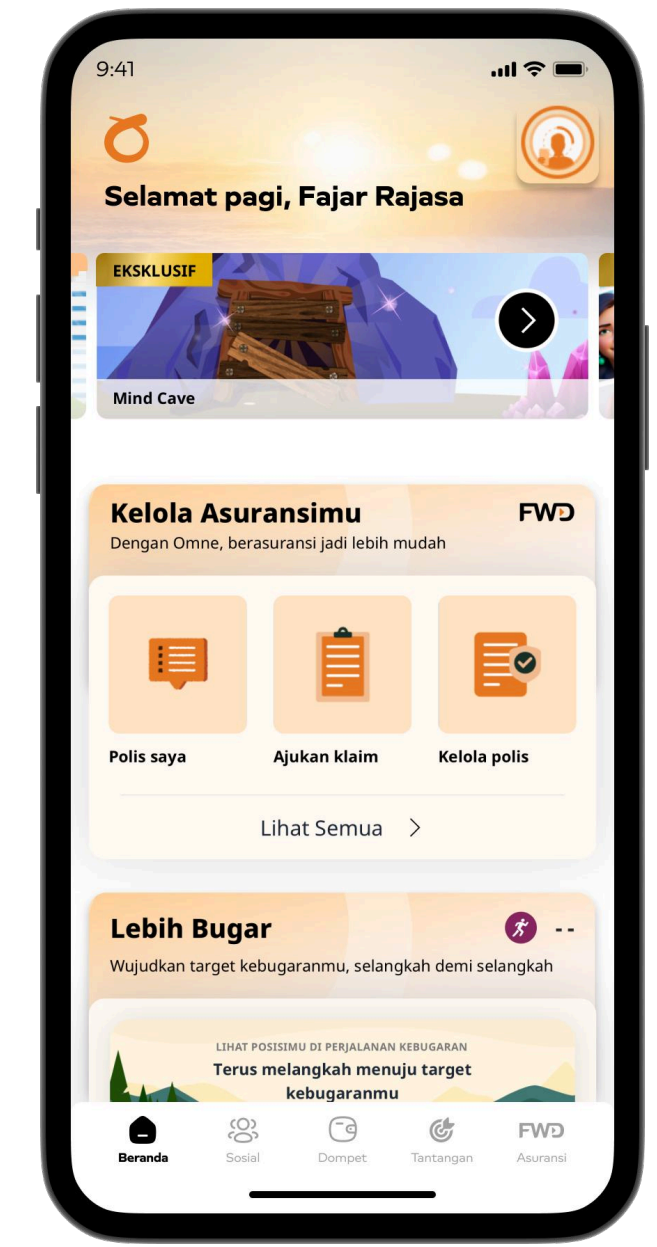
02 Centang "Punya polis FWD Insurance" jika mempunyai polis asuransi FWD Insurance dan persetujuan syarat & ketentuan aplikasi Omne by FWD.



03 Masukkan informasi yang diminta dengan benar dan sesuai dengan yang tercatat di FWD Insurance.



04 Masukkan kode OTP yang dikirimkan ke alamat email/nomor ponsel yang tercatat di FWD Insurance.

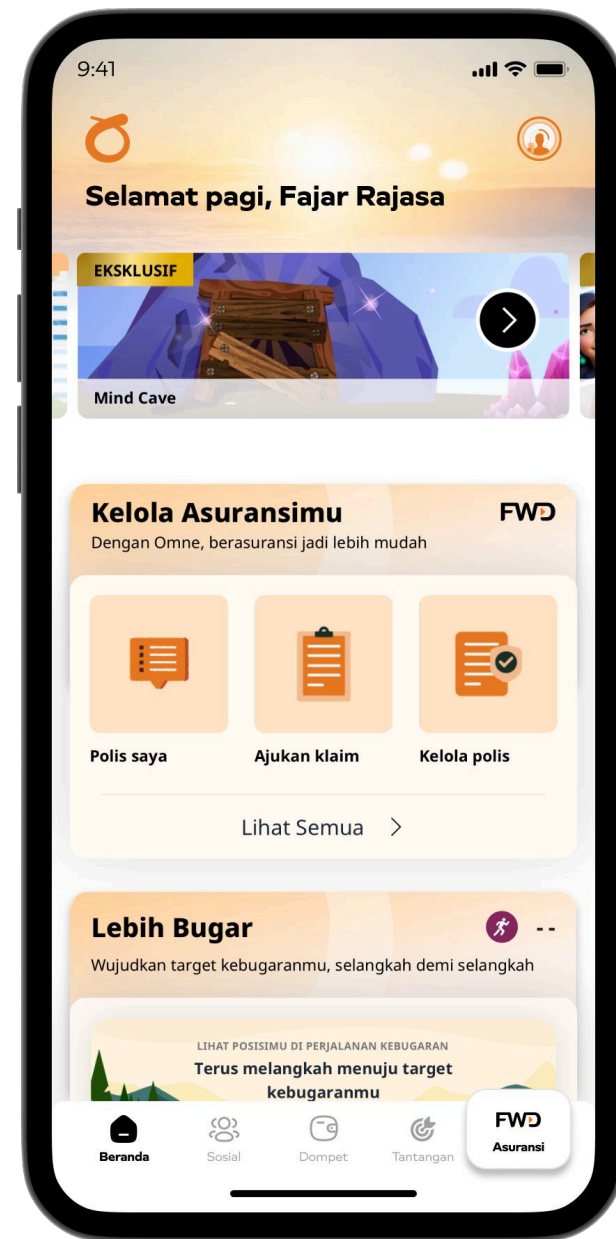


05 Akun Omne by FWD berhasil dibuat dan sudah bisa digunakan.

Lupa dengan email atau nomor ponsel yang tercatat di FWD Insurance? Atau ingin mengkinikan data pribadi sebelum registrasi di aplikasi Omne by FWD? Silakan hubungi FWD Customer Care di 1500 525, hotline bebas pulsa di 0-800-1500-525, WhatsApp di (+62) 855-1500-525, atau email di CustomerCare.id@fwd.com.

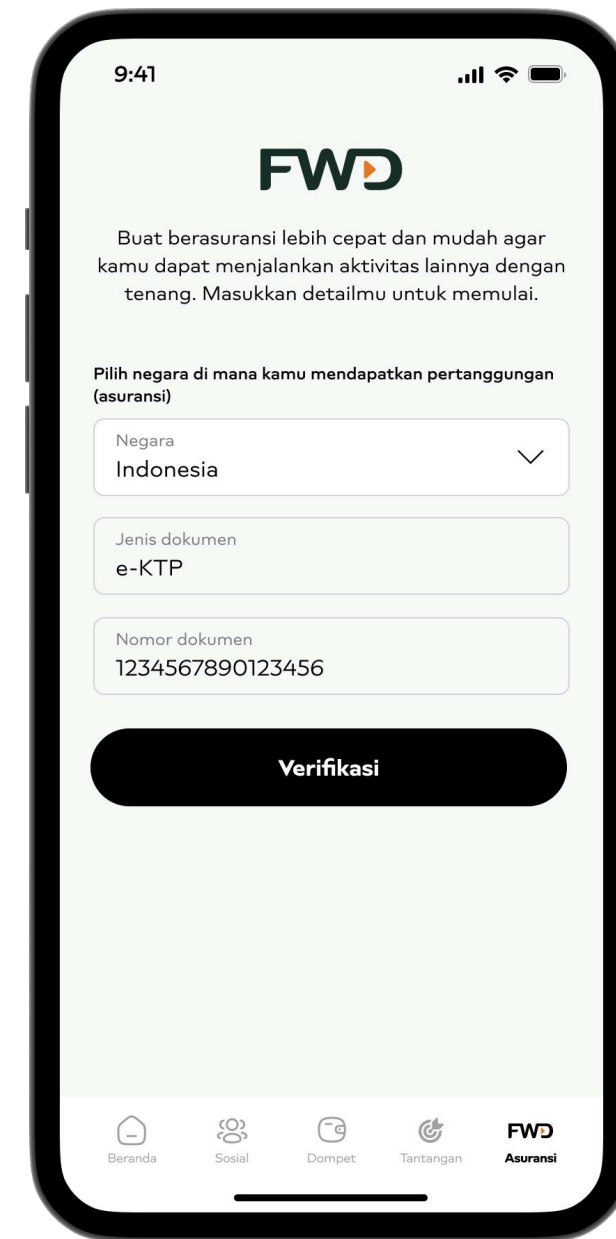
Menghubungkan polis asuransi individu di aplikasi Omne by FWD

Lakukan langkah ini jika Bapak/Ibu yang belum menghubungkan polis ke aplikasi Omne by FWD tetapi sudah melakukan registrasi. Pastikan Informasi yang dimasukkan sesuai dengan yang tercatat di FWD Insurance.



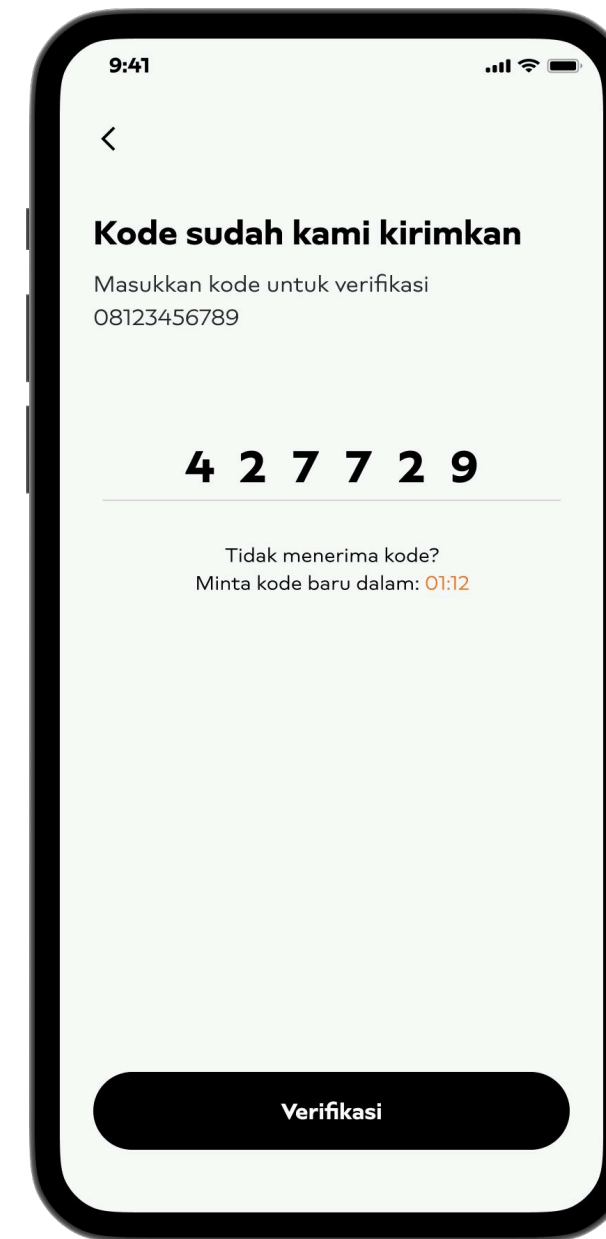
01

Klik menu "Asuransi" di bagian bawah kanan menu utama.



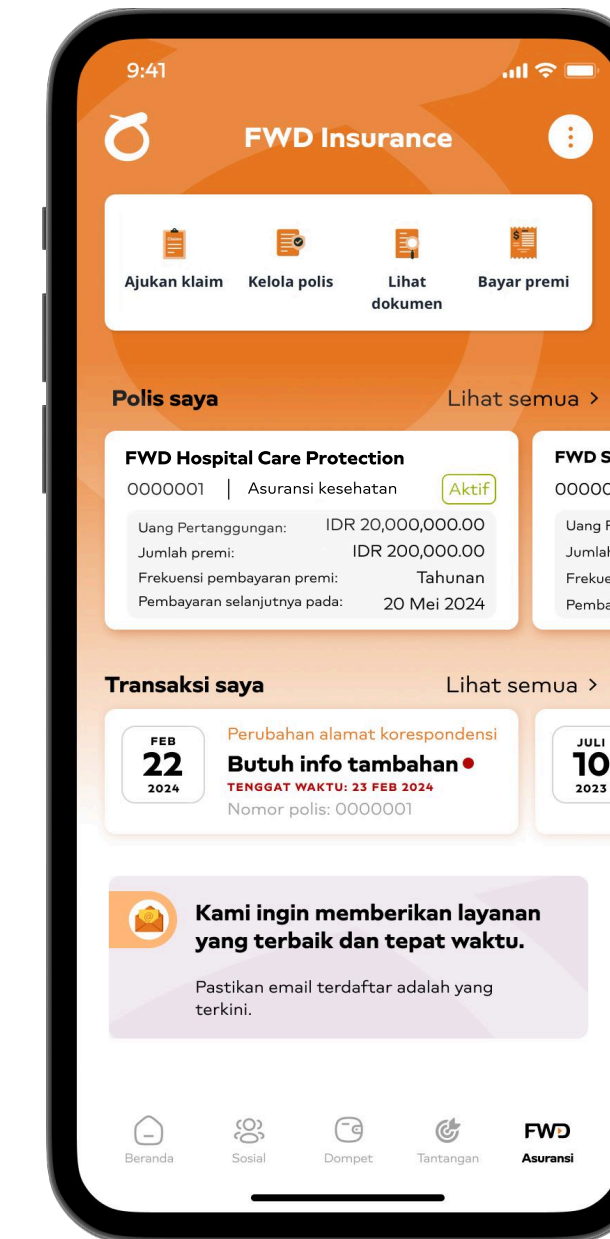
02

Pilih Indonesia sebagai negara dimana Bapak/Ibu mendapatkan pertanggung jawaban asuransi, Nasabah Individu sebagai tipe polis, dan isi informasi yang diminta dengan lengkap dan benar.



03

Masukkan kode OTP yang dikirimkan ke nomor ponsel yang terdaftar di FWD Insurance.

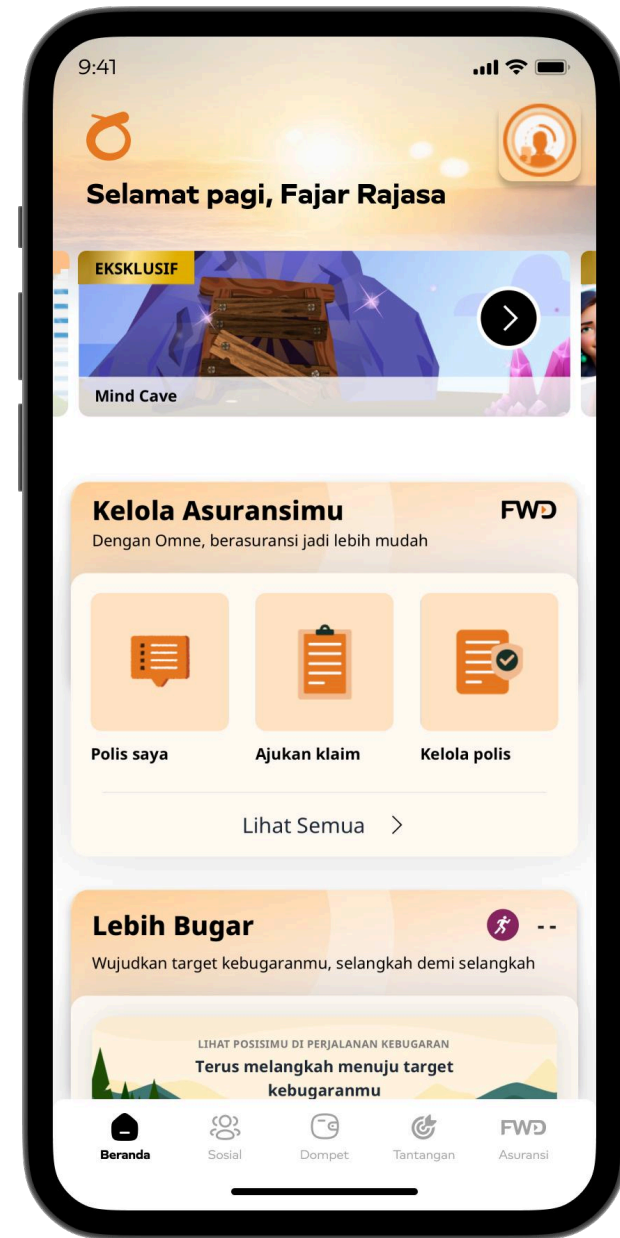


04

Polis berhasil dihubungkan dan transaksi polis dapat dilakukan.

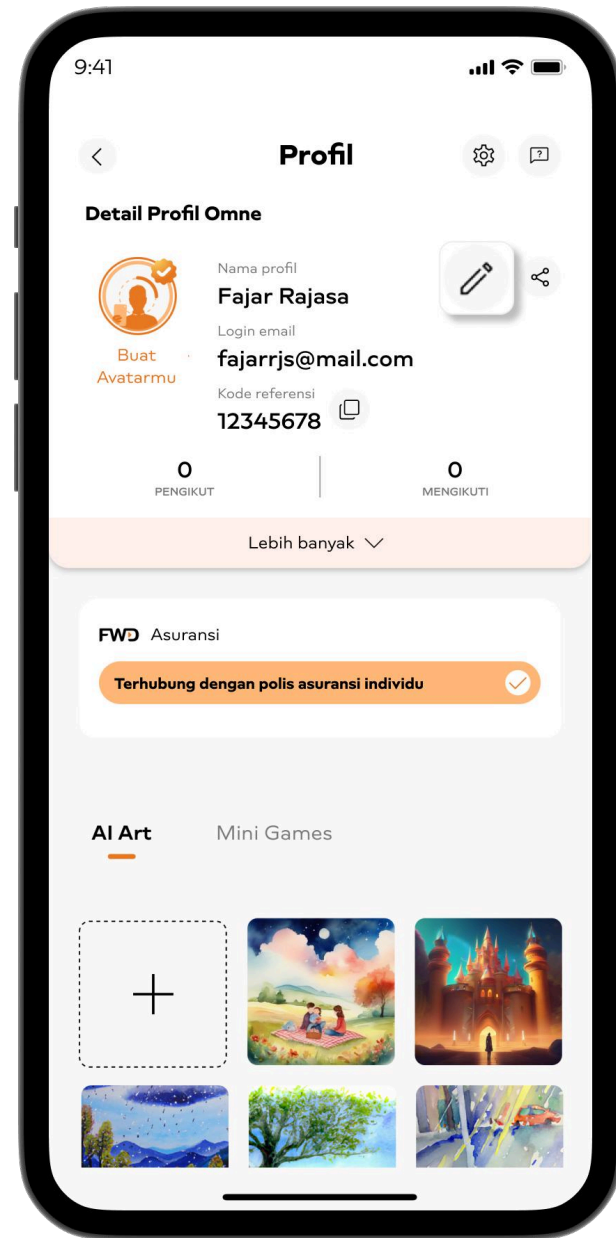
Untuk pertanyaan lebih lanjut, hubungi FWD Customer Care di 1500 525, hotline bebas pulsa di 0-800-1500-525, WhatsApp di (+62) 855-1500-525, atau email di CustomerCare.id@fwd.com.

Mengubah alamat email dan nomor ponsel akun Omne by FWD



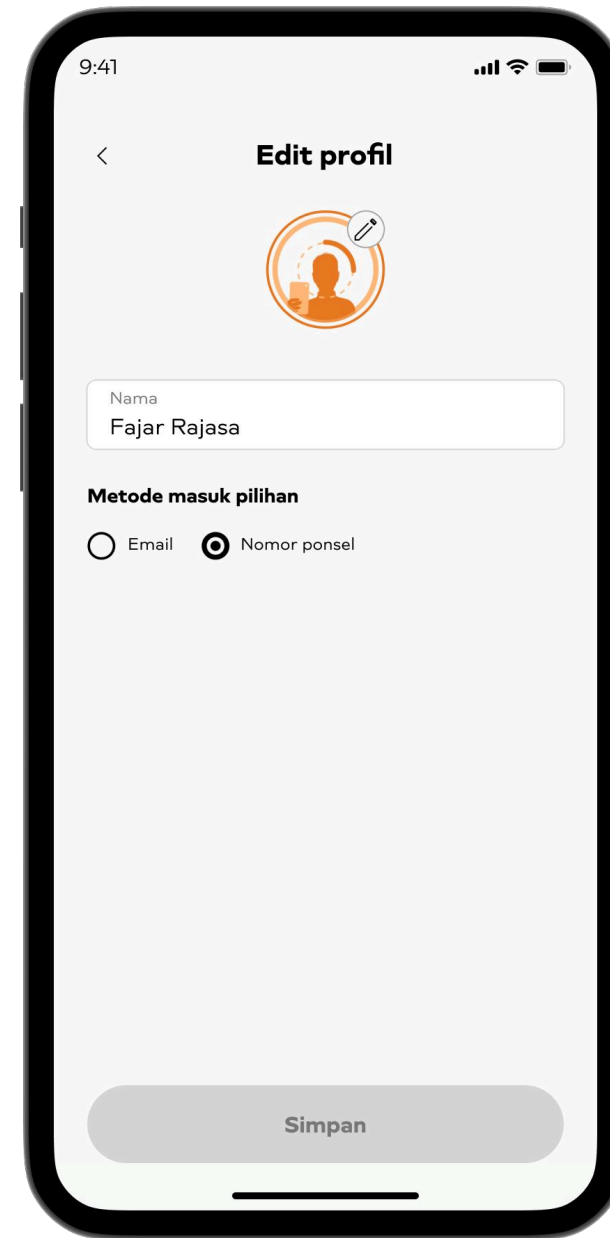
01

Klik ikon "Profil" di bagian kanan atas layar.



02

Klik ikon "Pencil" untuk mengedit informasi akun.



03

Ubah alamat email atau nomor ponsel akun yang baru. Bapak/Ibu juga bisa dapat mengubah metode login dari email ke nomor ponsel maupun sebaliknya.



04

Verifikasi OTP yang dikirimkan ke alamat email atau nomor ponsel yang baru. Setelah berhasil, alamat email atau nomor ponsel yang baru dapat digunakan saat Bapak/Ibu login kembali.

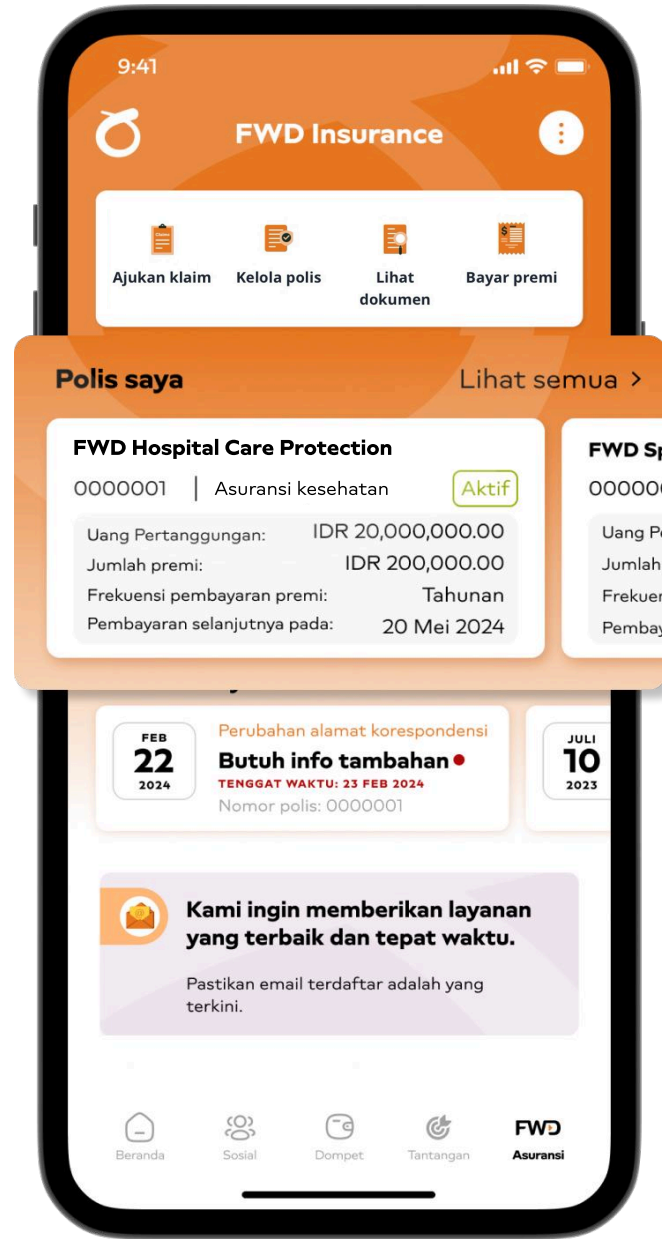
- Mengubah alamat email dan nomor ponsel hanya berdampak pada akun Omne by FWD dan tidak akan mengubah informasi yang terdaftar di polis FWD Insurance.
- Jika Bapak/Ibu ingin mengubah ke alamat email atau nomor ponsel yang telah terdaftar sebelumnya, Bapak/Ibu harus menghapus akun tersebut dan poin Omne tidak bisa dipindahkan.

02

Informasi polis



Cara melihat informasi polis



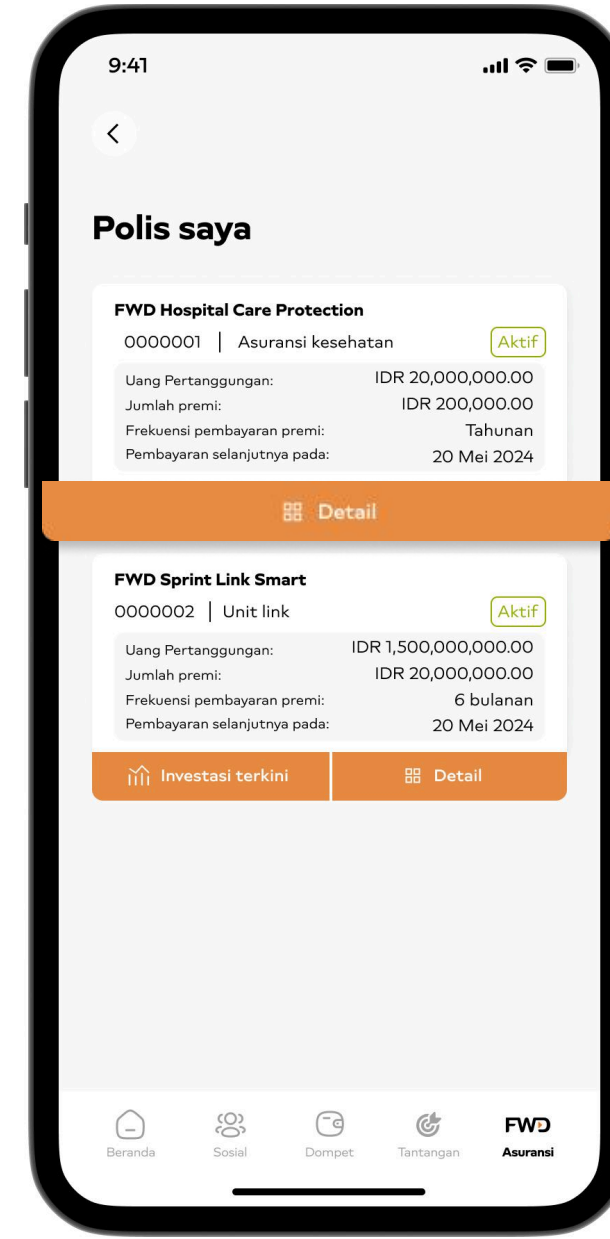
01

Bapak/Ibu dapat melihat secara sekilas polis yang Bapak/Ibu punya di halaman utama menu "Asuransi".



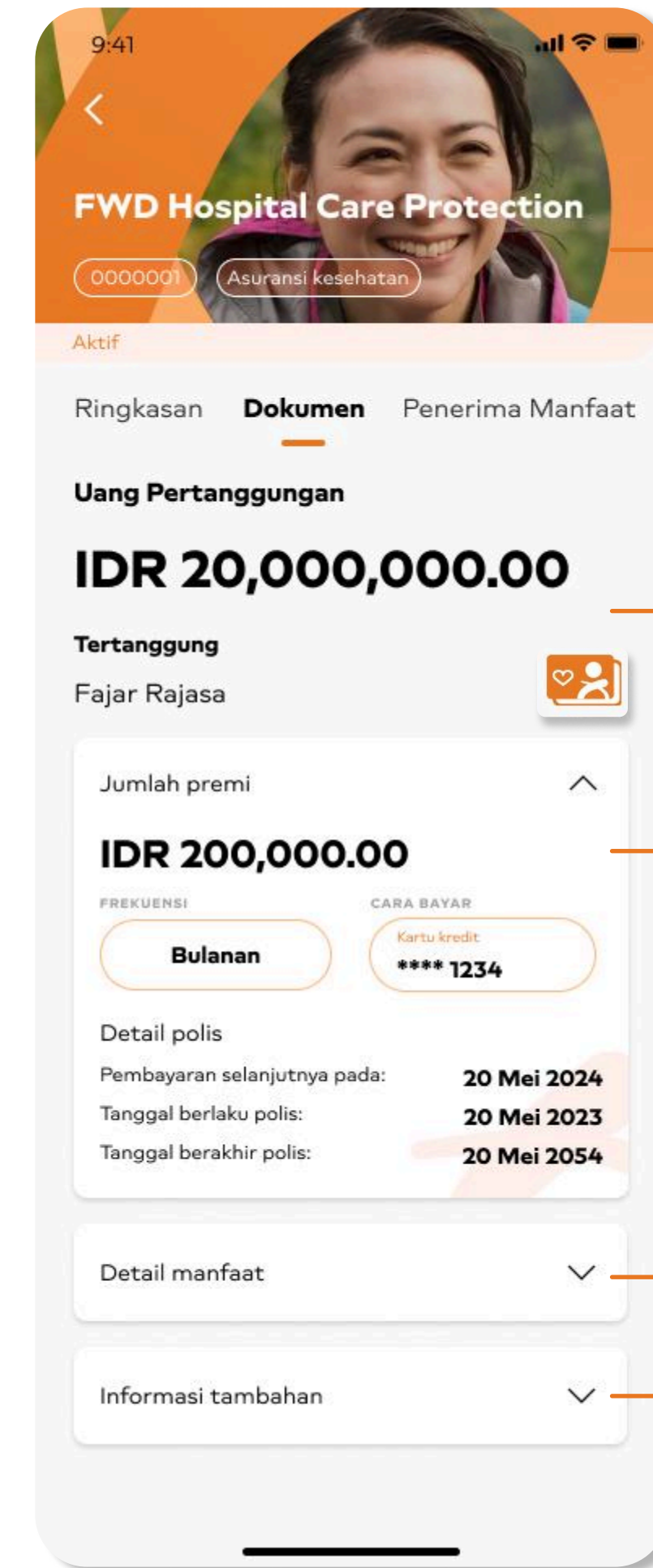
02

Klik "Lihat semua" untuk melihat daftar lengkap polis yang Bapak/Ibu punya.



03

Bapak/Ibu dapat melihat informasi lengkap polis dengan klik polis atau klik tombol "Detail".



Nama produk, nomor polis, jenis asuransi polis, dan status polis

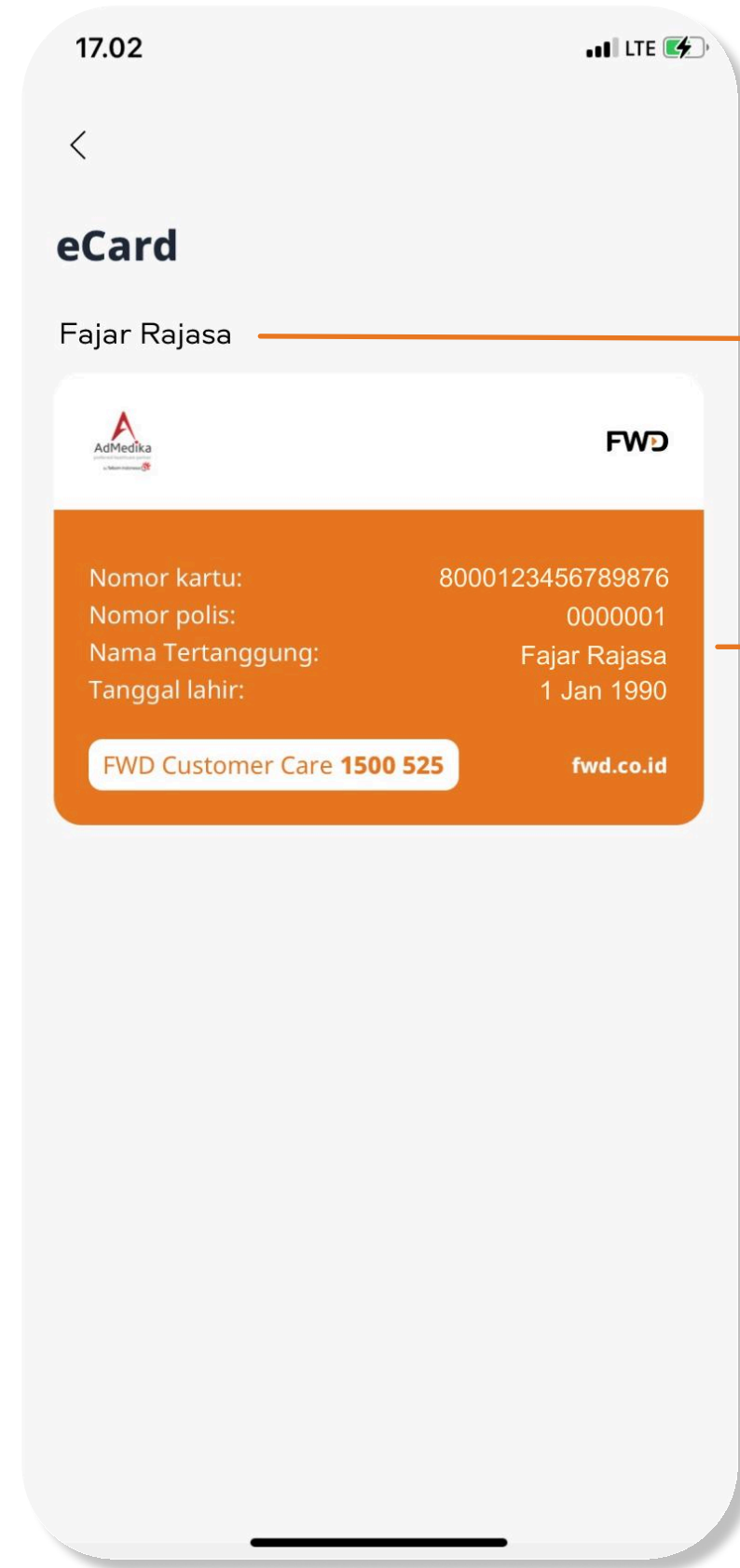
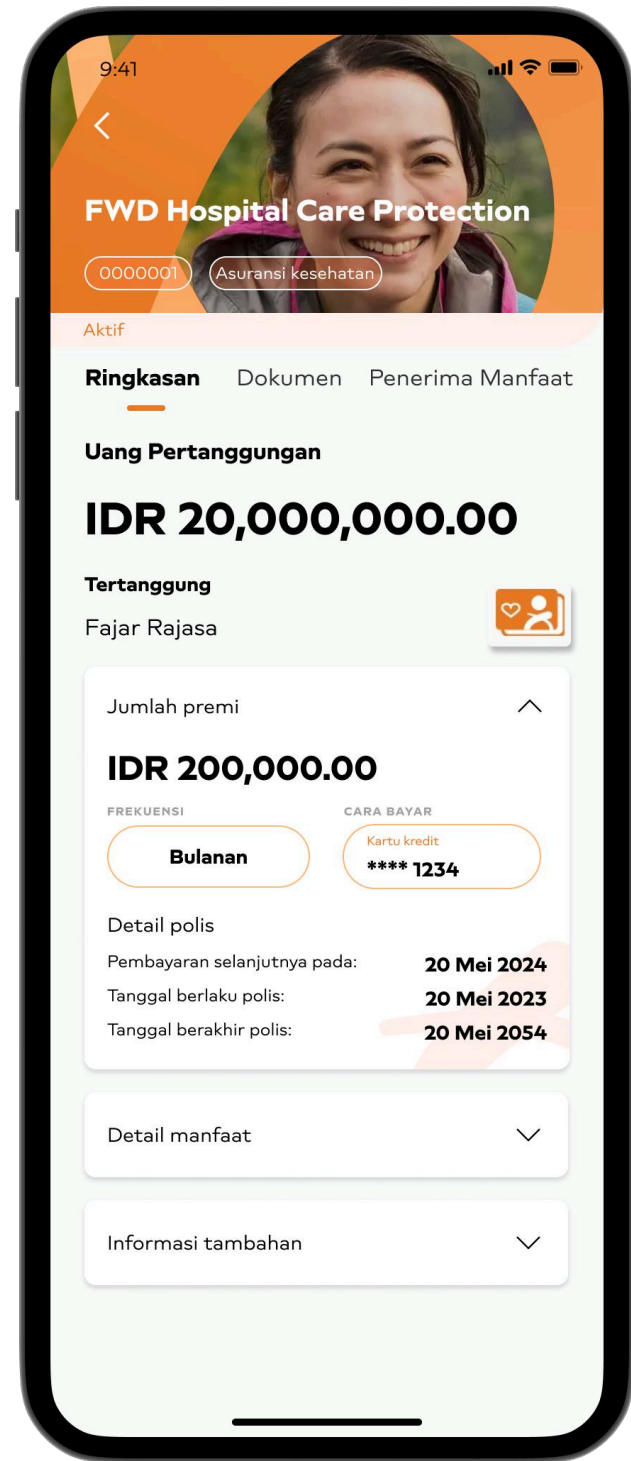
Uang Pertanggungan dan Nama Tertanggung

Informasi jumlah dan pembayaran premi

Informasi detail manfaat polis

Informasi tambahan polis

Cara melihat eCard



→ Nama Tertanggung

→ Data eCard tertanggung

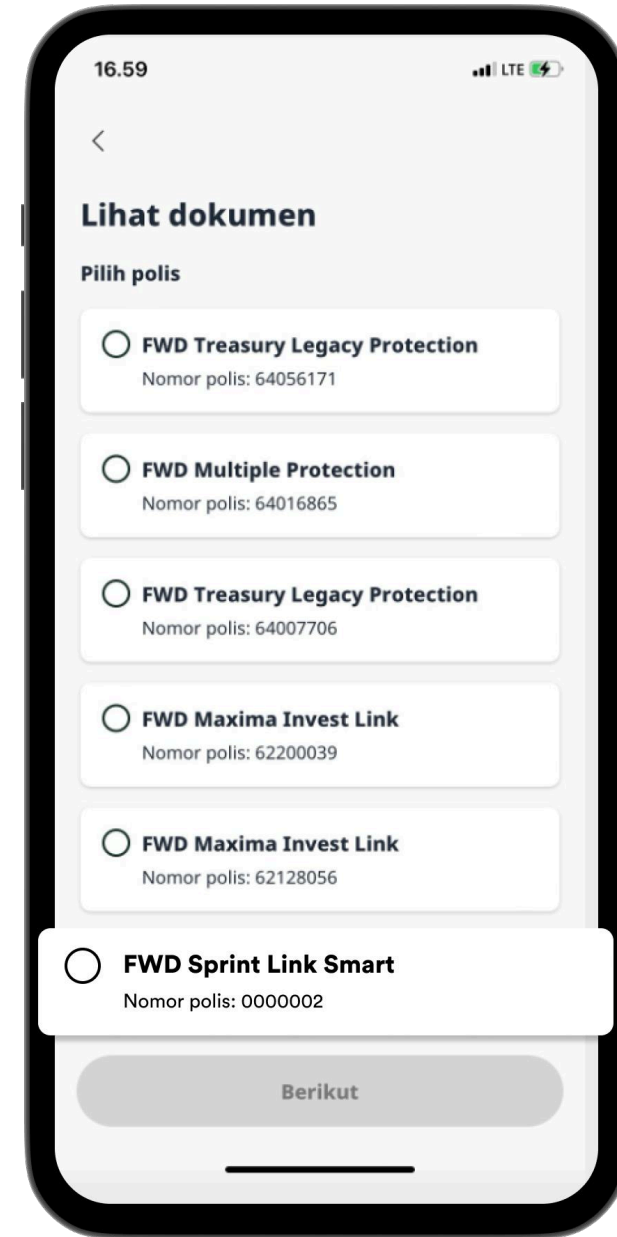
Pada ringkasan polis, Bapak/Ibu dapat mengakses eCard dengan klik ikon "eCard" di sebelah kanan nama Tertanggung.

Catatan: eCard hanya tersedia bagi polis yang memiliki manfaat Hospital Care Plan (HC).

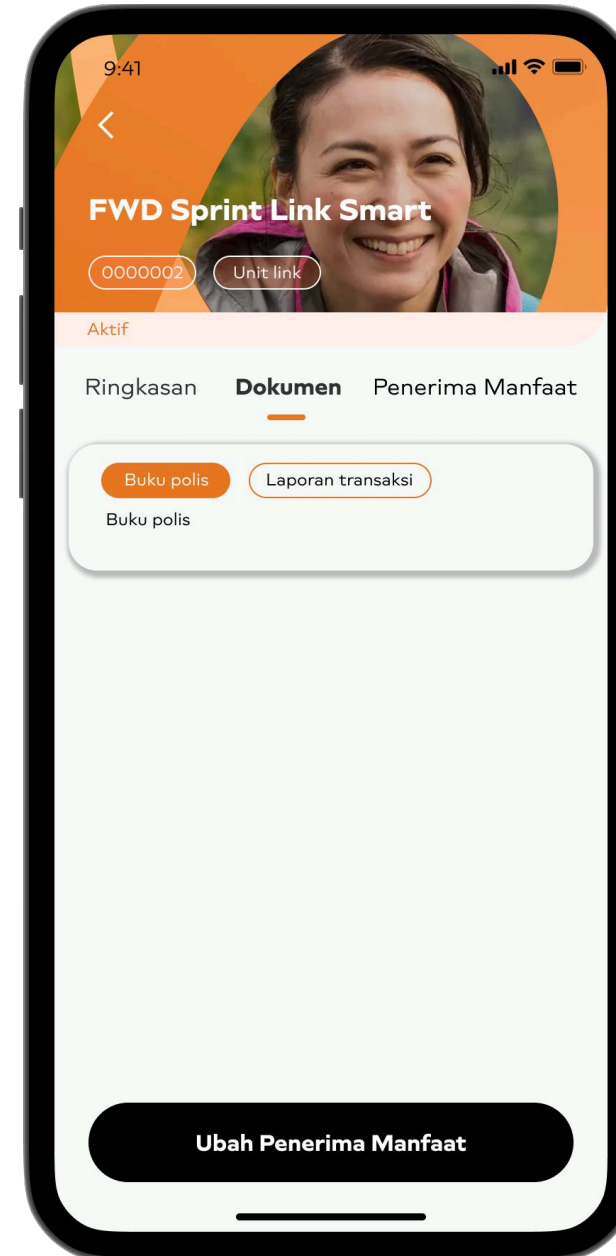
Cara melihat buku polis



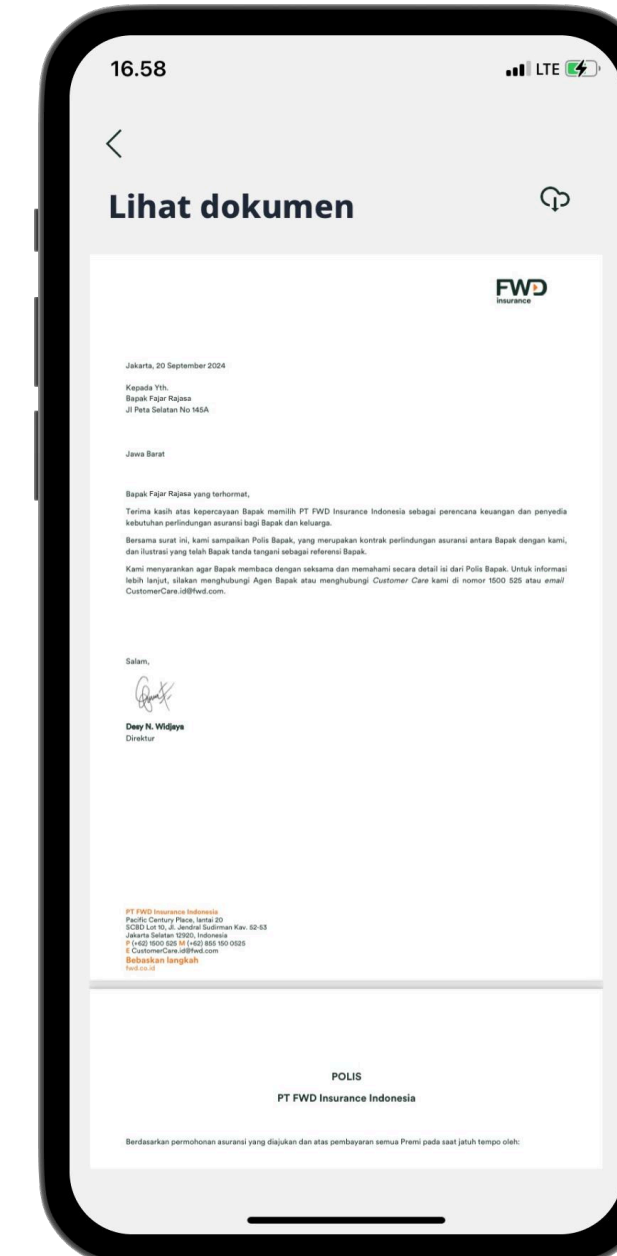
01 Pilih menu **"Lihat dokumen"**.



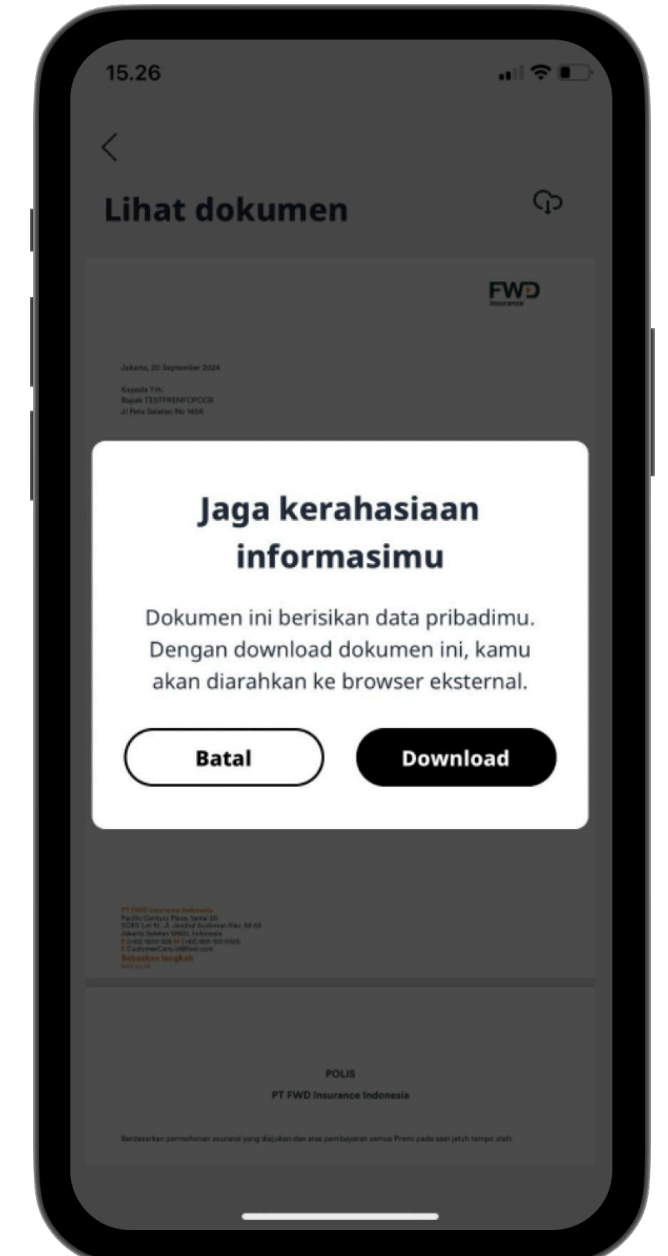
02 Pilih polis yang Bapak/Ibu inginkan.



03 Pada tab dokumen, pilih **"buku polis"**.



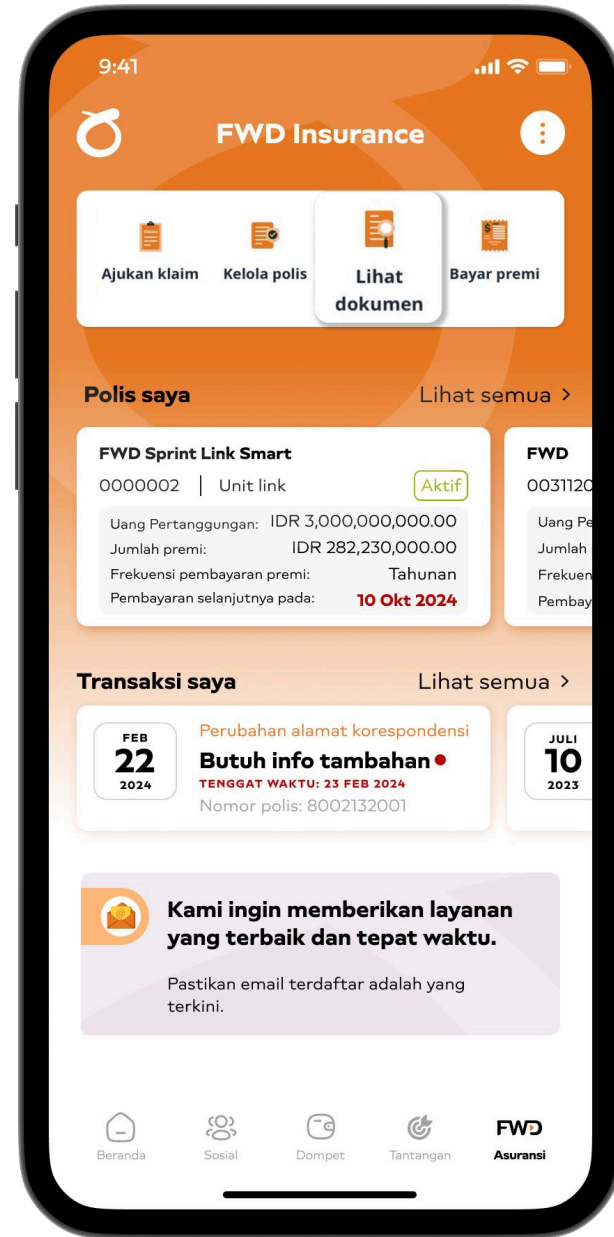
04 Bapak/Ibu dapat melihat buku polis. Untuk mengunduh buku polis, Bapak/Ibu dapat klik ikon **"download"** di kanan atas halaman.



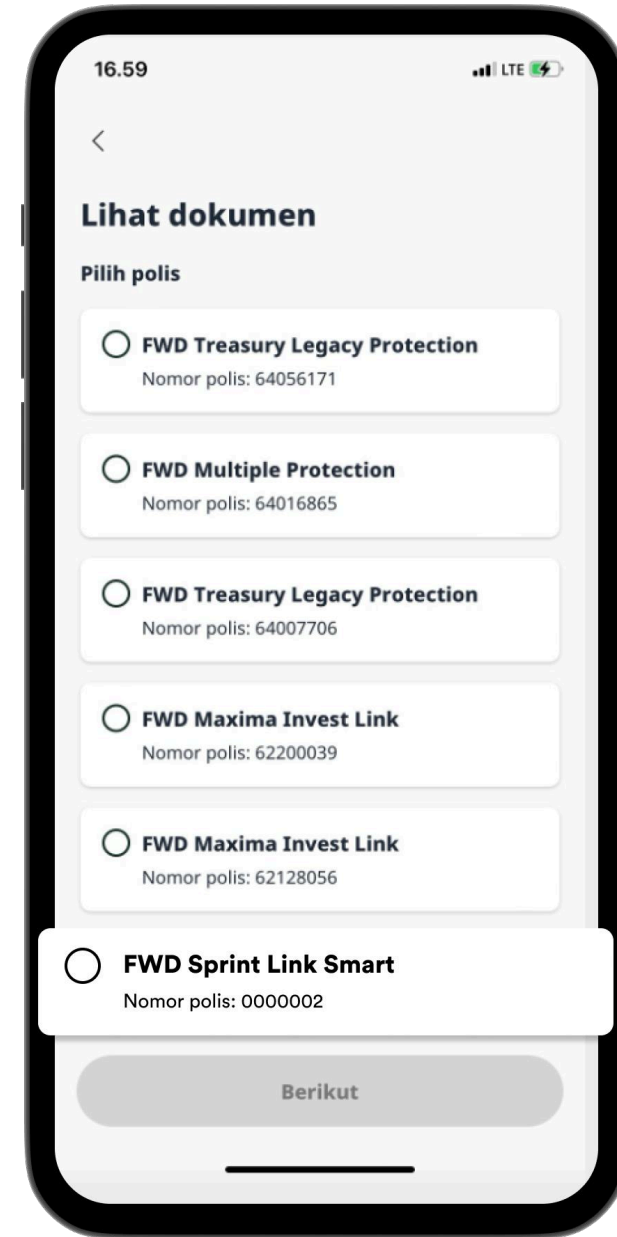
05 Pastikan Bapak/Ibu menjaga kerahasiaan data pribadi Bapak/Ibu. Dengan mengunduh buku polis, Bapak/Ibu akan diarahkan ke browser eksternal.

Catatan: Bapak/Ibu juga dapat mengakses buku polis elektronik di tab "Dokumen" saat melihat ringkasan polis Bapak/Ibu.

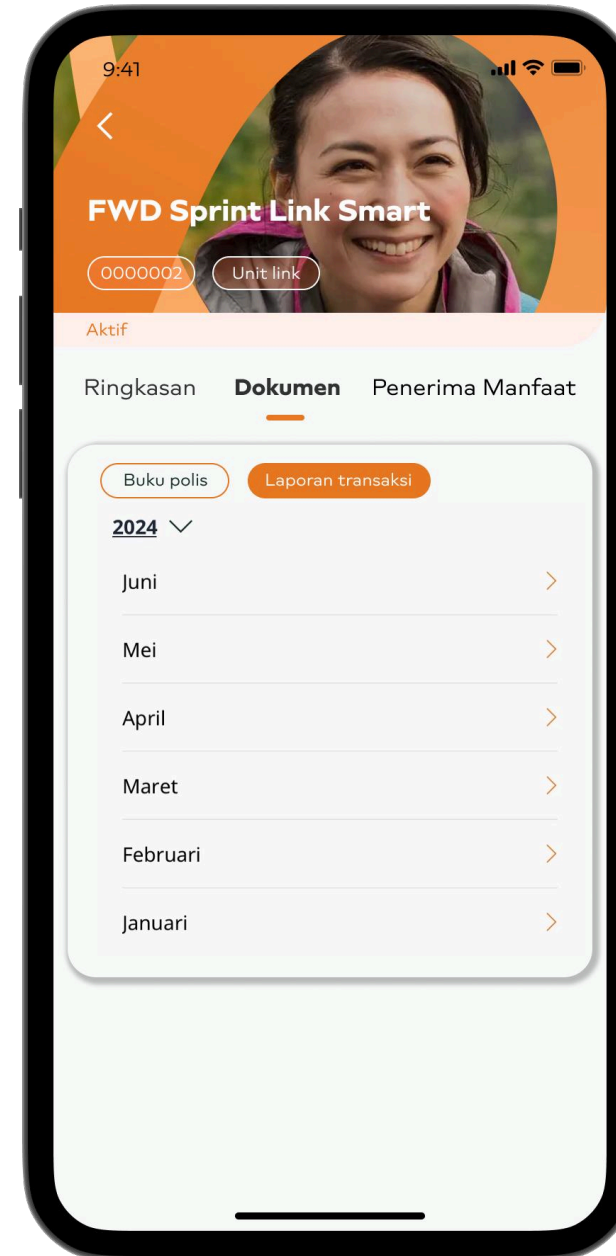
Cara melihat laporan transaksi



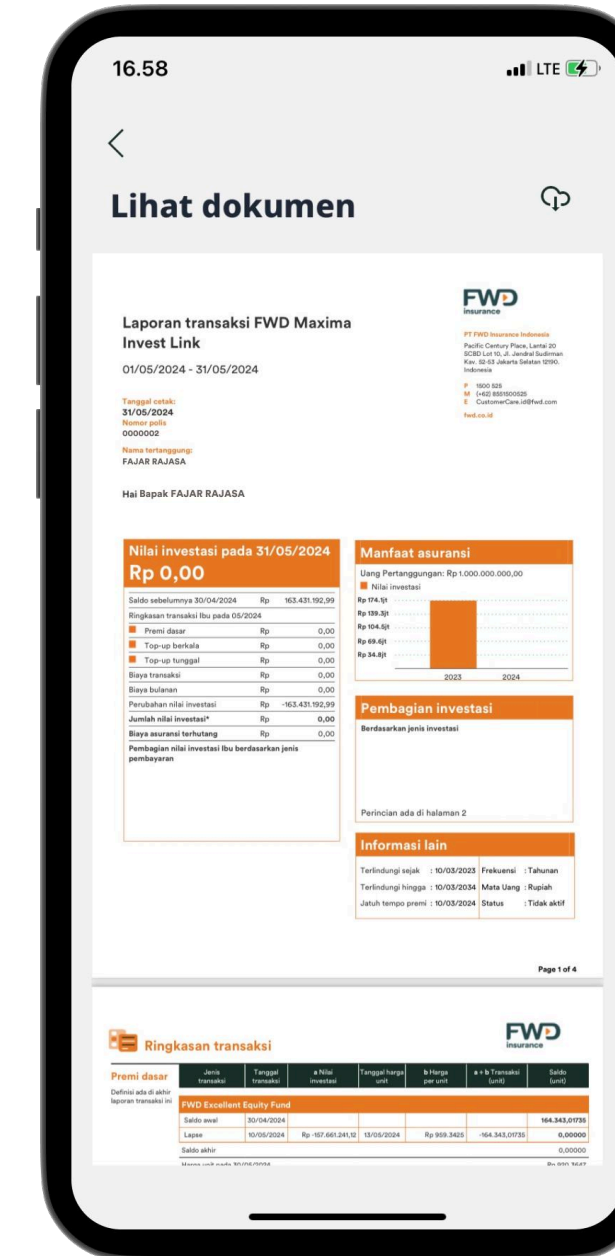
01 Pilih menu **"Lihat dokumen"**.



02 Pilih polis yang Bapak/Ibu inginkan.

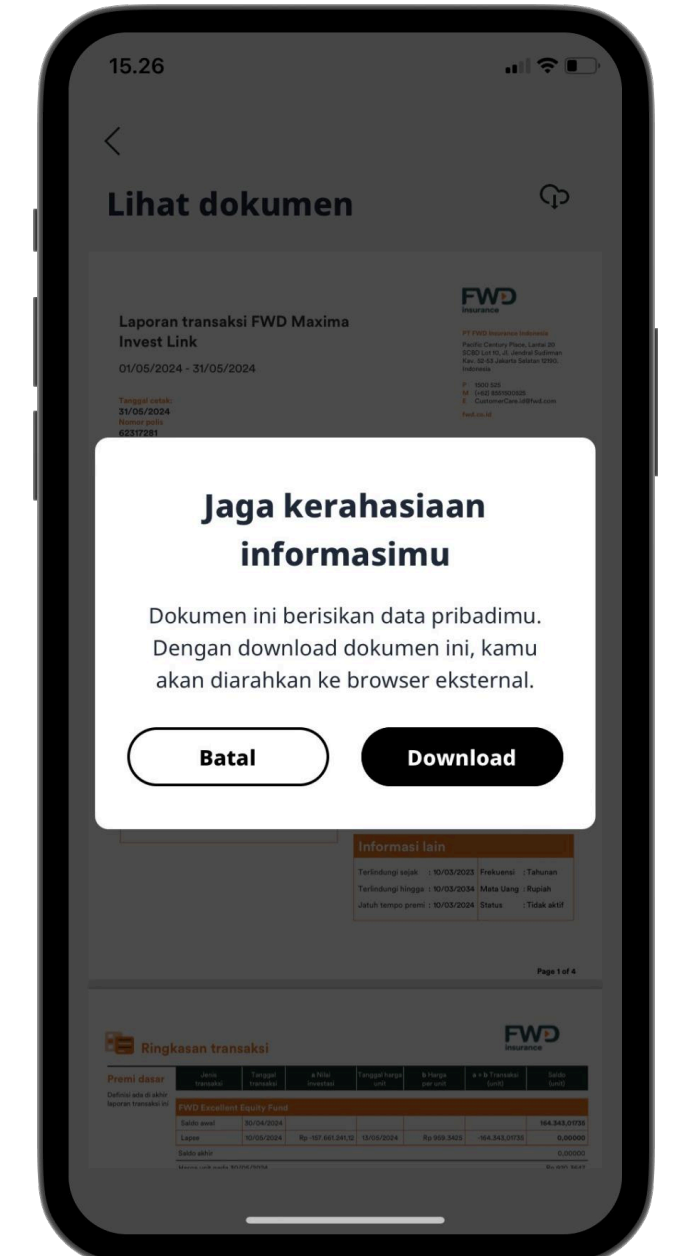


03 Pada tab dokumen, pilih **"laporan transaksi"**, kemudian pilih periode laporan transaksi yang ingin dilihat.



04 Bapak/Ibu dapat melihat laporan transaksi yang diinginkan.

Untuk mengunduh laporan transaksi, Bapak/Ibu dapat klik ikon **"download"** pada kanan atas halaman.

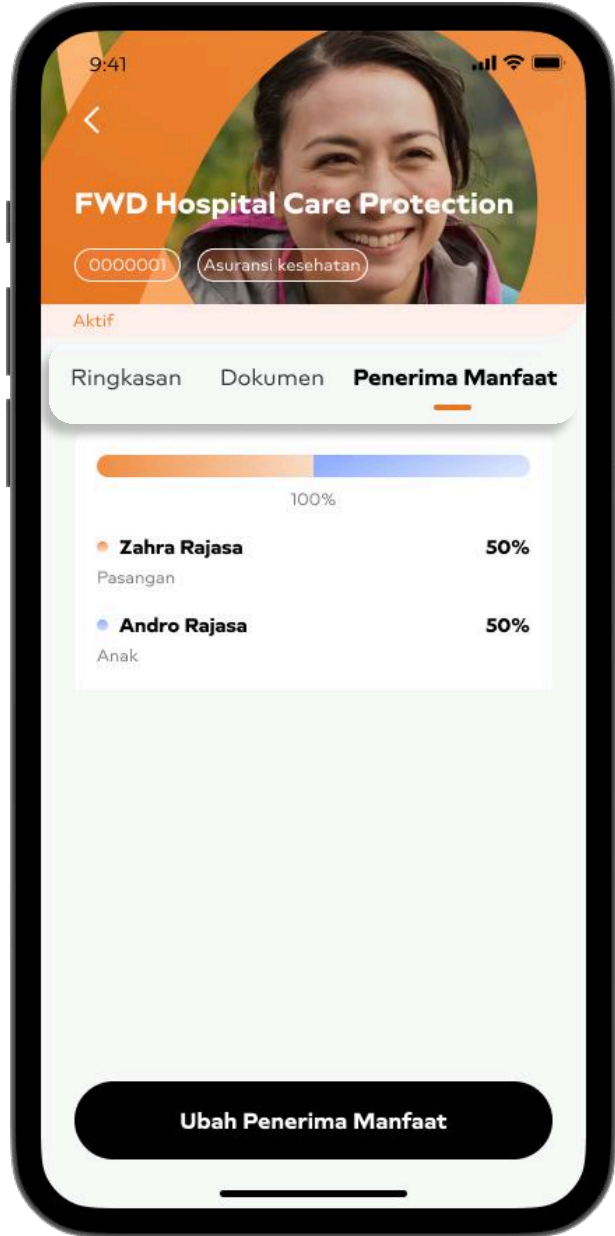


05 Pastikan Bapak/Ibu kerahasiaan data pribadi Bapak/Ibu.

Dengan mengunduh laporan transaksi, Bapak/Ibu akan diarahkan ke browser eksternal.

Catatan: Bapak/Ibu juga dapat mengakses laporan transaksi di tab "Dokumen" saat melihat ringkasan polis Bapak/Ibu.

Cara melihat informasi Penerima Manfaat



Di dalam detail polis, Bapak/Ibu juga dapat melihat detail Penerima Manfaat dengan menggeser ke kanan halaman detail polis.



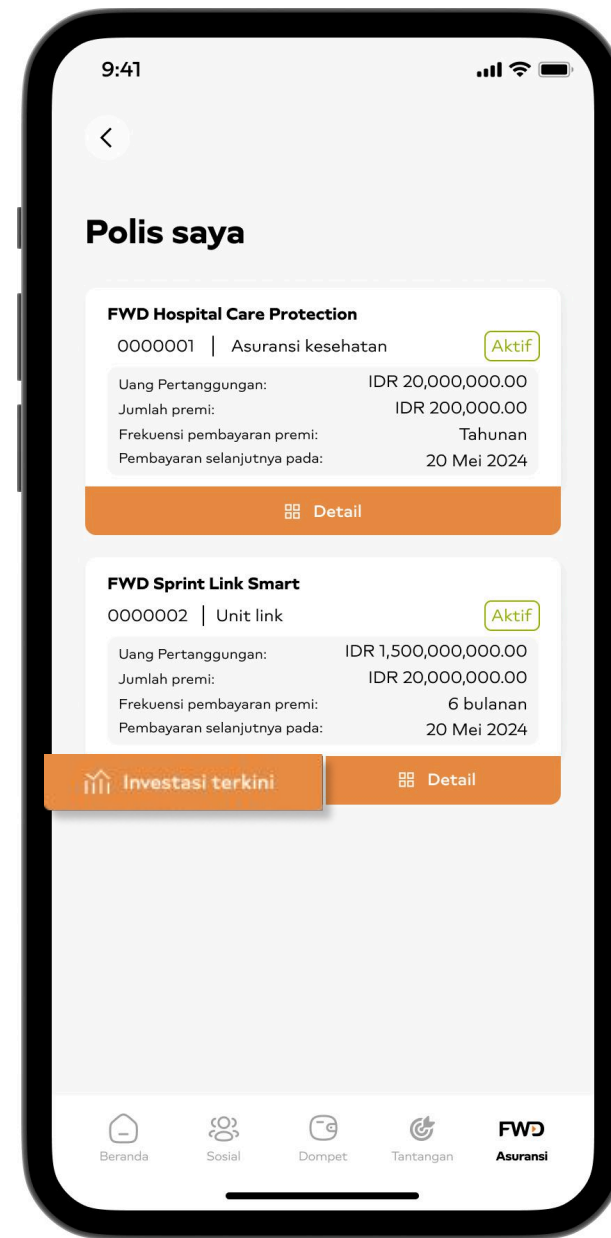
Nama produk, nomor polis, jenis asuransi polis, dan status polis

Grafik persentase Penerima Manfaat

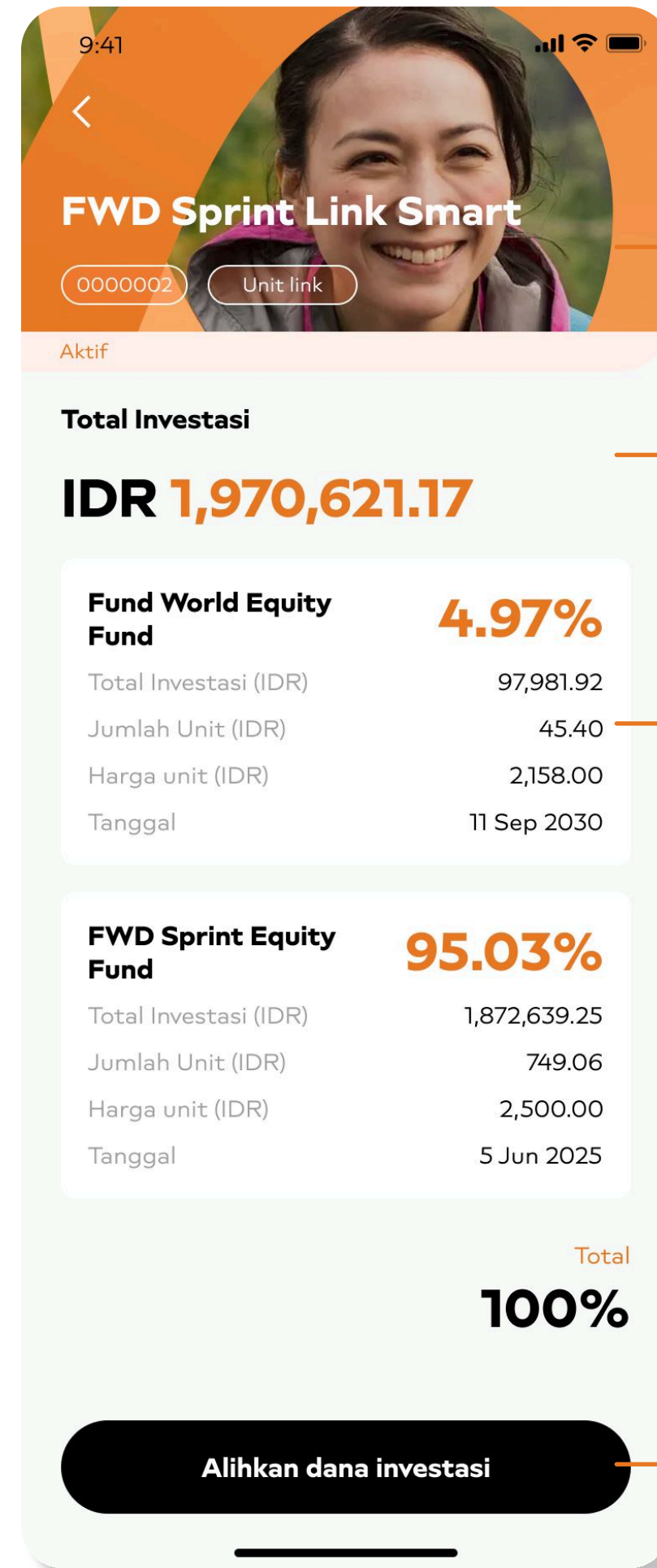
Informasi Penerima Manfaat

Shortcut untuk pengajuan perubahan Penerima Manfaat

Cara melihat informasi investasi/kontribusi polis unitlink



Bapak/Ibu juga dapat melihat informasi investasi atas polis unitlink Bapak/Ibu dengan klik tombol "Investasi terkini".



Nama produk, nomor polis, jenis asuransi polis, dan status polis

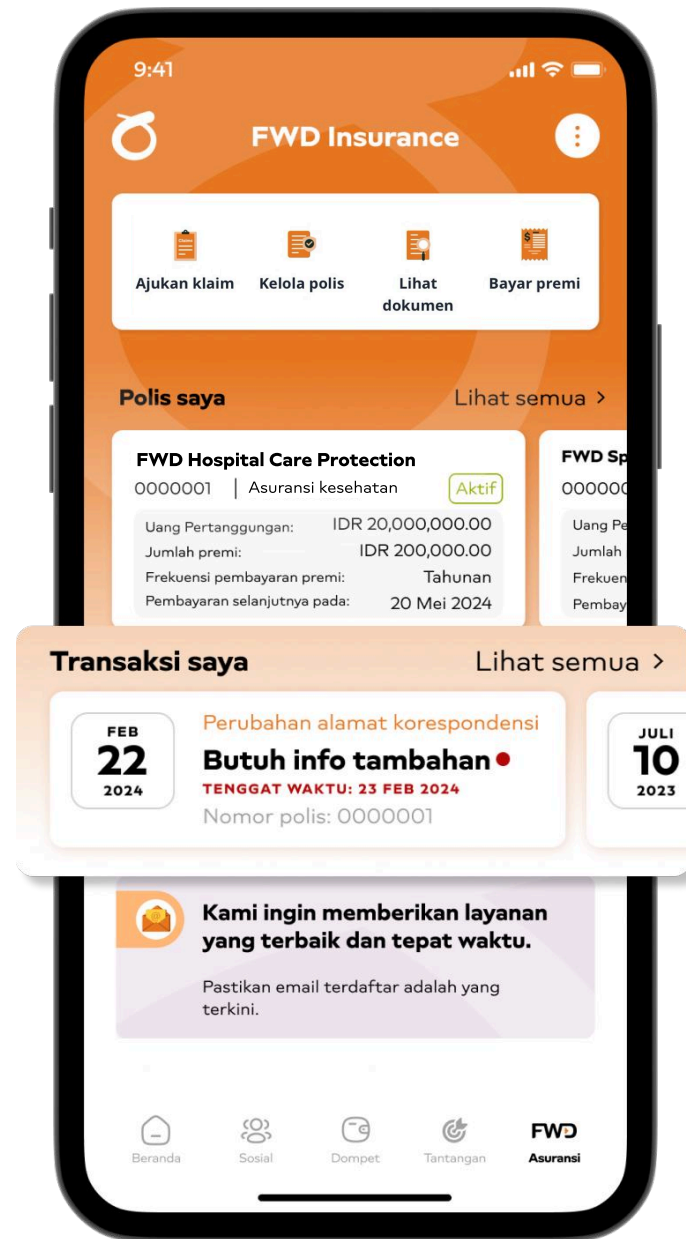
Total investasi/kontribusi Bapak/Ibu

Detail investasi/kontribusi Bapak/Ibu

Shortcut untuk pengajuan pengalihan dana investasi

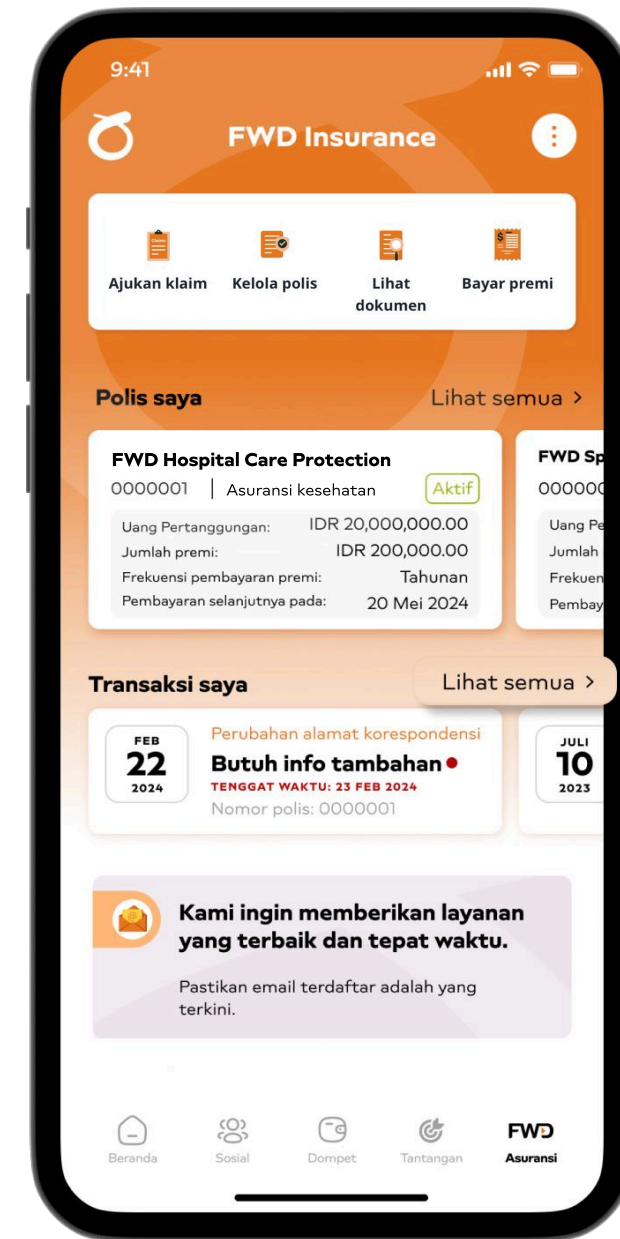
Cara melihat status transaksi

Informasi polis



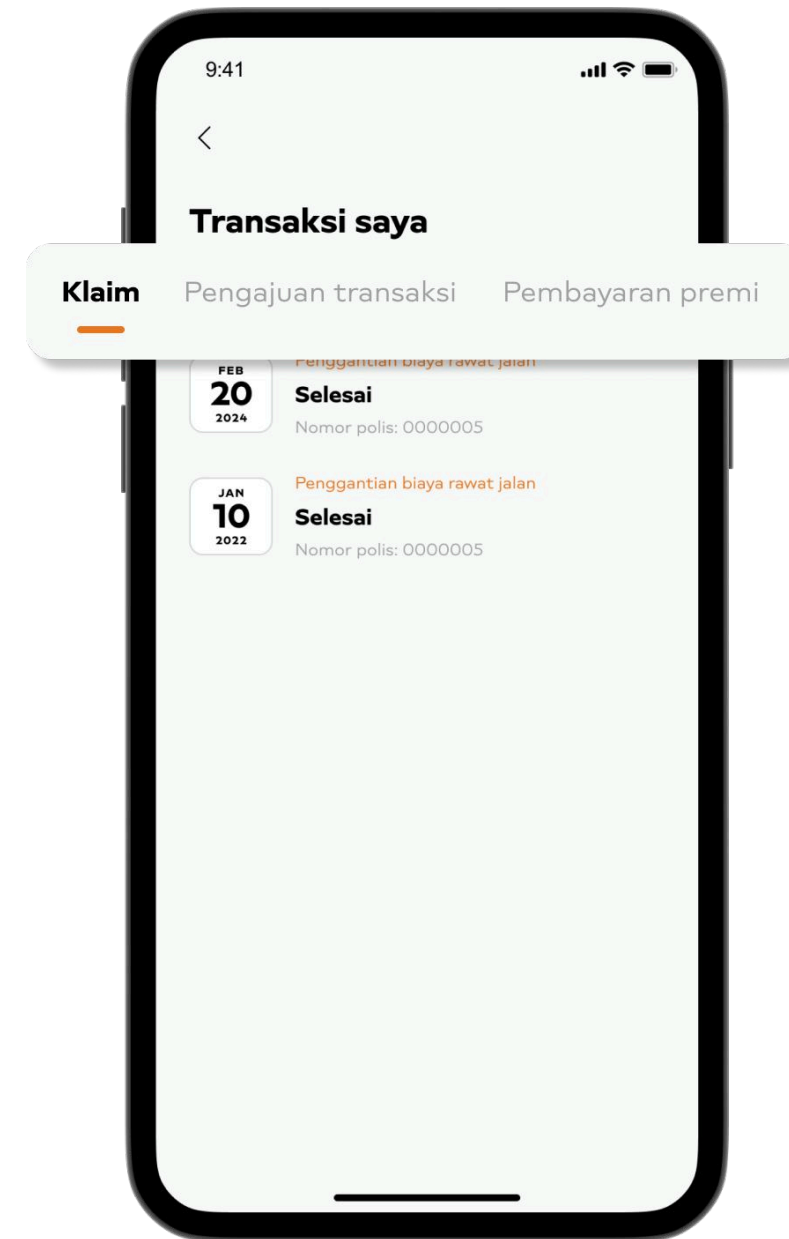
01

Bapak/Ibu dapat melihat secara sekilas transaksi di halaman utama menu "Asuransi".



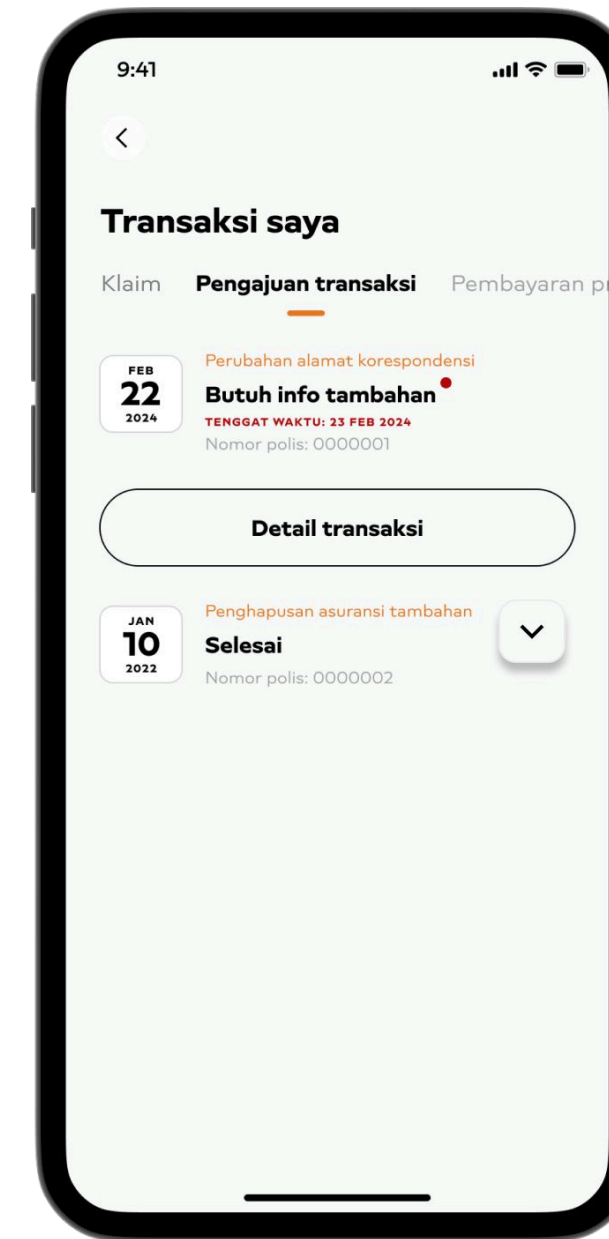
02

Klik "Lihat semua" untuk melihat lebih lengkap mengenai transaksi yang Bapak/Ibu ajukan.




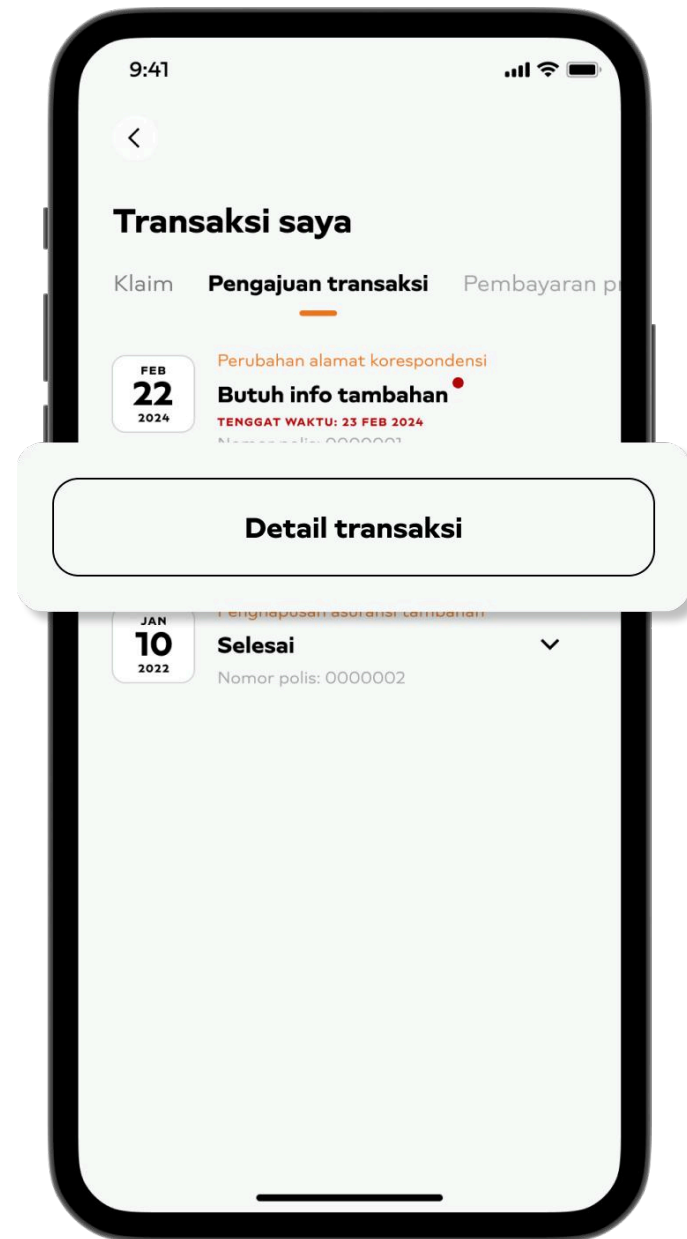
03

Bapak/Ibu dapat melihat progres transaksi pada tab "Klaim", "Pengajuan transaksi", atau "Pembayaran premi".



04

Pilih salah satu transaksi yang diajukan untuk informasi lebih lengkap dengan klik tombol  pada pengajuan tersebut.



05

Klik tombol "Detail transaksi" jika dibutuhkan informasi tambahan atau untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

Catatan: untuk melihat progres dari transaksi polis di luar klaim dan pembayaran premi, pilih tab "Pengajuan transaksi".

03 Pengajuan klaim polis

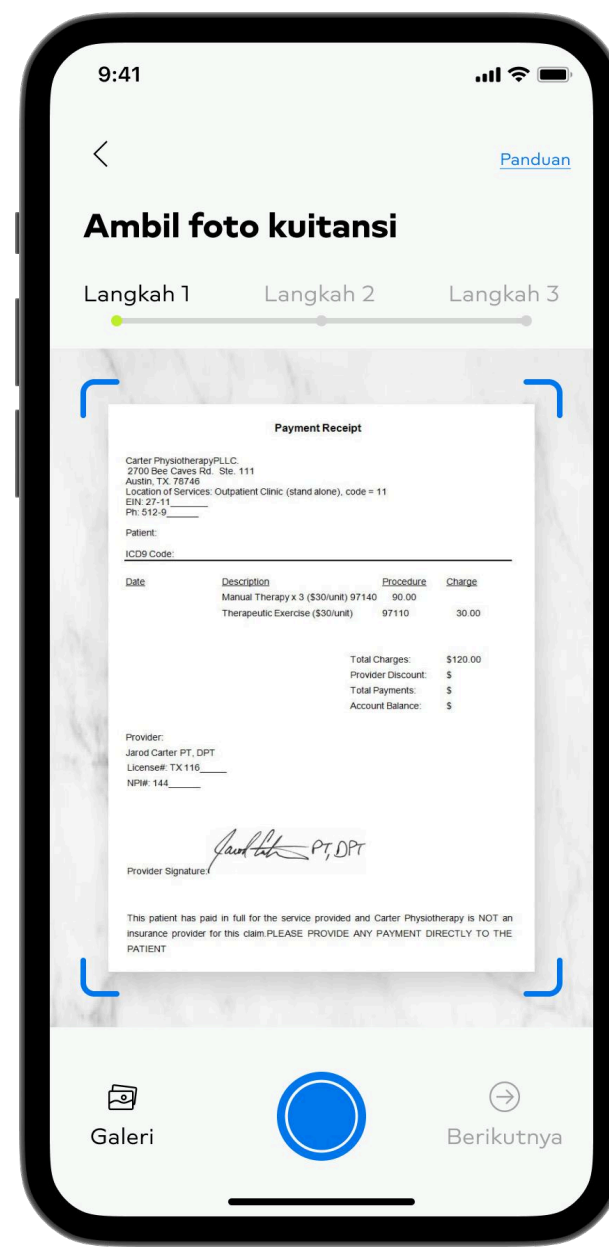


Pengajuan klaim polis di aplikasi Omne by FWD

Manfaat Critical Illness (CI)

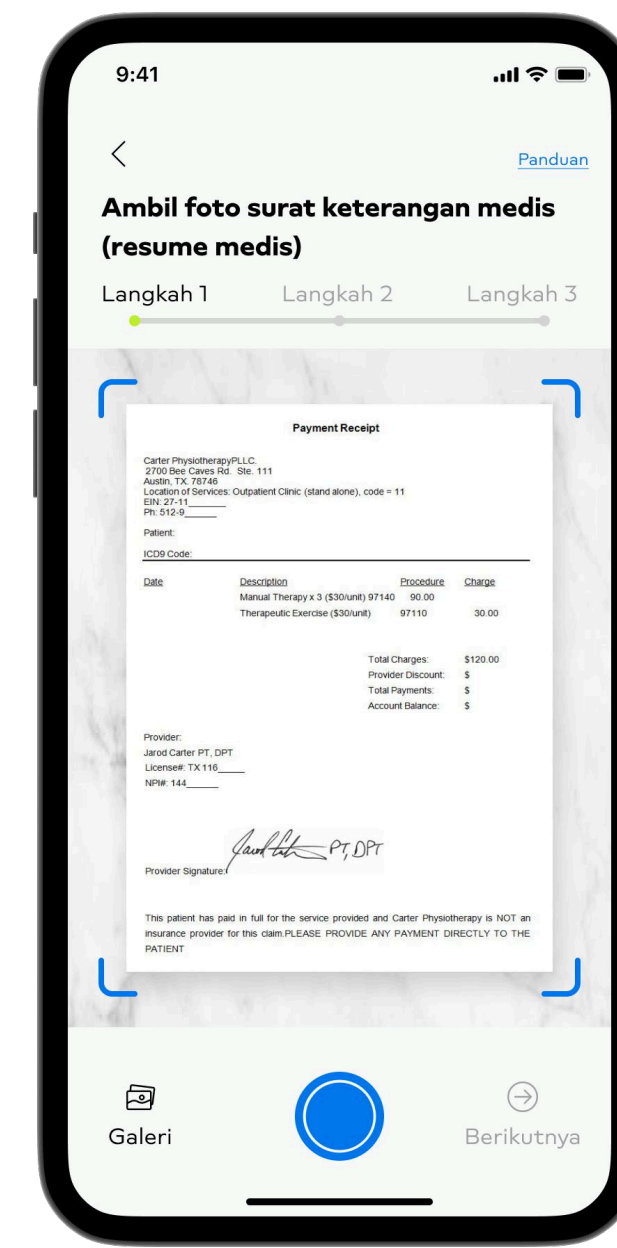


0 Pilih menu "Ajukan klaim".



02 Langkah 1, ambil foto syarat dokumen yang ada di bawah ini:

- Salinan resep



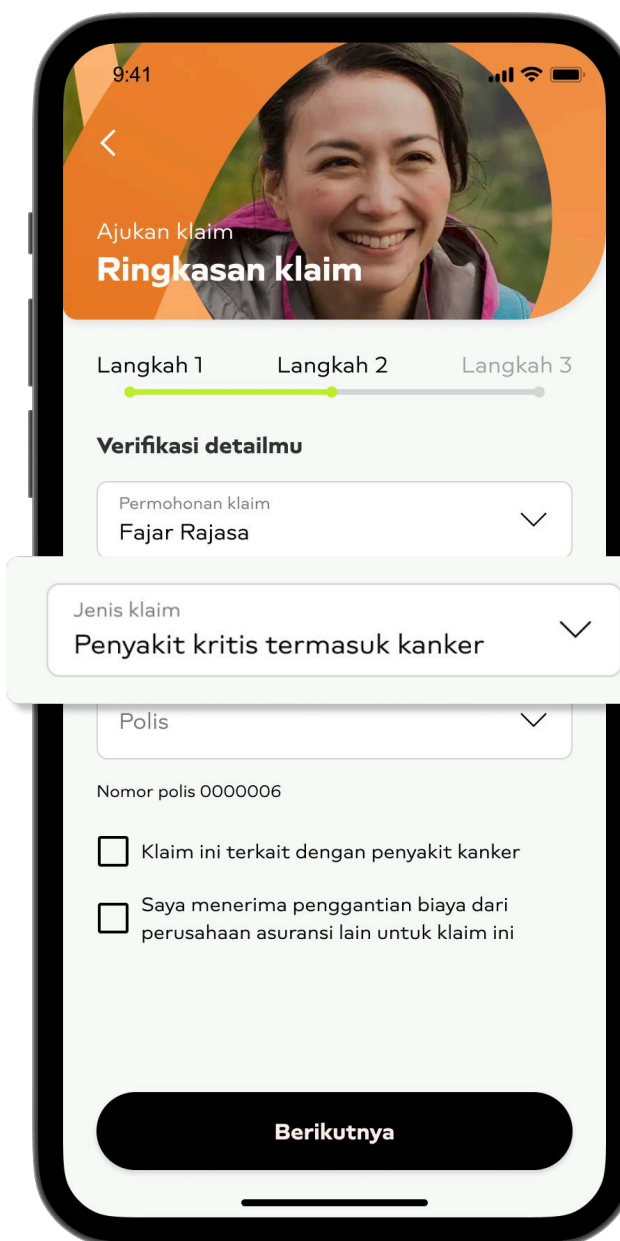
03 Selanjutnya, klik Berikutnya untuk mengambil foto syarat dokumen yang ada di tabel di bawah ini:

Jika Bapak/Ibu hanya ingin mengajukan klaim penggantian biaya dan klaim tersebut tidak terkait penyakit kanker

- Formulir klaim
- Surat keterangan dokter
- Identitas Pemegang Polis
- Salinan pemeriksaan penunjang lab
- Hasil resume medis selama perawatan di RS

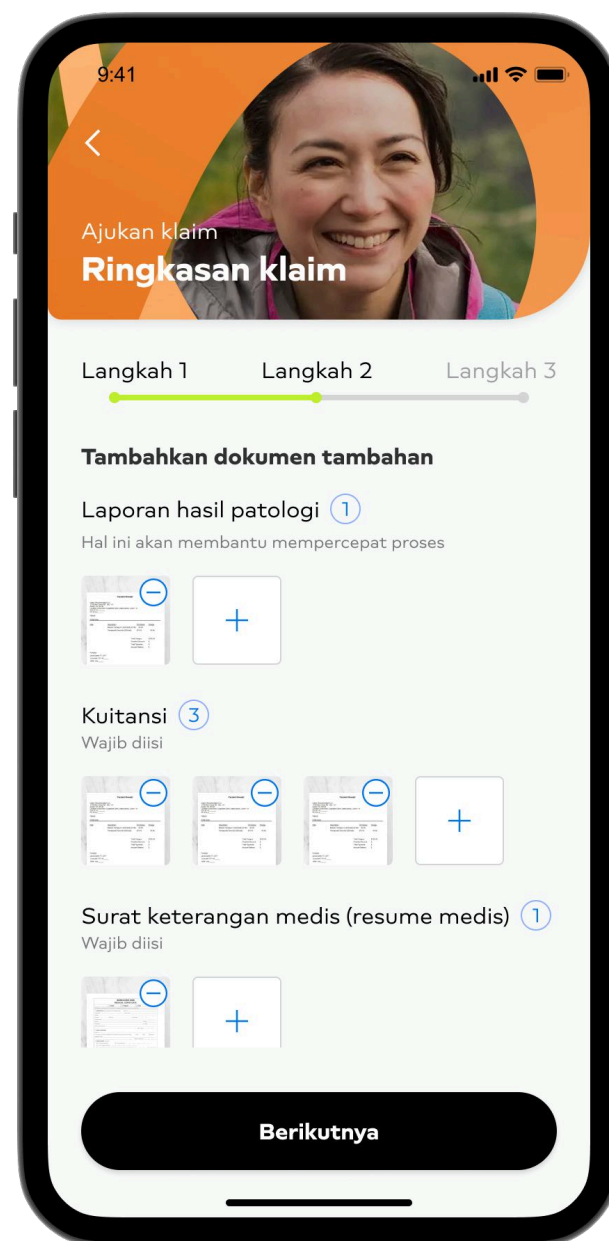
Jika Bapak/Ibu ingin mengajukan klaim yang juga menerima penggantian biaya dari perusahaan asuransi lain atau klaim terkait penyakit kanker

- Formulir klaim
- Surat keterangan dokter
- Identitas Pemegang Polis
- Hasil resume medis selama perawatan di RS



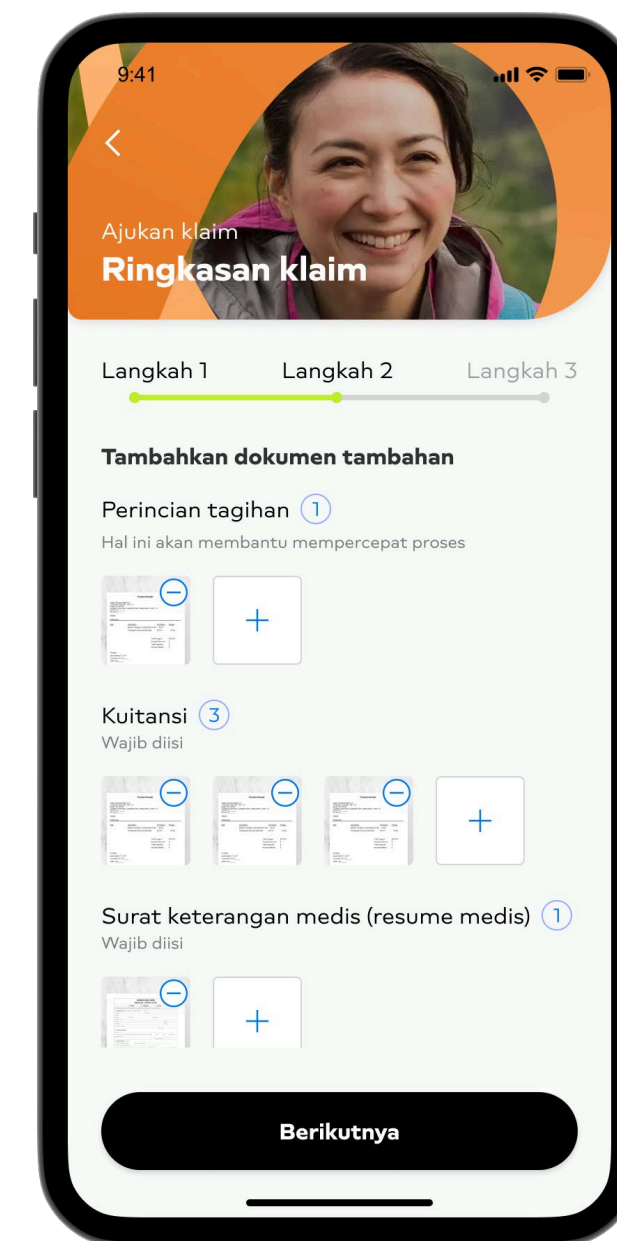
04 Langkah 2, isi informasi yang dibutuhkan seperti permohonan klaim, jenis klaim, dan polis sesuai dengan manfaat CI.

Jenis klaim yang dapat dipilih untuk manfaat CI adalah penyakit kritis termasuk kanker.



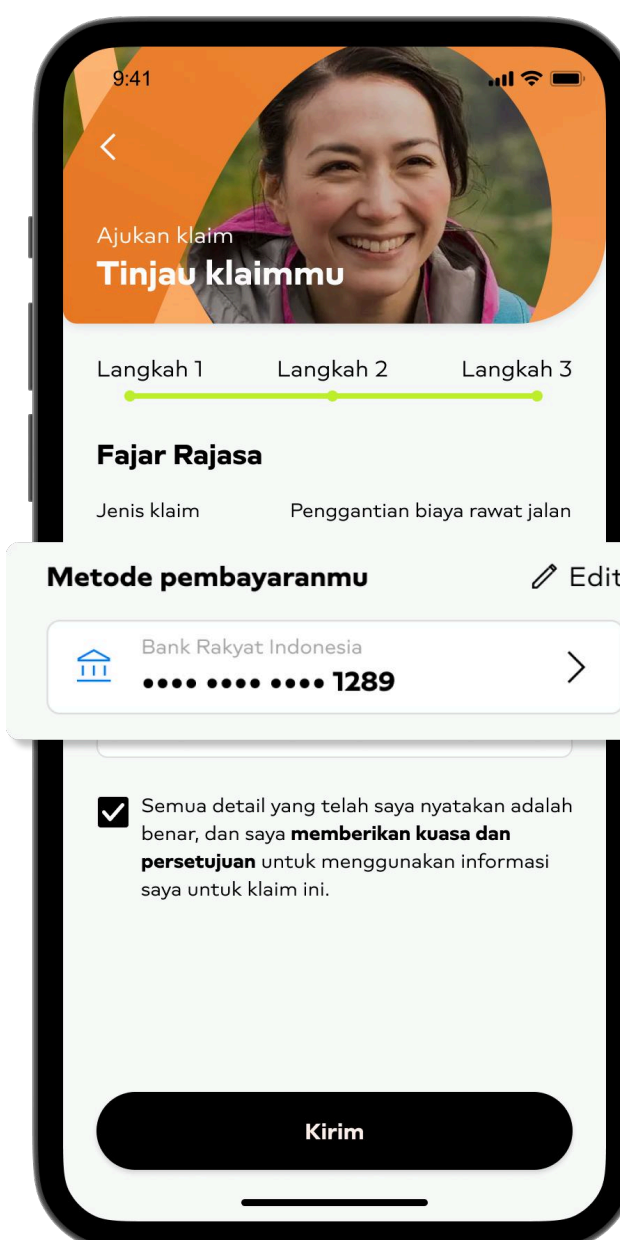
05 Jika Bapak/Ibu mencentang "klaim ini terkait dengan penyakit kanker" setelah klik Berikutnya, maka Bapak/Ibu akan diarahkan ke halaman untuk mengambil foto syarat dokumen yang masih belum ada di bawah ini:

- Salinan pemeriksaan penunjang lab/diagnostik (Laporan hasil patologi)

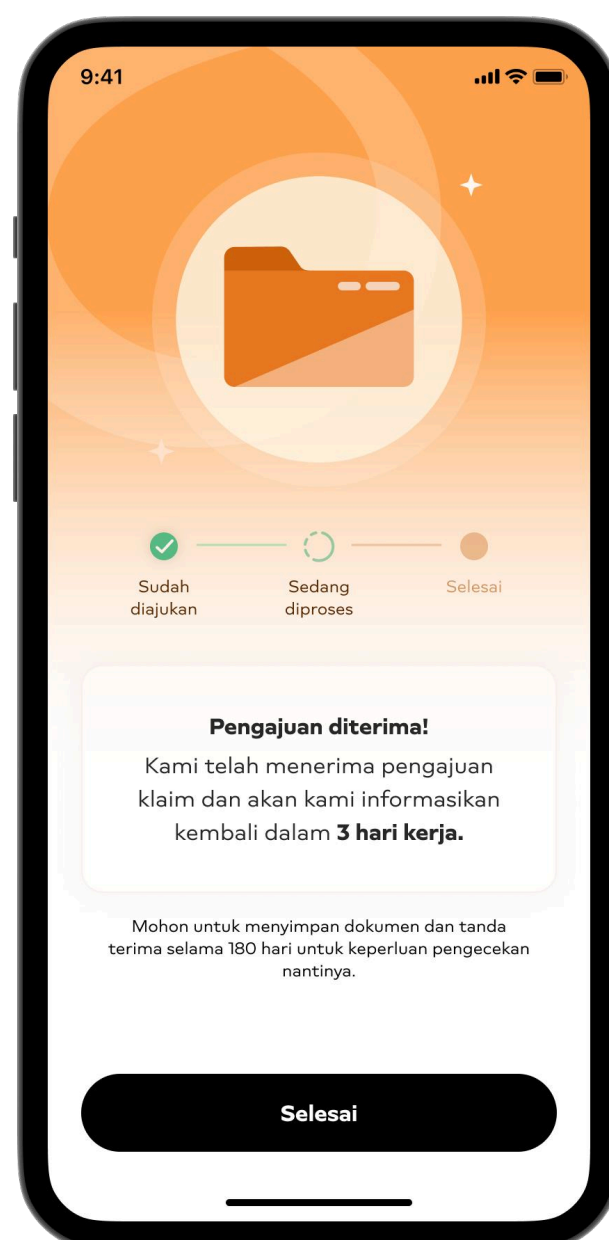


06 Jika Bapak/Ibu mencentang "saya menerima penggantian biaya dari perusahaan asuransi lain untuk klaim ini" setelah klik Berikutnya, maka Bapak/Ibu akan diarahkan ke halaman untuk mengambil foto syarat dokumen yang masih belum ada di bawah ini:

- Salinan kuitansi dan rincian biaya sebagai dokumen penunjang dari surat COB dari asuransi lain (Perincian tagihan)



07 Langkah 3, pastikan kembali pengajuan klaim Bapak/Ibu, tambahkan metode pembayaran dan foto rekening bank. Lalu centang kotak pernyataan dan kirim.



08 Pengajuan klaim Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 3 hari kerja dan status proses klaim dapat dilihat di menu "Transaksi saya".

- Batas waktu pengajuan klaim Critical Illness adalah **90 hari kalender** sejak gejala pertama timbul atau terdiagnosa.
- Waktu menunggu kelengkapan dokumen sampai dengan maksimal **30 hari kalender** dari tanggal surat pending dokumen.
- Waktu proses pembayaran klaim maksimal **5 hari kerja** sejak klaim disetujui oleh FWD Insurance.
- Mohon untuk menyimpan dokumen dan tanda terima selama **180 hari kalender** untuk keperluan pengecekan nantinya.
- Maksimal besar foto adalah 5 MB.
- Seluruh proses klaim ini mengacu pada ketentuan polis.

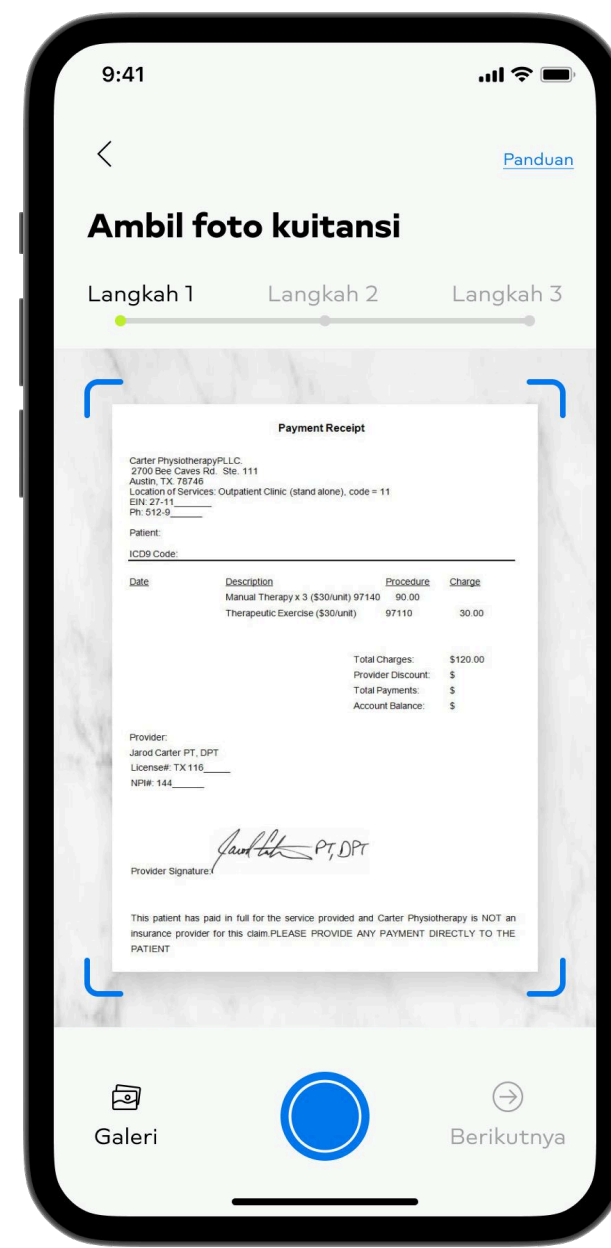
Untuk pengajuan klaim yang diwakilkan maka Bapak/Ibu harus mengirimkan dokumen cetak surat kuasa beserta dokumen lain yang dibutuhkan ke Kantor Pusat FWD Insurance.

Pengajuan klaim polis di aplikasi Omne by FWD

Manfaat Accidental Death and Disablement Benefit (ADDB)

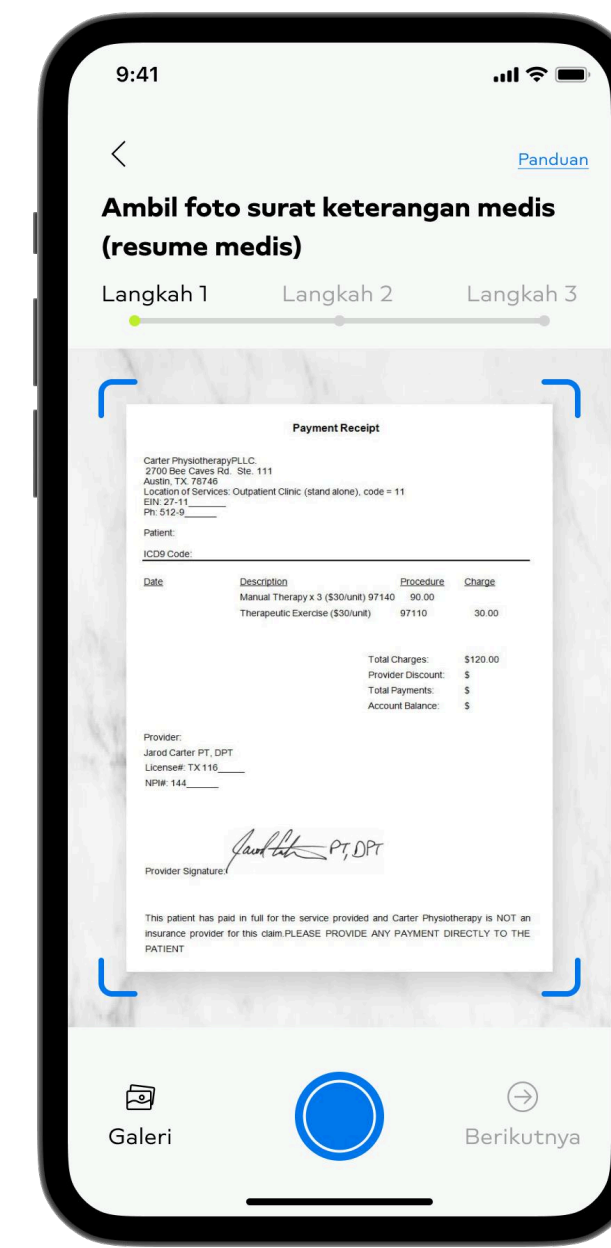


01 Pilih menu "Ajukan klaim".



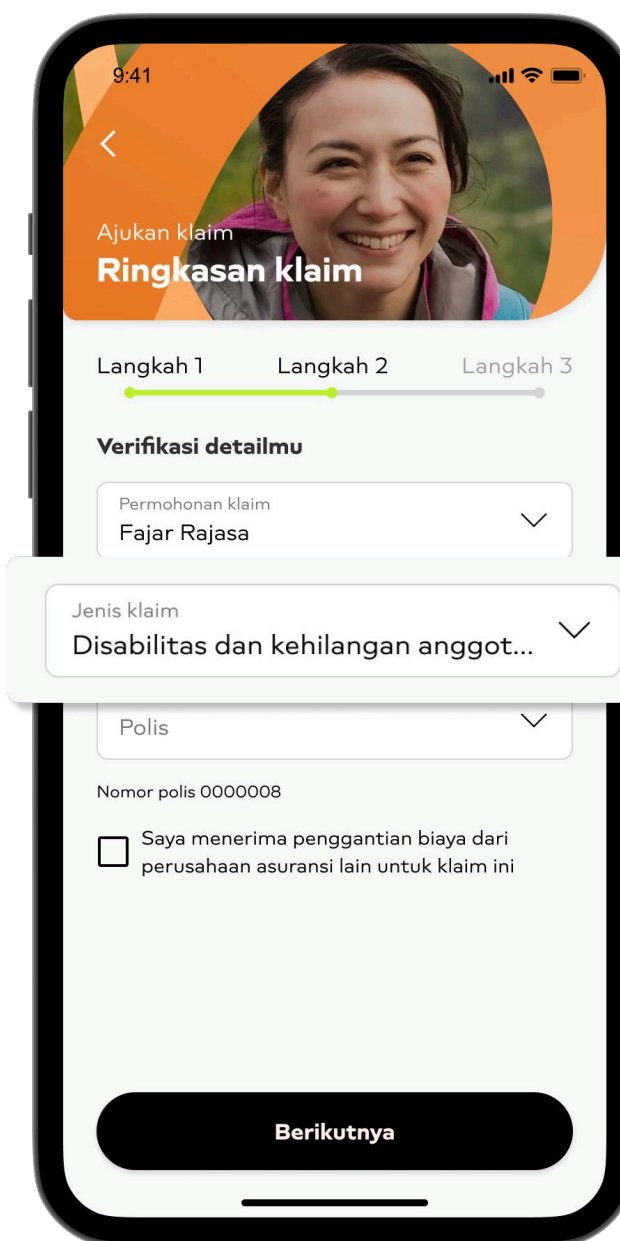
02 Langkah 1, ambil foto syarat dokumen yang ada di bawah ini:

- Salinan resep



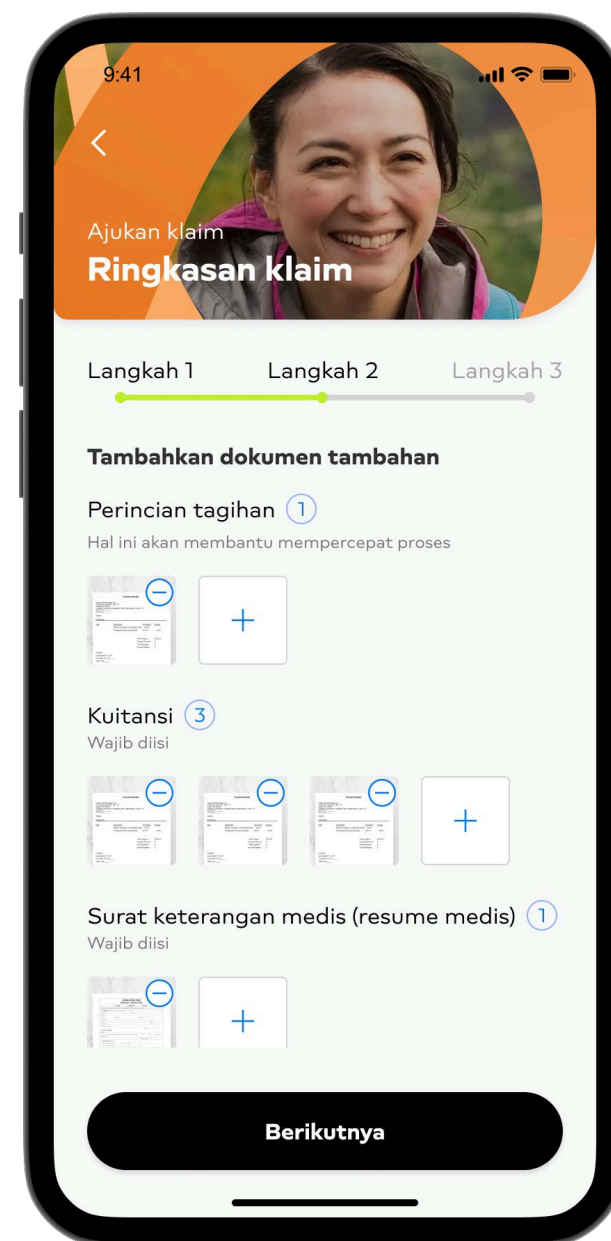
03 Selanjutnya, klik Berikutnya untuk mengambil foto syarat dokumen yang ada di bawah ini:

- Formulir klaim
- Surat keterangan dokter
- Identitas Pemegang Polis
- Salinan pemeriksaan penunjang lab/diagnostik
- Hasil resume medis selama perawatan di RS
- Foto seluruh tubuh dan wajah termasuk bagian yang cacat



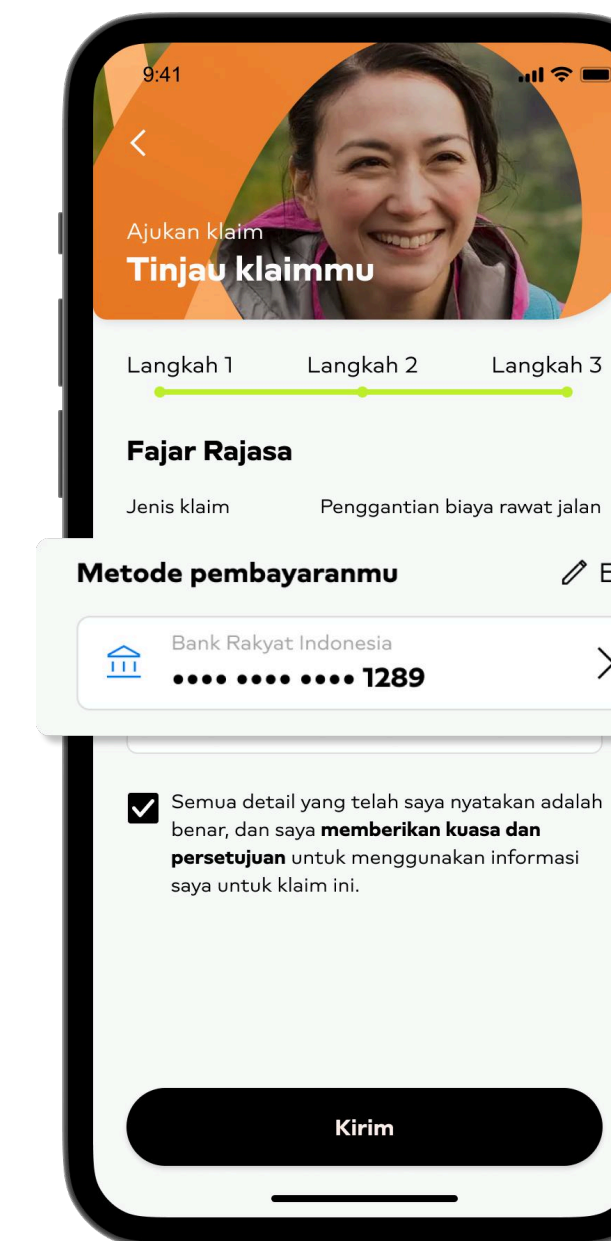
04 Langkah 2, isi informasi yang dibutuhkan seperti permohonan klaim, jenis klaim, dan polis sesuai dengan manfaat ADDB.

Jenis klaim yang dapat dipilih untuk manfaat ADDB adalah disabilitas dan kehilangan anggota tubuh.

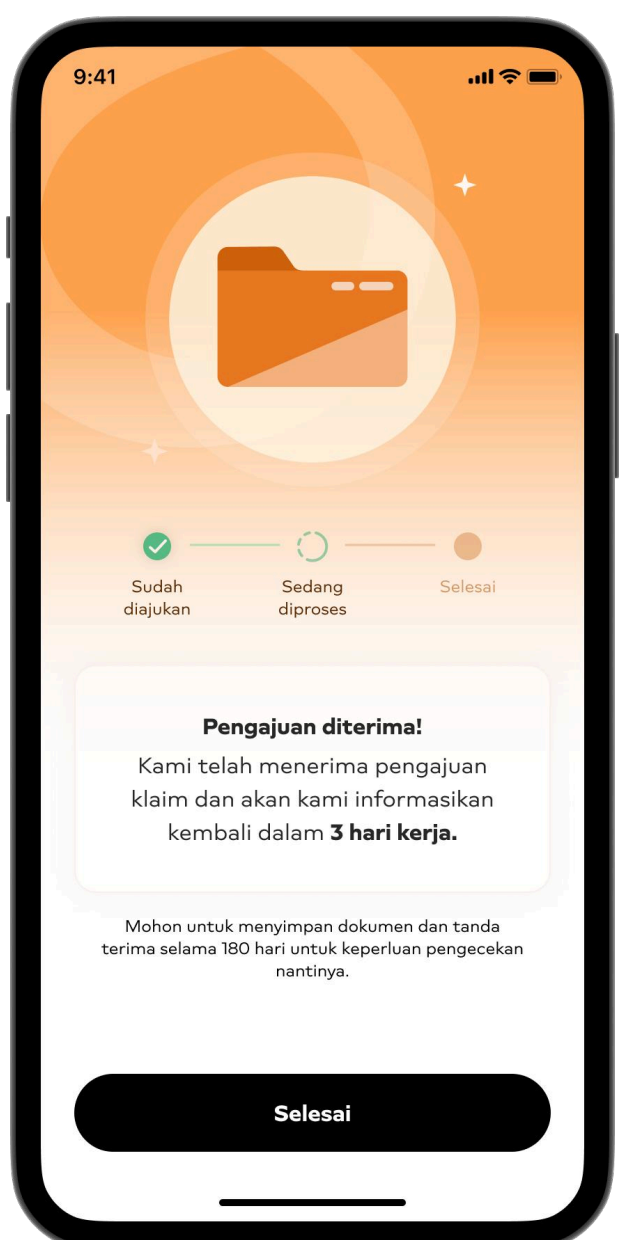


05 Jika Bapak/Ibu mencentang "saya menerima penggantian biaya dari perusahaan asuransi lain untuk klaim ini" setelah klik Berikutnya, maka Bapak/Ibu akan diarahkan ke halaman untuk mengambil foto syarat dokumen yang masih belum ada di bawah ini:

- Salinan kuitansi dan rincian biaya sebagai dokumen penunjang dari surat COB dari asuransi lain (Perincian tagihan)



06 Langkah 3, pastikan kembali pengajuan klaim Bapak/Ibu, tambahkan metode pembayaran dan foto rekening bank. Lalu centang kotak pernyataan dan kirim.



07 Pengajuan klaim Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 3 hari kerja dan status proses klaim dapat dilihat di menu "Transaksi saya".

- Batas waktu pengajuan klaim ADDB adalah **30 hari kalender** sejak tanggal akhir perawatan atau 6 bulan sejak tanggal kecelakaan.
- Waktu menunggu kelengkapan dokumen sampai dengan maksimal **30 hari kalender** dari tanggal surat pending dokumen.
- Waktu proses pembayaran klaim maksimal **5 hari kerja** sejak klaim disetujui oleh FWD Insurance.
- Mohon untuk menyimpan dokumen dan tanda terima selama **180 hari kalender** untuk keperluan pengecekan nantinya.
- Maksimal besar foto adalah 5 MB.
- Seluruh proses klaim ini mengacu pada ketentuan polis.
- Untuk pengajuan klaim meninggal belum bisa menggunakan aplikasi Omne.

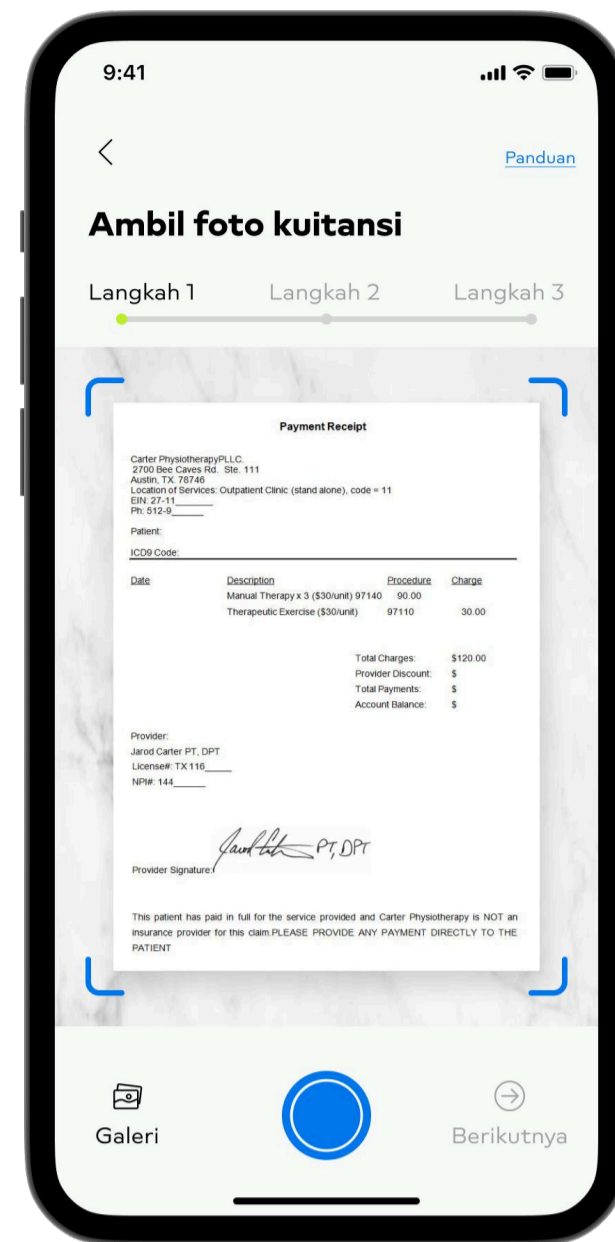
Untuk pengajuan klaim yang diwakilkan maka Bapak/Ibu harus mengirimkan dokumen cetak surat kuasa beserta dokumen lain yang dibutuhkan ke Kantor Pusat FWD Insurance.

Pengajuan klaim polis di aplikasi Omne by FWD

Manfaat Hospital Surgical (HS)

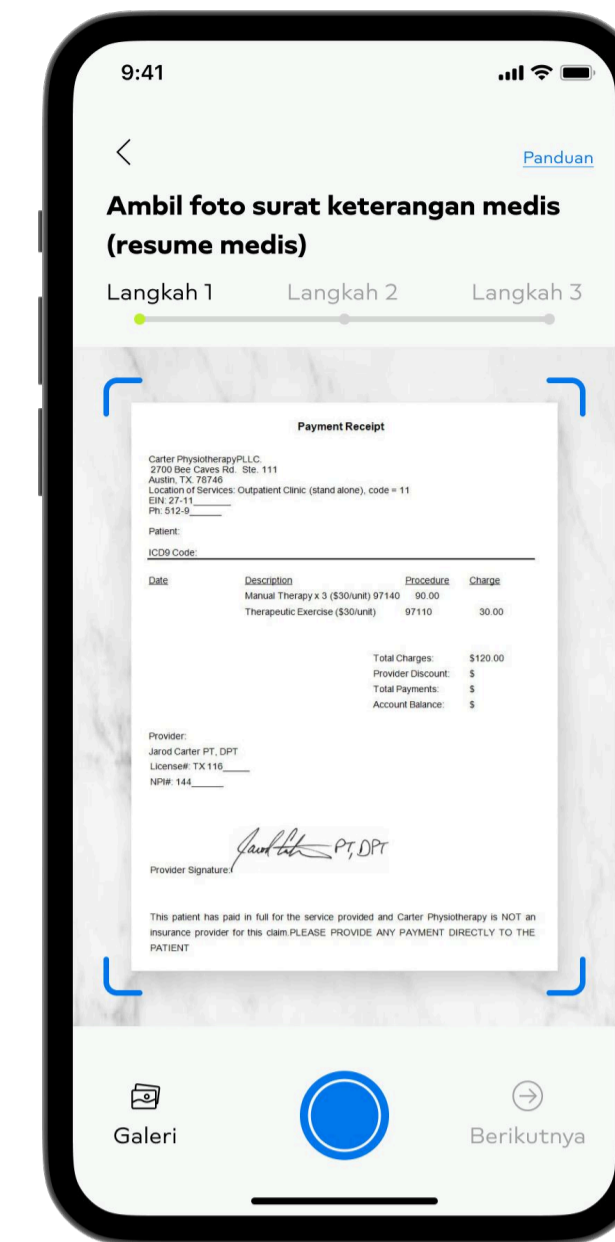


01
Pilih menu "Ajukan klaim".



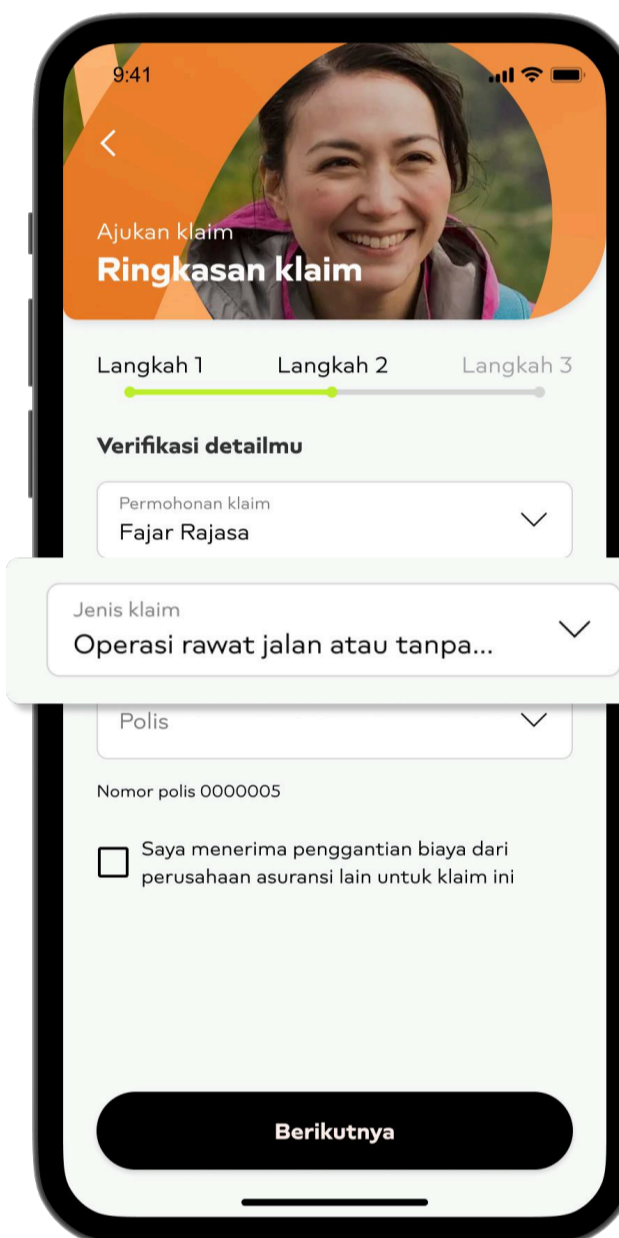
02
Langkah 1, ambil foto syarat dokumen yang ada di bawah ini:

- Salinan resep
- Kuitansi asli & perincian tagihan RS dengan ketentuan berikut:
 - Kuitansi ditulis dengan "Klaim FWD"
 - Tanggal pengajuan dd/mm/yyyy
 - Tinta berwarna
 - Kualitas gambar



03
Selanjutnya, klik Berikutnya untuk mengambil foto syarat dokumen yang ada di bawah ini:

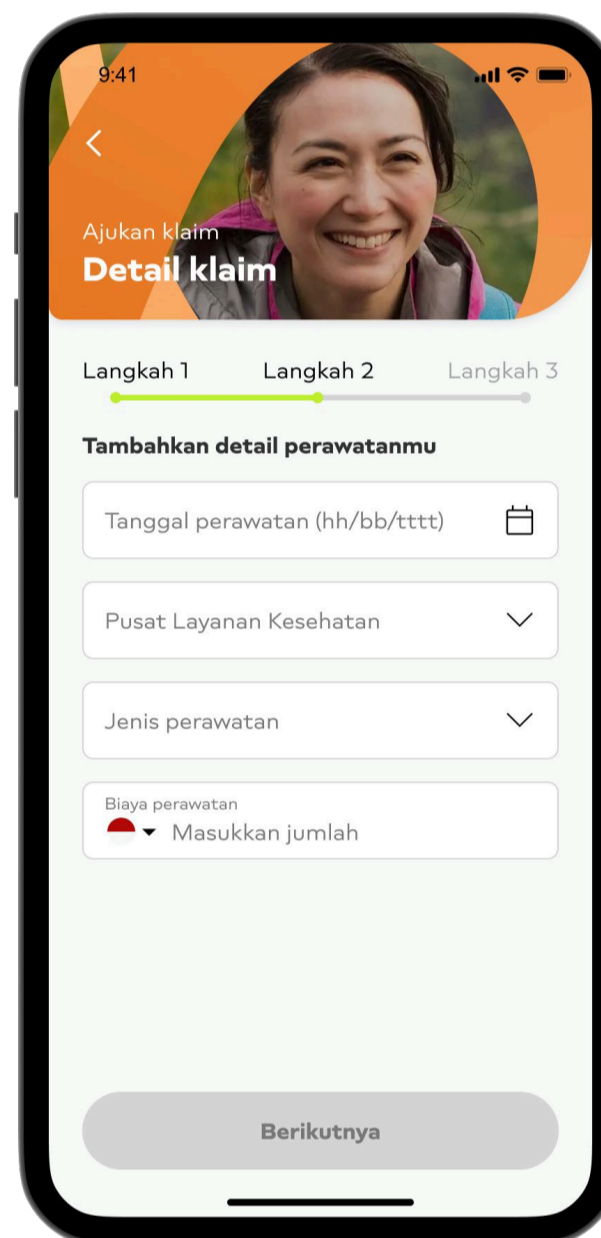
- Formulir klaim
- Identitas Pemegang Polis
- Surat keterangan dokter
- Surat rekomendasi dokter untuk manfaat:
 - Pemeriksaan diagnostik & lab
 - Implan Protesa
 - Fisioterapi
 - Cuci darah
 - Perawatan kanker



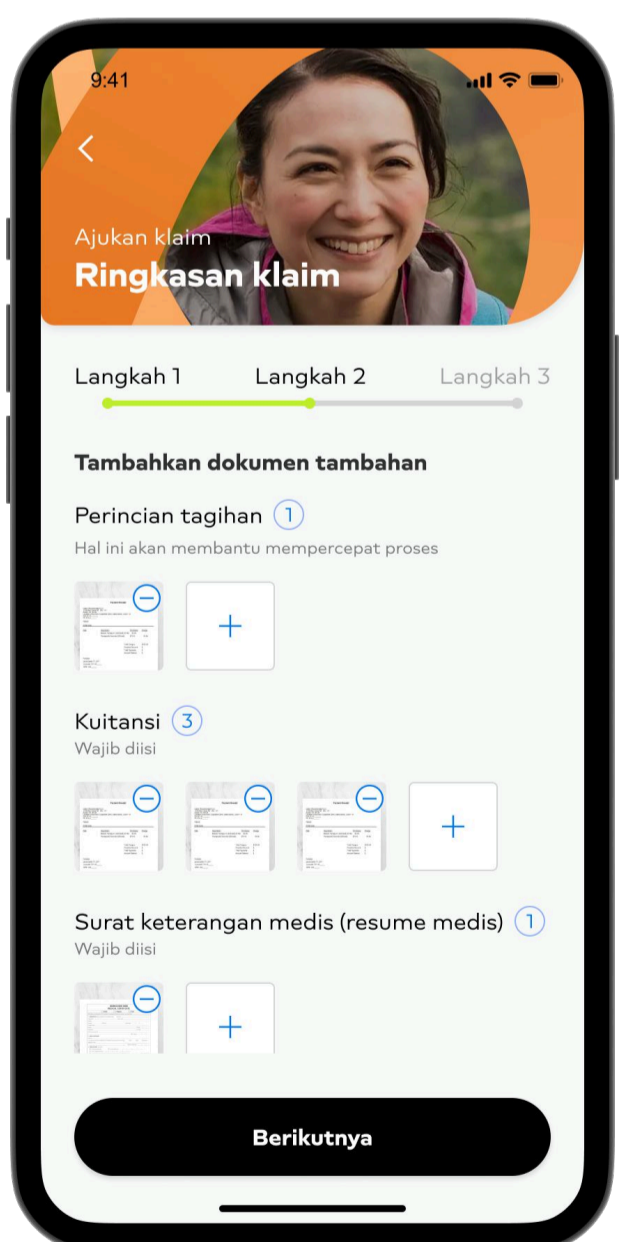
04
Langkah 2, isi informasi yang dibutuhkan seperti permohonan klaim, jenis klaim, dan polis sesuai dengan manfaat HS.

Jenis klaim yang dapat dipilih untuk manfaat HS yaitu:

- Penggantian biaya rawat jalan
- Operasi rawat jalan atau tanpa menginap
- Rawat inap

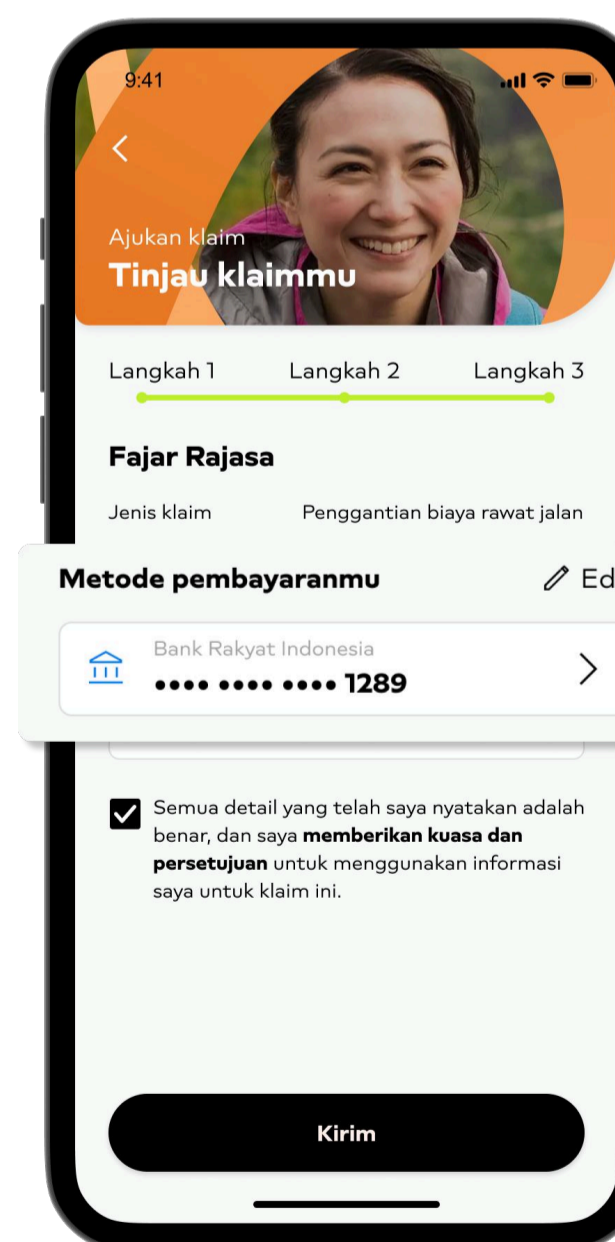


05
Jika Bapak/Ibu memilih jenis klaim "penggantian biaya rawat jalan" kemudian mencentang kotak "Terkait dengan rawat inap di rumah sakit sebelumnya", maka Bapak/Ibu harus menambahkan periode rawat inap sebelumnya dan detail perawatannya.

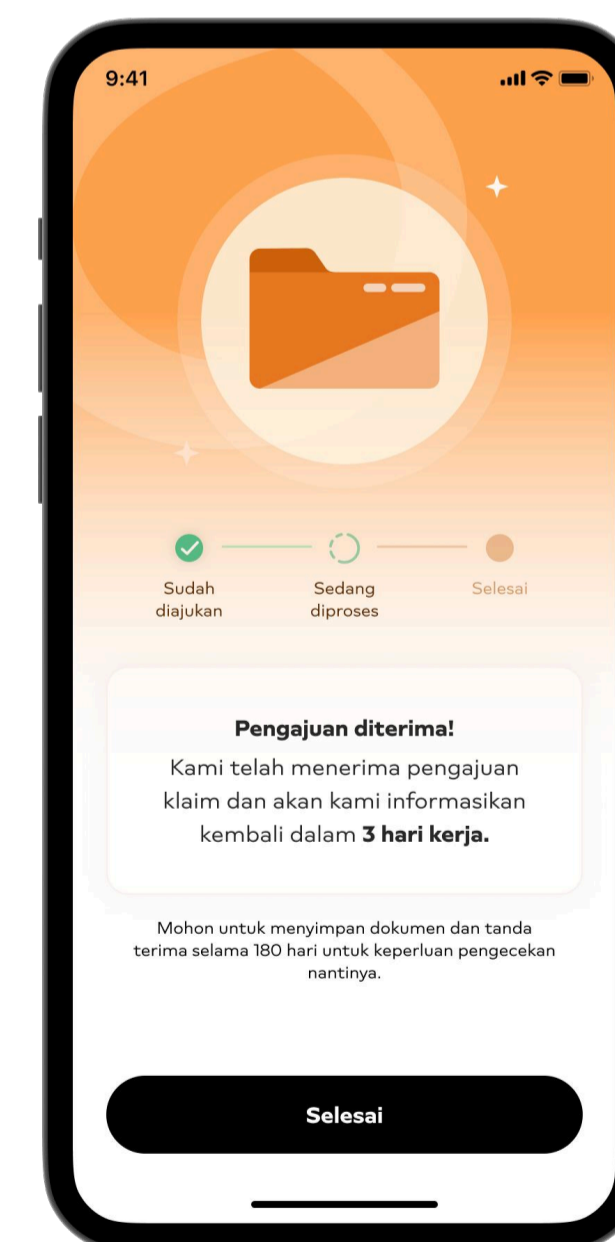


06
Jika Bapak/Ibu mencentang "saya menerima penggantian biaya dari perusahaan asuransi lain untuk klaim ini" setelah klik Berikutnya, maka Bapak/Ibu akan diarahkan ke halaman untuk mengambil foto syarat dokumen yang masih belum ada di bawah ini:

- Salinan kuitansi dan rincian biaya sebagai dokumen penunjang dari surat COB dari asuransi lain (Perincian tagihan)



07
Langkah 3, pastikan kembali pengajuan klaim Bapak/Ibu, tambahkan metode pembayaran dan foto rekening bank. Lalu centang kotak pernyataan dan kirim.



08
Pengajuan klaim Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 3 hari kerja dan status proses klaim dapat dilihat di menu "Transaksi saya".

- Batas waktu pengajuan klaim HS adalah **60 hari kalender** sejak tanggal akhir perawatan.
- Waktu menunggu kelengkapan dokumen sampai dengan maksimal **30 hari kalender** dari tanggal surat pending dokumen.
- Waktu proses pembayaran klaim maksimal **5 hari kerja** sejak klaim disetujui oleh FWD Insurance.
- Mohon untuk menyimpan dokumen dan tanda terima selama **180 hari kalender** untuk keperluan pengecekan nantinya.
- Maksimal besar foto adalah 5 MB.
- Seluruh proses klaim ini mengacu pada ketentuan polis.

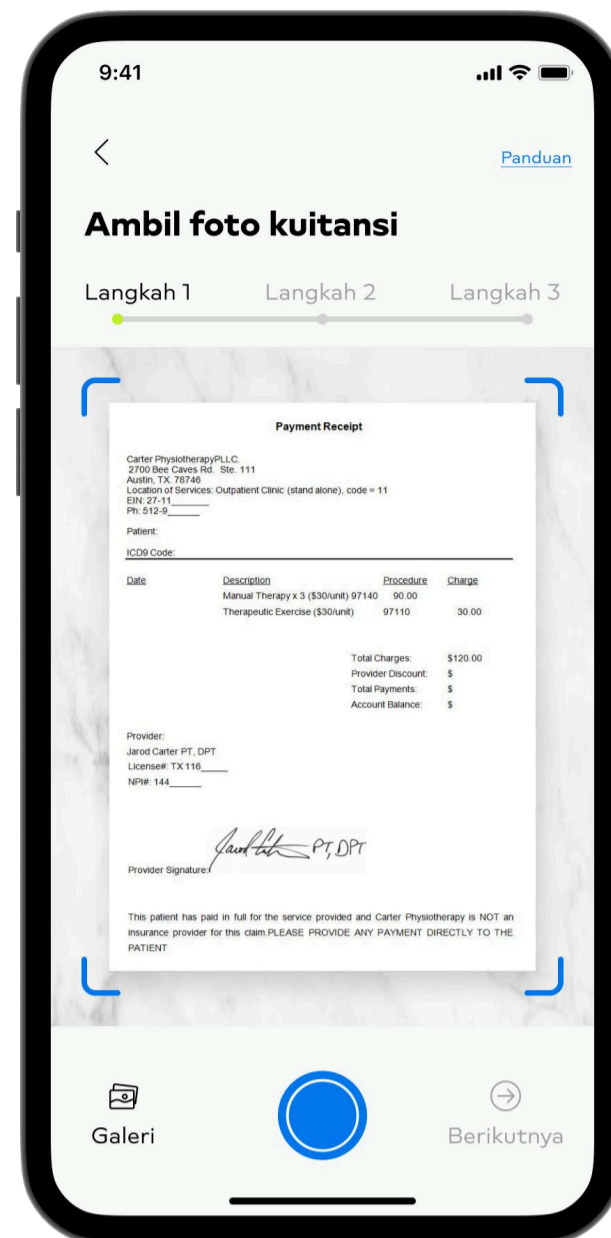
Untuk pengajuan klaim yang diwakilkan maka Bapak/Ibu harus mengirimkan dokumen cetak surat kuasa beserta dokumen lain yang dibutuhkan ke Kantor Pusat FWD Insurance.

Pengajuan klaim polis di aplikasi Omne by FWD

Manfaat Hospital Care Plan (HC)

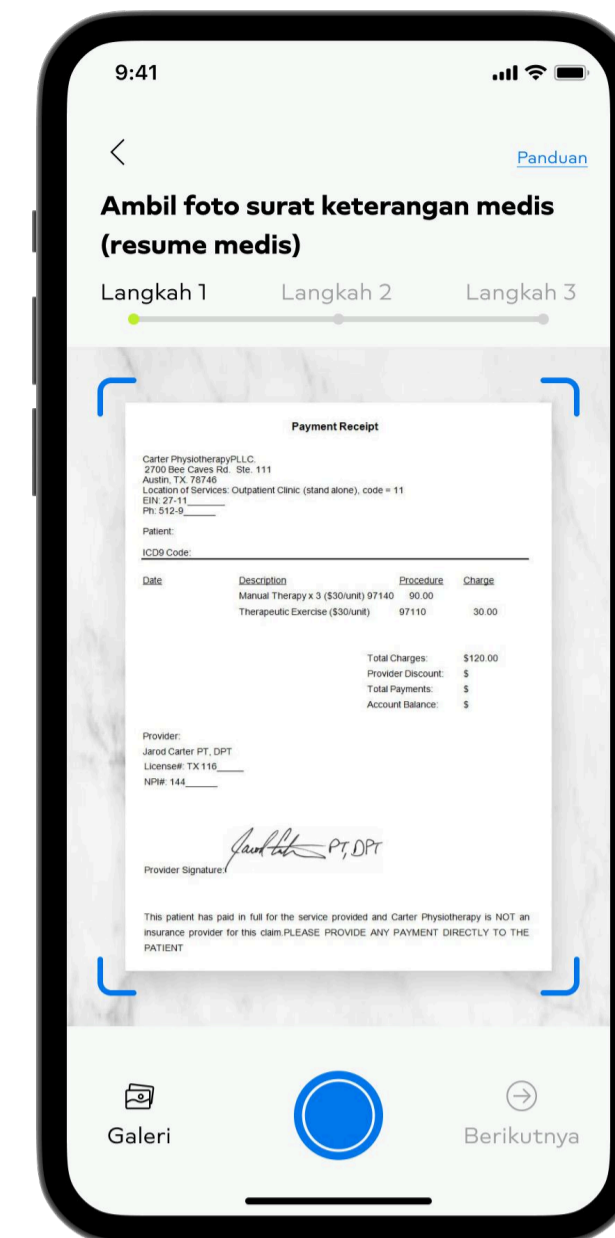


01
Pilih menu "Ajukan klaim".



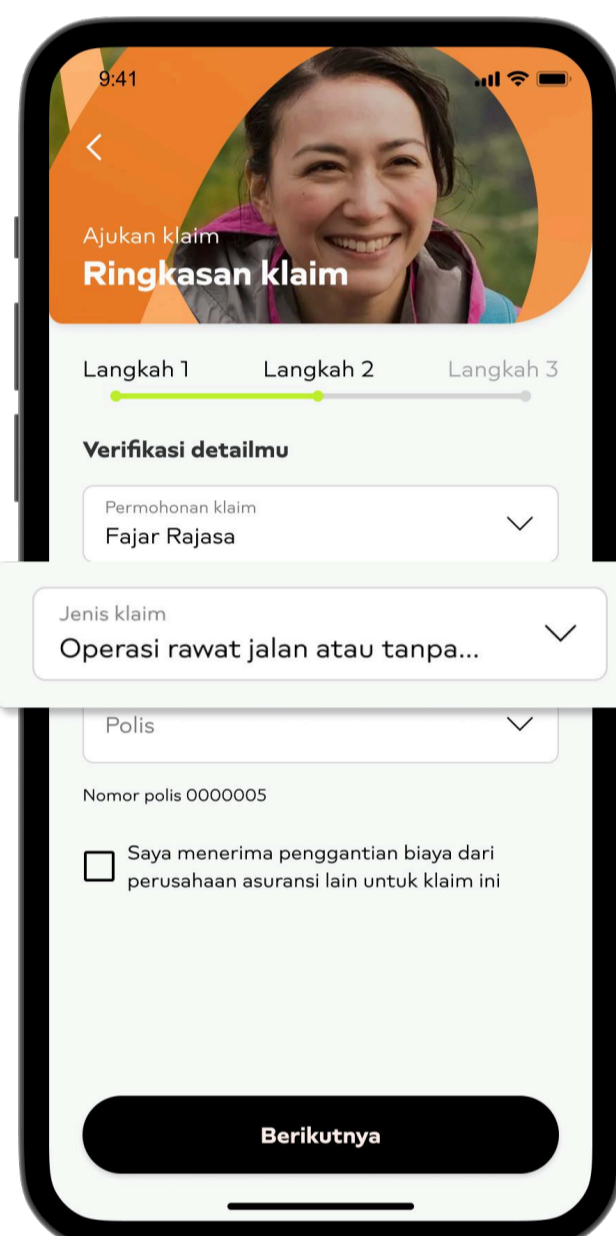
02
Langkah 1, ambil foto syarat dokumen yang ada di bawah ini:

- Salinan resep
- Kuitansi asli & perincian tagihan RS dengan ketentuan berikut:
 - Kuitansi ditulis dengan "Klaim FWD"
 - Tanggal pengajuan dd/mm/yyyy
 - Tinta berwarna
 - Kualitas gambar



03
Selanjutnya, klik Berikutnya untuk mengambil foto syarat dokumen yang ada di bawah ini:

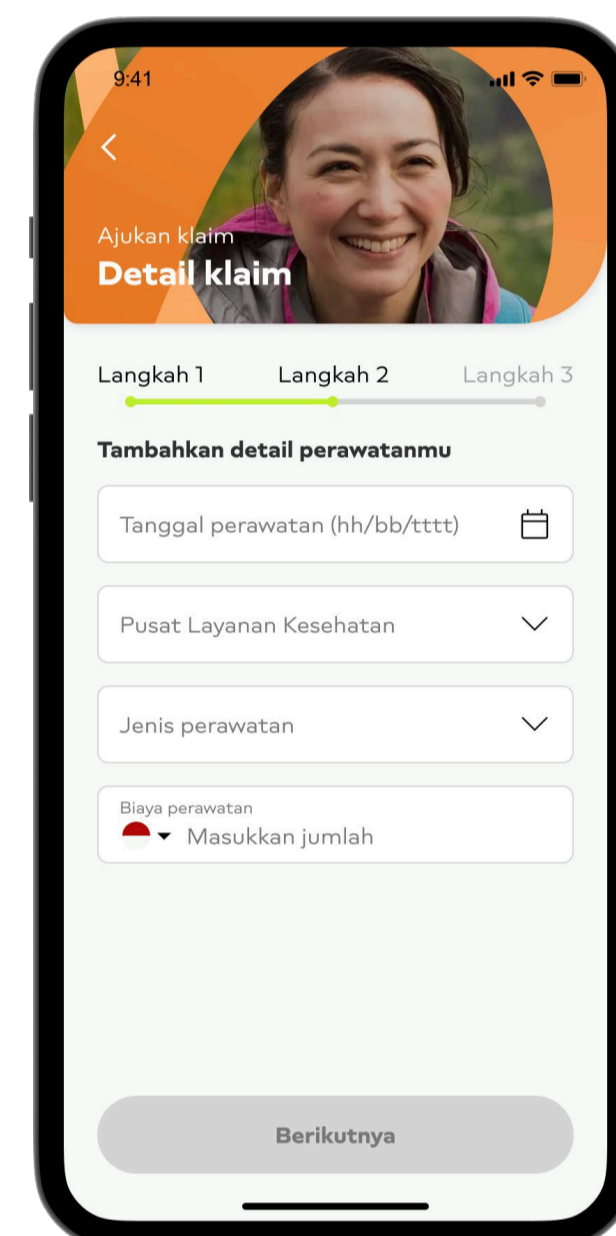
- Formulir klaim
- Identitas Pemegang Polis
- Surat keterangan dokter
- Surat rekomendasi dokter untuk manfaat:
 - Pemeriksaan diagnostik & lab
 - Implan Protesa
 - Fisioterapi
 - Cuci darah
 - Perawatan kanker



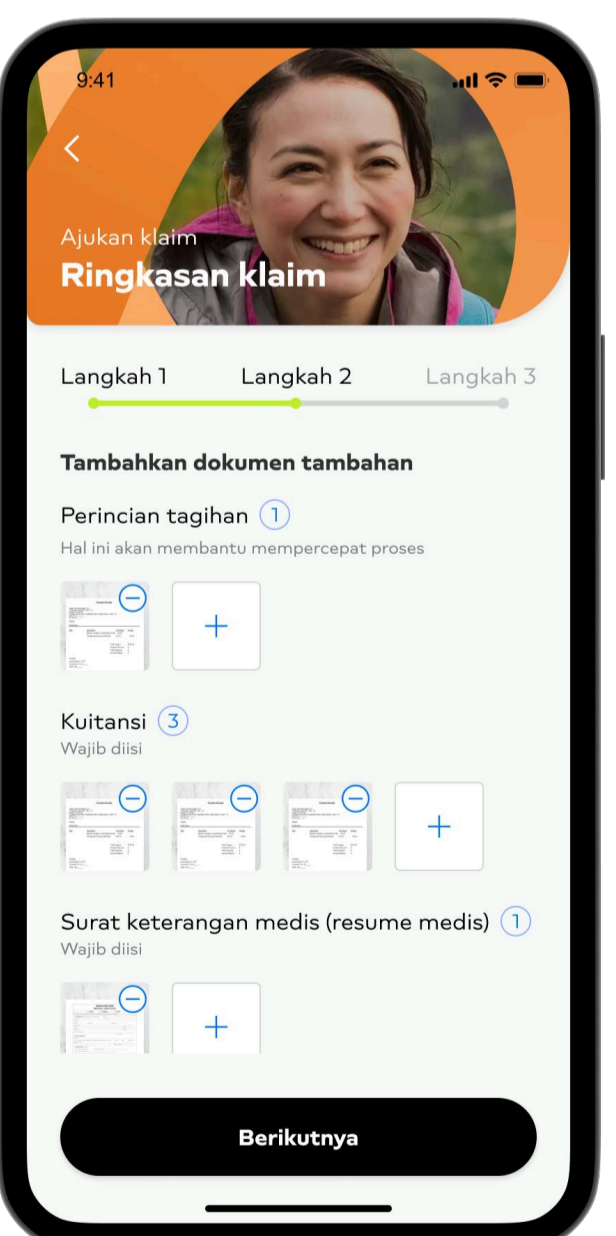
04
Langkah 2, isi informasi yang dibutuhkan seperti permohonan klaim, jenis klaim, dan polis sesuai dengan manfaat HC.

Jenis klaim yang dapat dipilih untuk manfaat HC yaitu:

- Penggantian biaya rawat jalan
- Operasi rawat jalan atau tanpa menginap
- Rawat inap

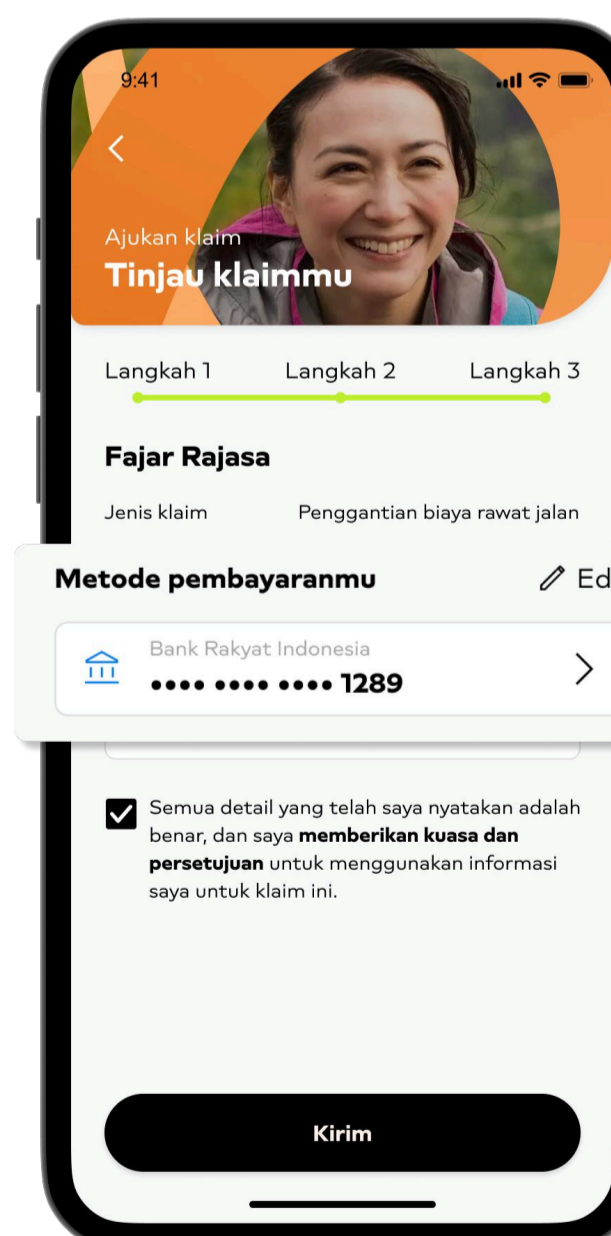


05
Jika Bapak/Ibu memilih jenis klaim "penggantian biaya rawat jalan" kemudian mencentang kotak "Terkait dengan rawat inap di rumah sakit sebelumnya", maka Bapak/Ibu harus menambahkan periode rawat inap sebelumnya dan detail perawatannya.

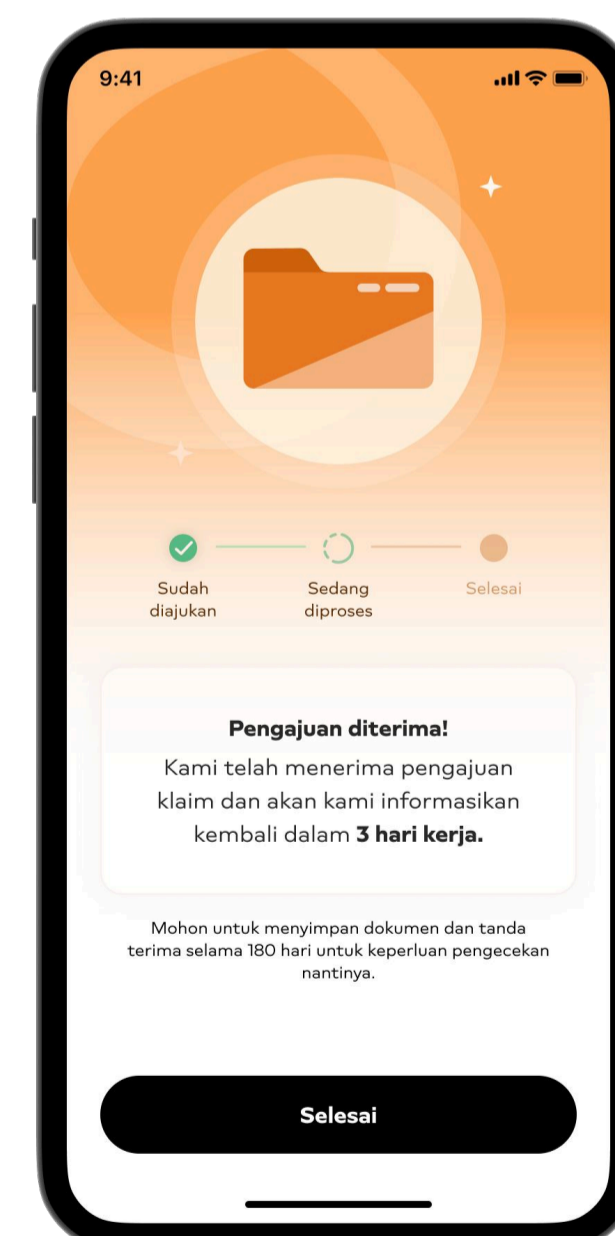


06
Jika Bapak/Ibu mencentang "saya menerima penggantian biaya dari perusahaan asuransi lain untuk klaim ini" setelah klik Berikutnya, maka Bapak/Ibu akan diarahkan ke halaman untuk mengambil foto syarat dokumen yang masih belum ada di bawah ini:

- Salinan kuitansi dan rincian biaya sebagai dokumen penunjang dari surat COB dari asuransi lain (Perincian tagihan)



07
Langkah 3, pastikan kembali pengajuan klaim Bapak/Ibu, tambahkan metode pembayaran dan foto rekening bank. Lalu centang kotak pernyataan dan kirim.



08
Pengajuan klaim Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 3 hari kerja dan status proses klaim dapat dilihat di menu "Transaksi saya".

- Batas waktu pengajuan klaim HC adalah **60 hari kalender** sejak tanggal akhir perawatan.
- Waktu menunggu kelengkapan dokumen sampai dengan maksimal **30 hari kalender** dari tanggal surat pending dokumen.
- Waktu proses pembayaran klaim maksimal **5 hari kerja** sejak klaim disetujui oleh FWD Insurance.
- Mohon untuk menyimpan dokumen dan tanda terima selama **180 hari kalender** untuk keperluan pengecekan nantinya.
- Maksimal besar foto adalah 5 MB.
- Seluruh proses klaim ini mengacu pada ketentuan polis.

Untuk pengajuan klaim yang diwakilkan maka Bapak/Ibu harus mengirimkan dokumen cetak surat kuasa beserta dokumen lain yang dibutuhkan ke Kantor Pusat FWD Insurance.

04

Mengelola polis

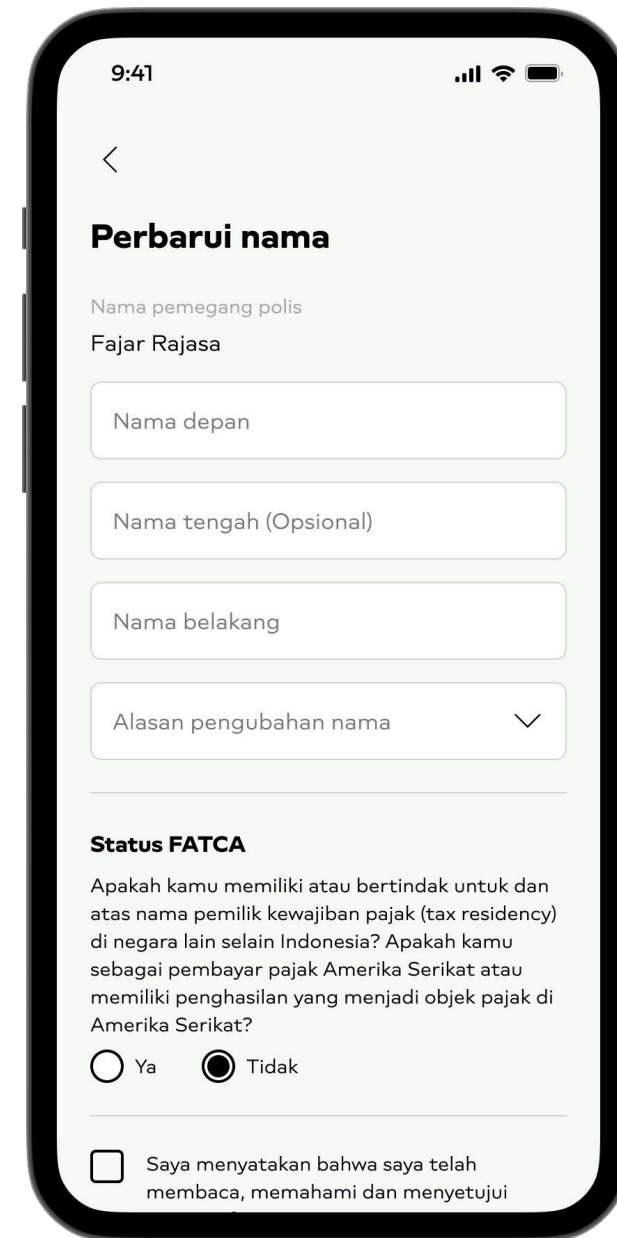


Memperbarui informasi pribadi

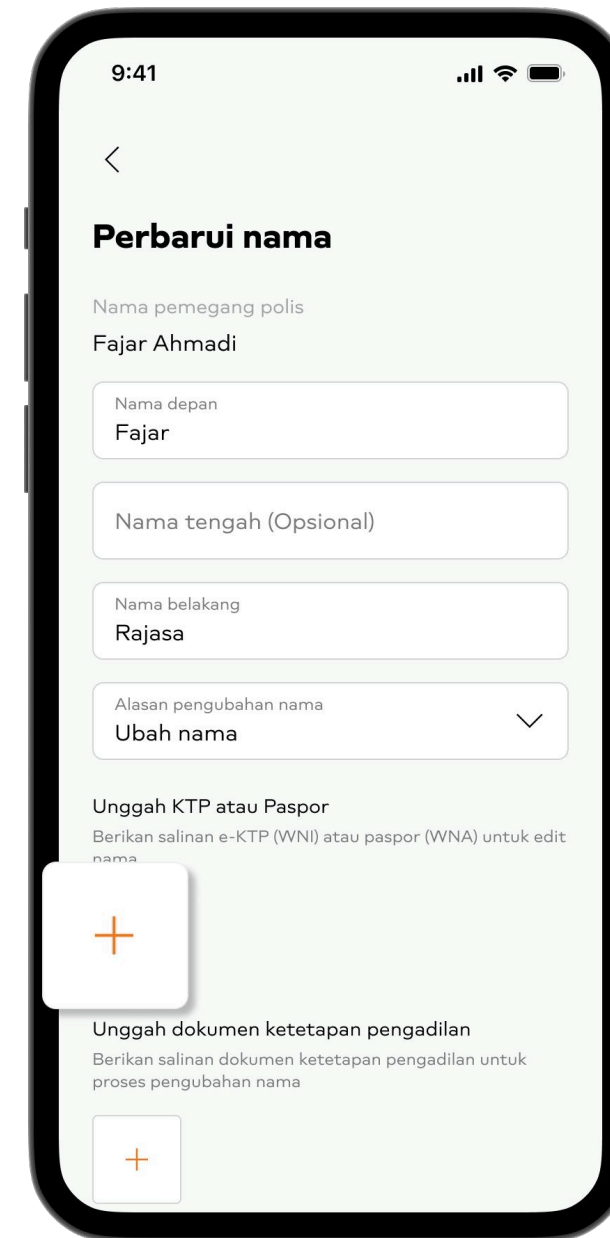
Nama/status perkawinan



01 Klik menu  kemudian pilih menu "Nama/status perkawinan".



02 Perbarui nama dan sertakan dokumen yang dibutuhkan.



03 Jika alasan perubahan nama adalah "Ubah nama", mohon lampirkan salinan e-KTP (WNI) atau paspor (WNA) dan salinan dokumen penetapan pengadilan sesuai instruksi pada aplikasi Omne by FWD.
Jika alasan perubahan nama adalah "Edit nama", mohon lampirkan salinan e-KTP (WNI) atau paspor (WNA) sesuai instruksi pada aplikasi Omne by FWD.

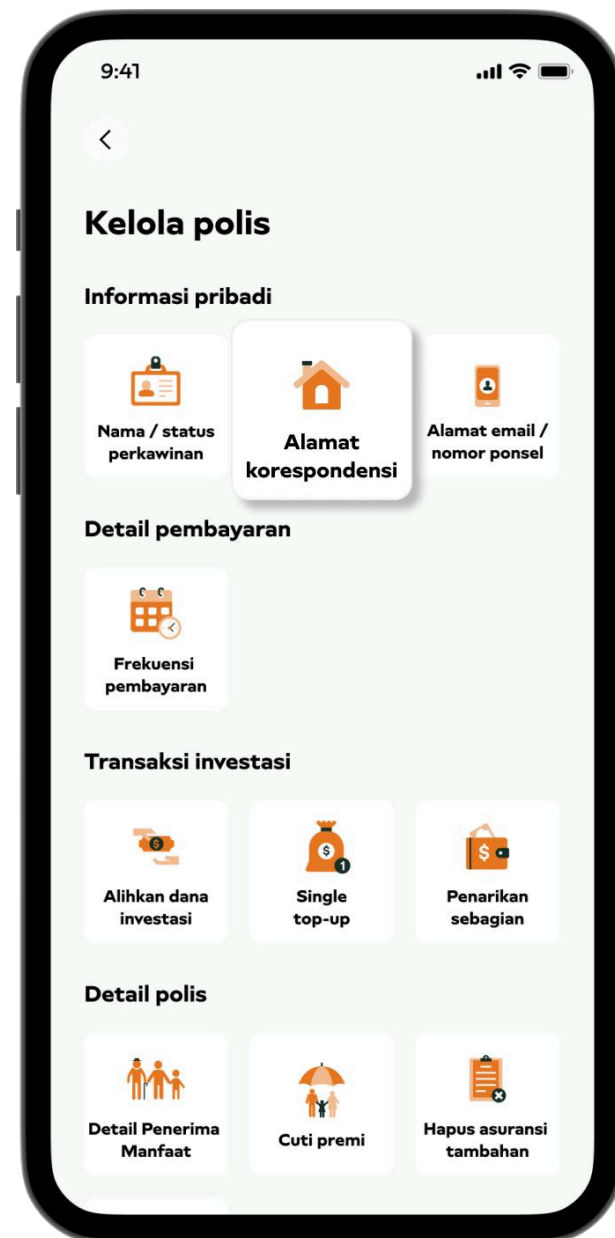


04 Masukkan kode OTP dan pengajuan perubahan nama akan diinformasikan kembali dalam 5 hari kerja.

- Untuk sementara Bapak/Ibu hanya bisa memperbarui nama di aplikasi Omne by FWD.
- Perubahan informasi pribadi hanya akan berdampak pada informasi di polis FWD Insurance.

Memperbarui informasi pribadi

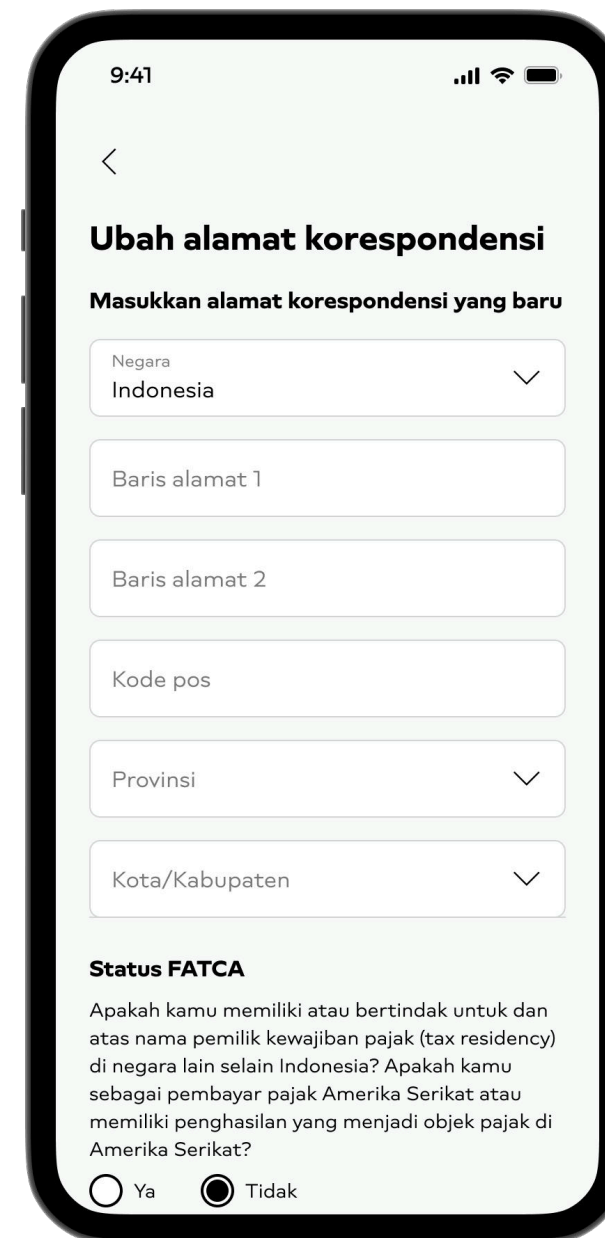
Alamat korespondensi



01
Klik menu  kemudian pilih menu "Alamat korespondensi".



02
Pilih polis yang alamatnya ingin diubah (bisa lebih dari 1 polis).



03
Lalu isi dengan alamat korespondensi yang baru. Kemudian isi pernyataan mengenai status FATCA dan centang kotak pernyataan.

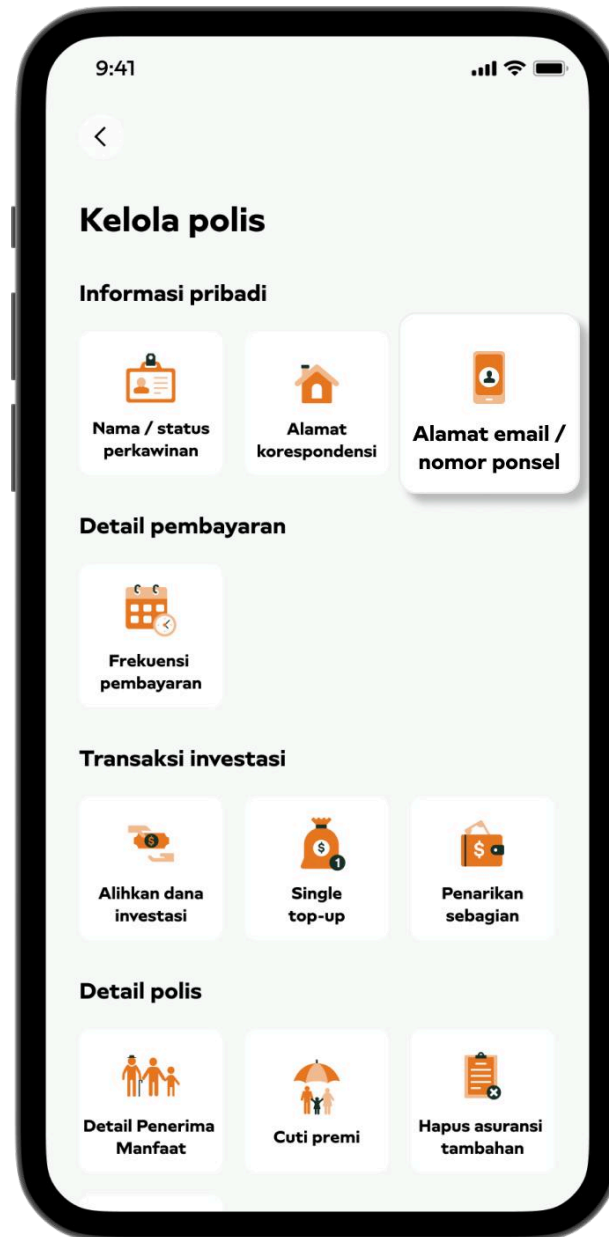


04
Masukkan kode OTP dan perubahan alamat korespondensi Bapak/Ibu berhasil dilakukan.

Perubahan informasi pribadi hanya akan berdampak pada informasi di polis FWD Insurance.

Memperbarui informasi pribadi

Alamat email/nomor ponsel

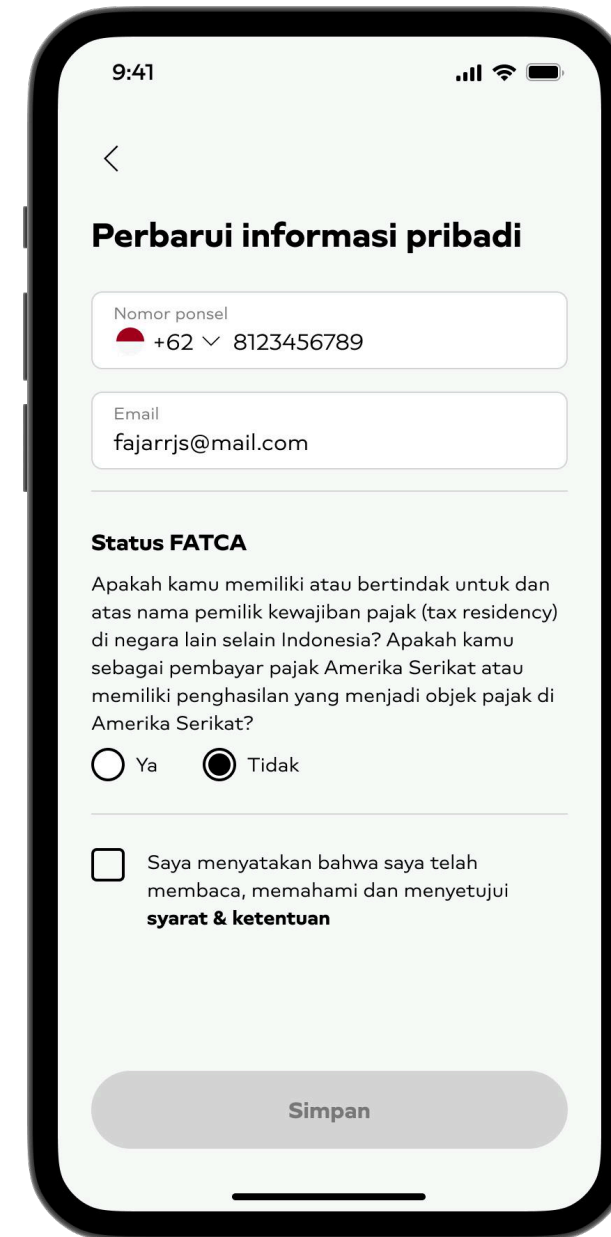


01

Klik menu

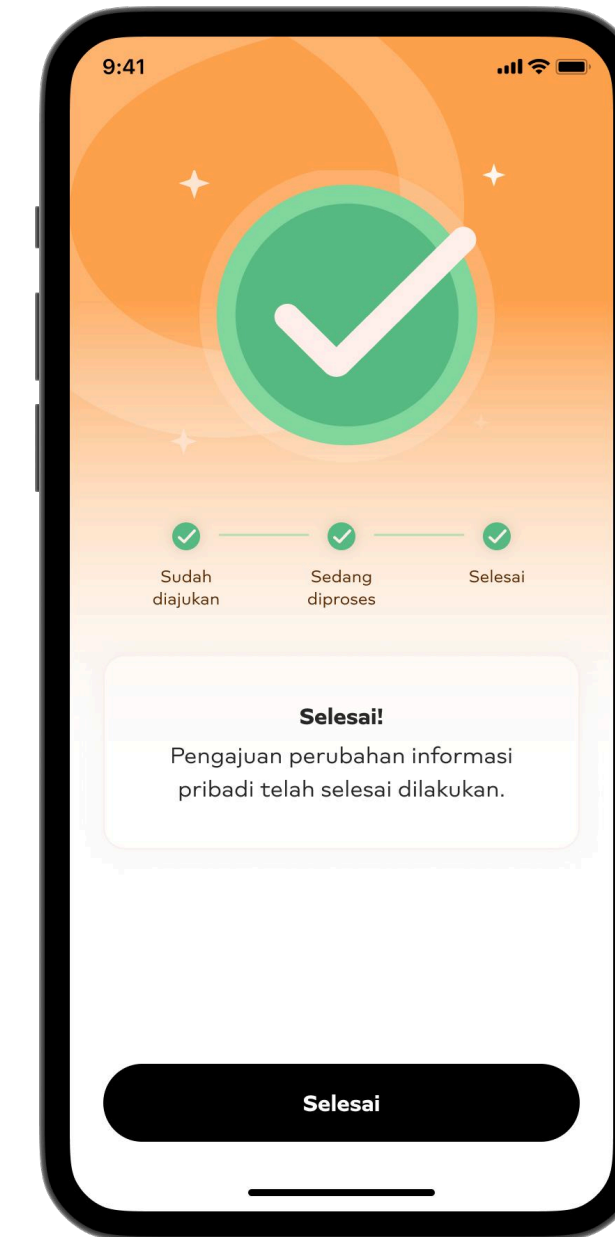


kemudian pilih menu "Alamat email/nomor ponsel".



02

Perbarui informasi yang ingin diubah. Kemudian isi pernyataan mengenai status FATCA dan centang kotak pernyataan.

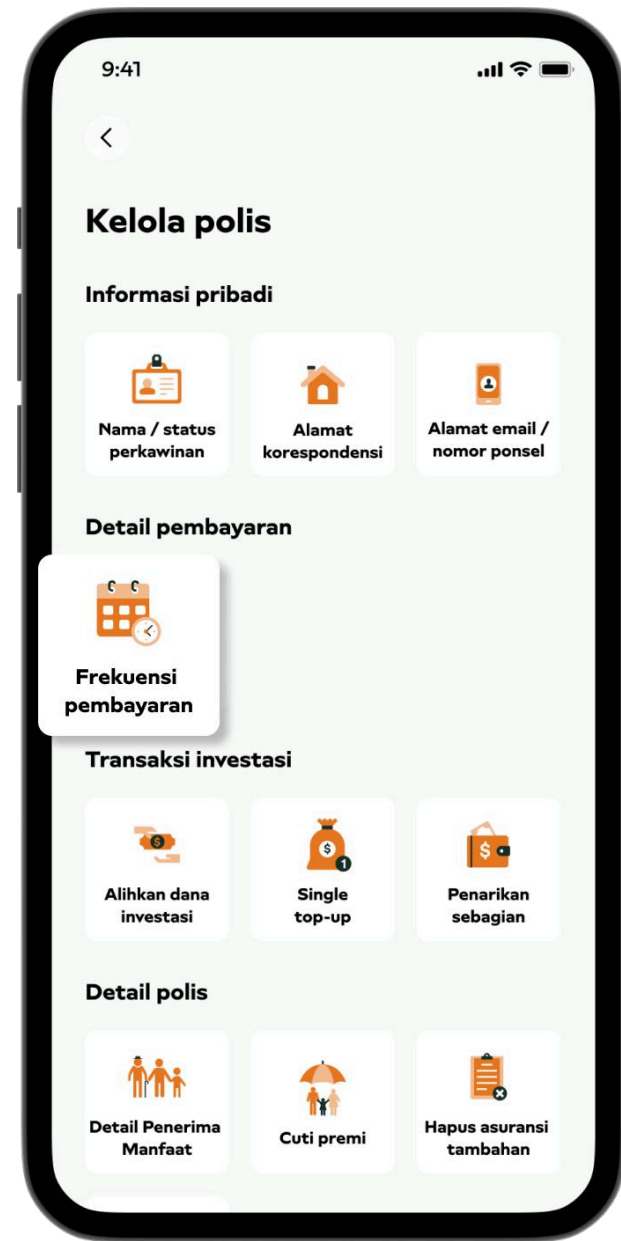


03

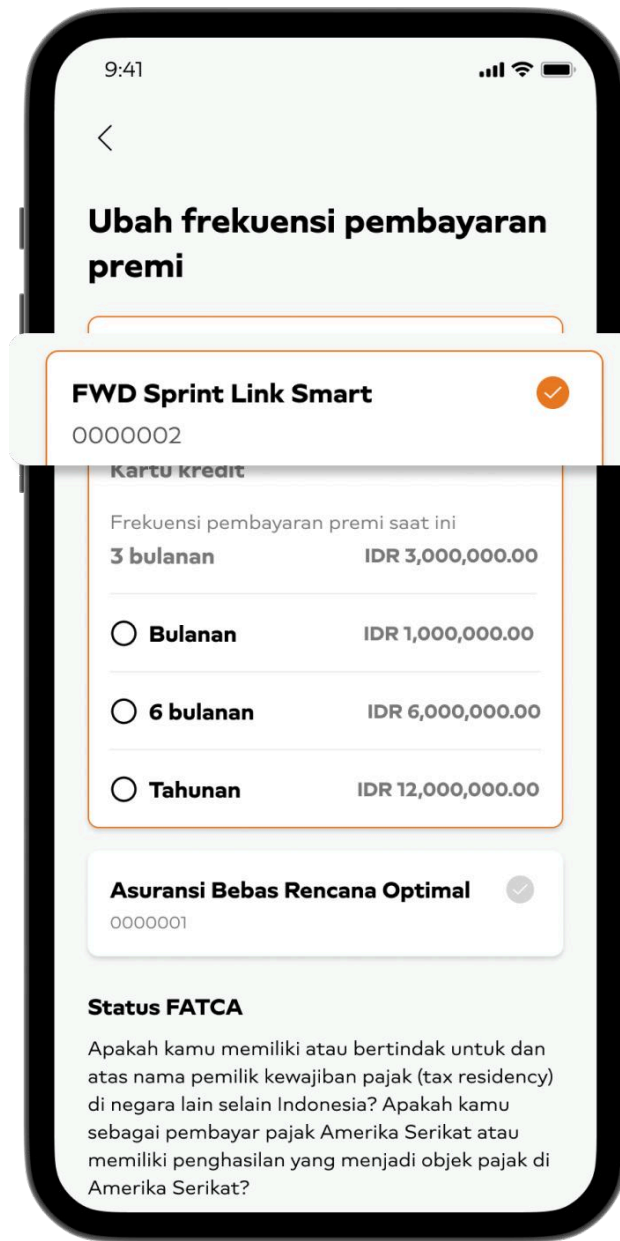
Masukkan kode OTP dan perubahan informasi pribadi Bapak/Ibu berhasil dilakukan.

Perubahan informasi pribadi hanya akan berdampak pada informasi di polis FWD Insurance.

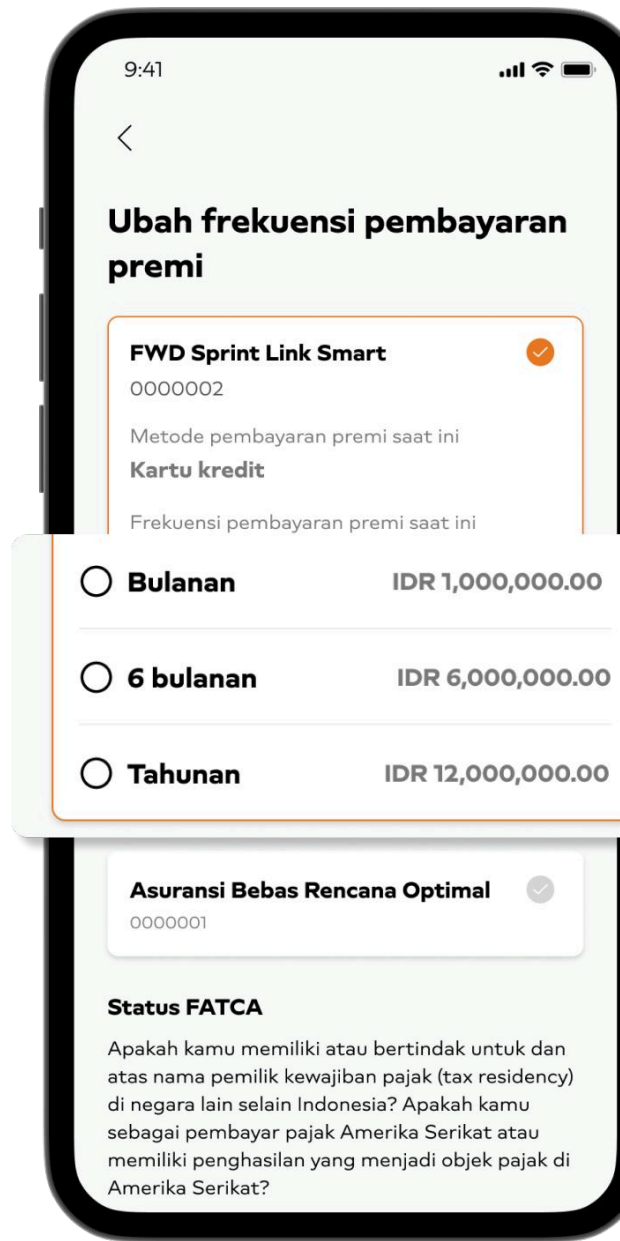
Memperbarui frekuensi pembayaran



01 Klik menu  kemudian pilih menu "Frekuensi pembayaran".



02 Pilih polis yang frekuensi pembayarannya ingin diubah.



03 Pilih frekuensi pembayaran baru yang Bapak/Ibu mau. Kemudian isi pernyataan mengenai status FATCA dan centang kotak pernyataan.



04 Masukkan kode OTP dan pengajuan perubahan frekuensi pembayaran Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 5 hari kerja.

- Frekuensi pembayaran premi/kontribusi yang dapat dipilih bergantung pada ketentuan polis Bapak/Ibu.
- Frekuensi pembayaran premi/kontribusi terbaru akan berlaku setelah periode pembayaran saat ini berakhir.

Contoh:

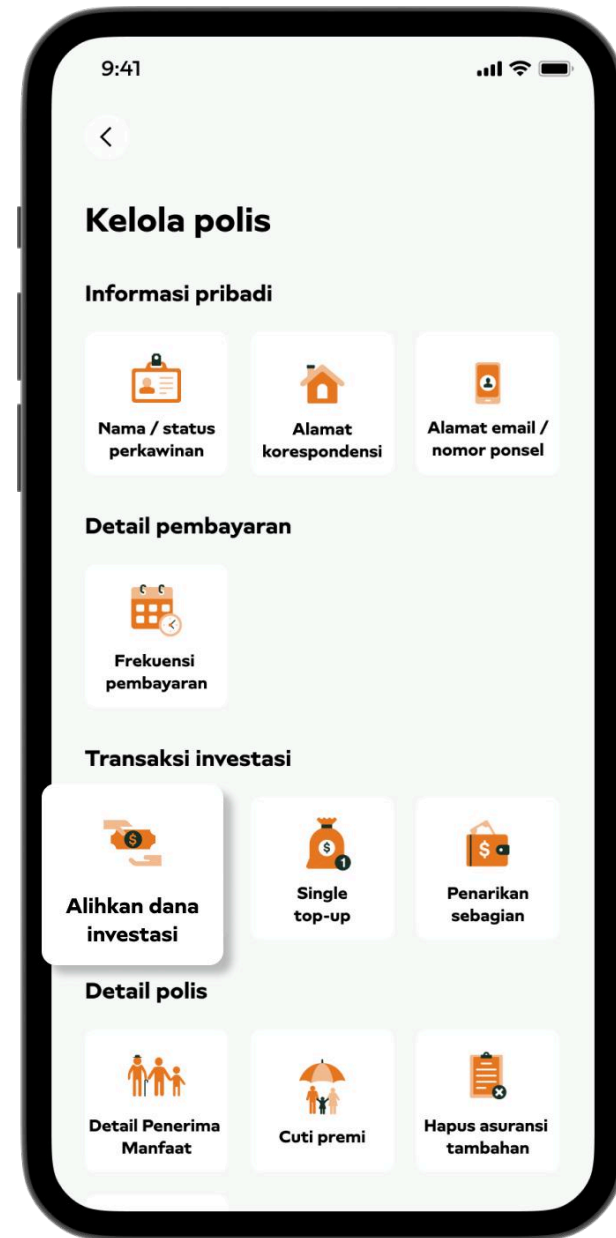
1. Frekuensi pembayaran sekarang ini adalah bulanan dan ingin diubah menjadi tahunan.

Tanggal jatuh tempo polis adalah tanggal 1 setiap bulannya dimulai dari tanggal 1 Mei 2023. Maka nasabah harus membayar premi/kontribusi secara bulanan sampai bulan April 2024, kemudian baru bisa mengajukan perubahan frekuensi pembayaran ke tahunan mendekati tanggal 1 Mei 2024, maksimal 15 hari sebelum tanggal jatuh tempo ulang tahun polis.

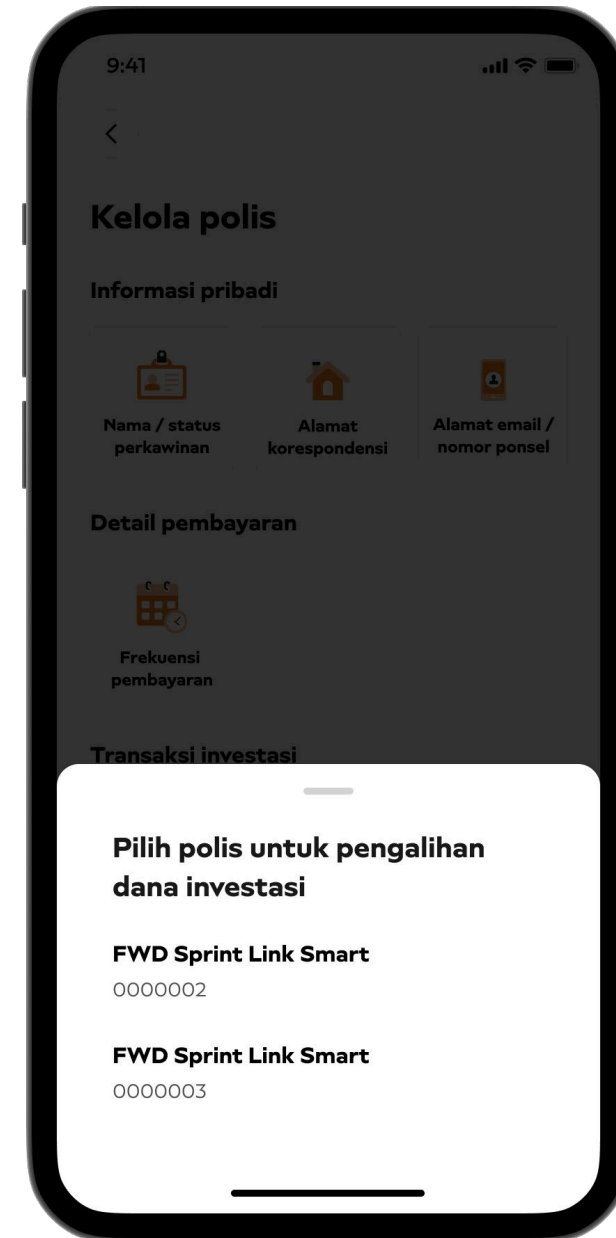
2. Frekuensi pembayaran sekarang ini adalah tahunan dan ingin diubah menjadi bulanan.

Nasabah melakukan pembelian polis pada tanggal 1 Mei 2023 dengan frekuensi pembayaran tahunan. Kemudian pada bulan September nasabah mengajukan perubahan frekuensi pembayaran menjadi bulanan. Perubahan tersebut akan aktif ketika jatuh tempo ulang tahun polis selanjutnya yaitu pada tanggal 1 Mei 2024.

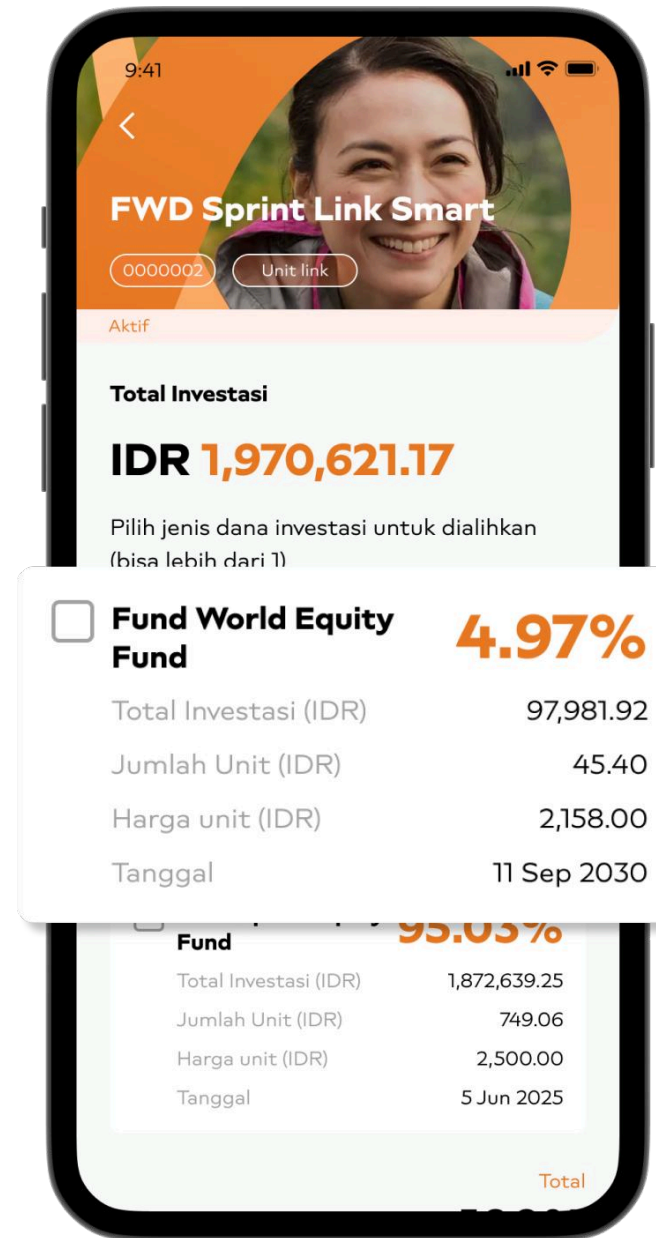
Mengalihkan dana investasi



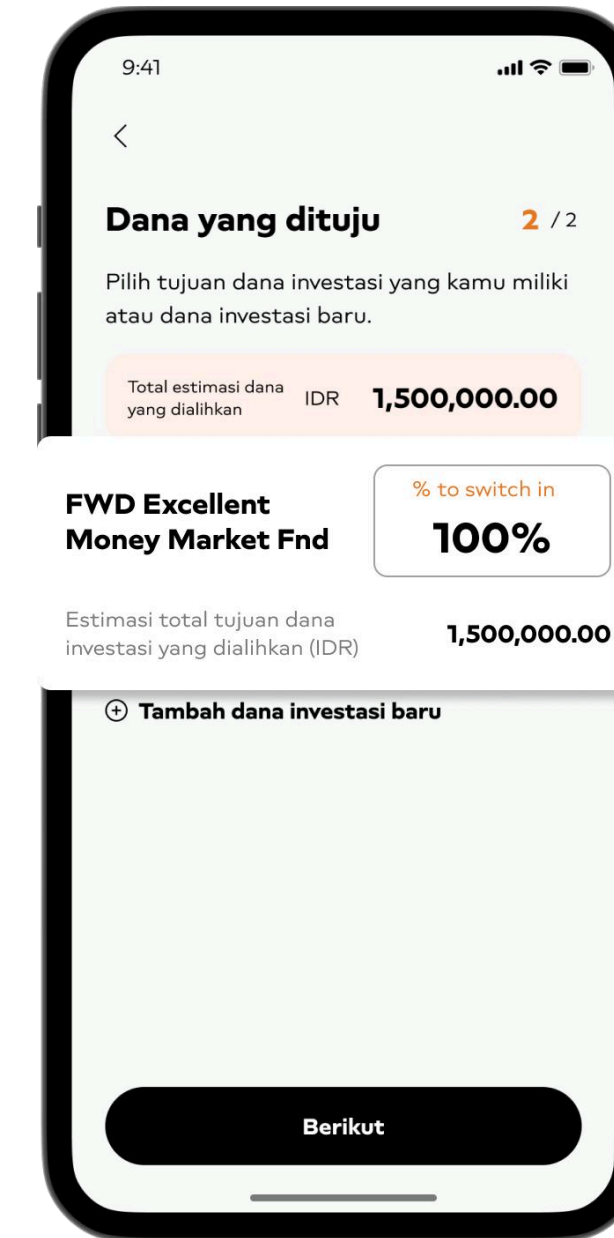
01 Klik menu  kemudian pilih menu "Alihkan dana investasi".



02 Pilih polis yang dana investasinya ingin dialihkan.



03 Pilih jenis dana investasi untuk dialihkan (bisa lebih dari 1).



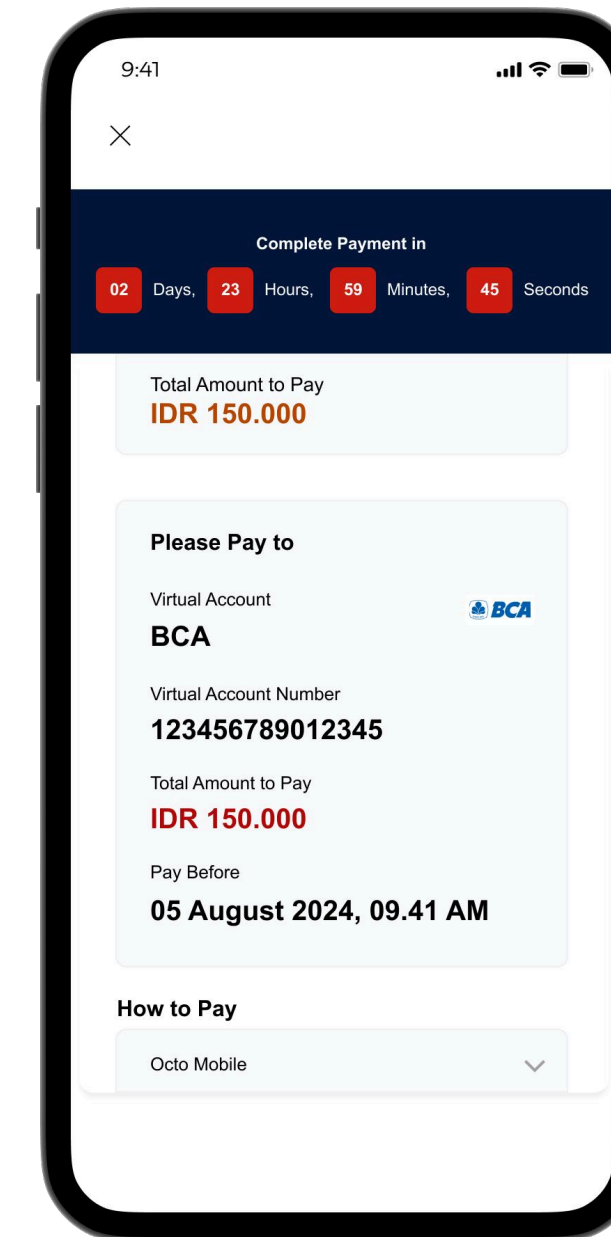
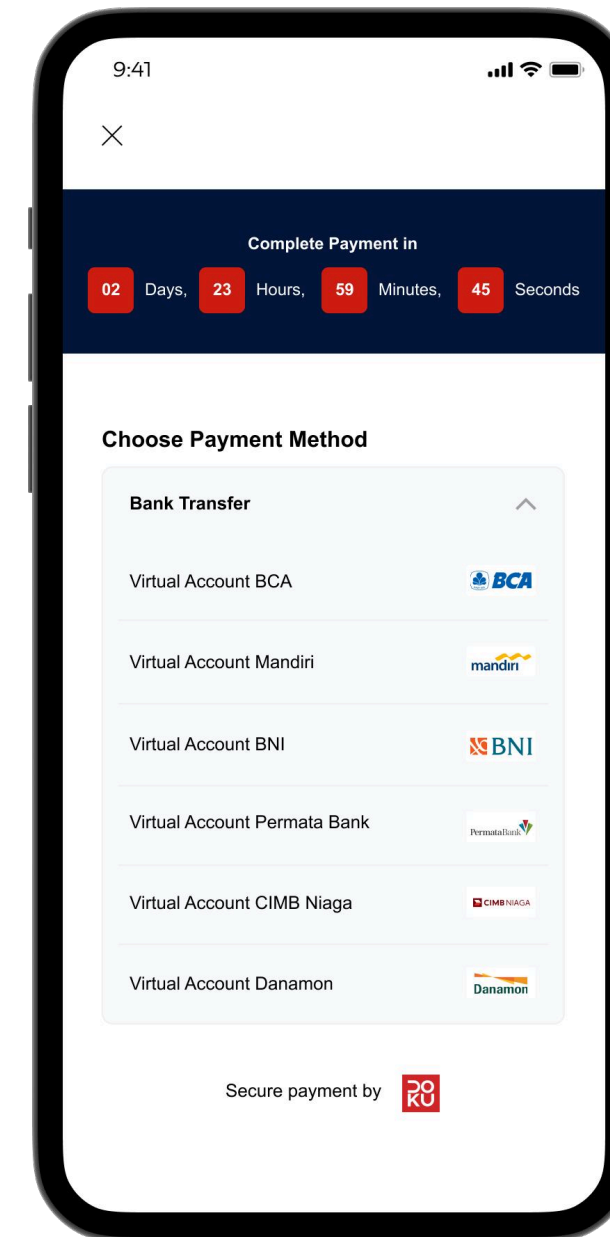
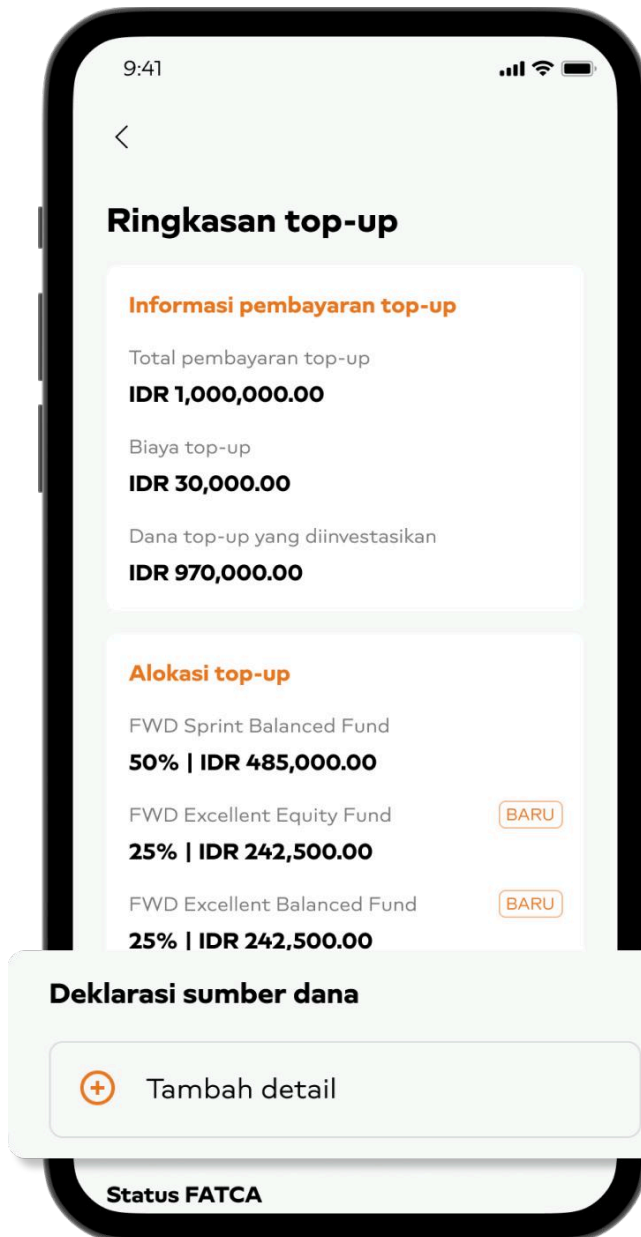
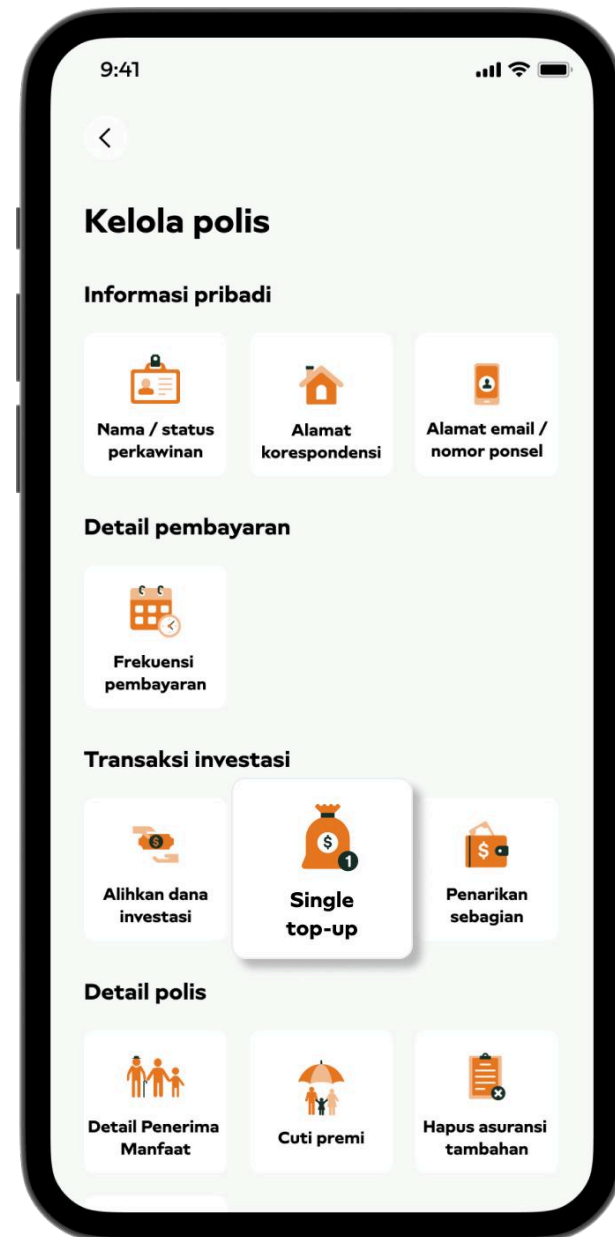
04 Pilih tujuan dana investasi polis Bapak/Ibu yang baru kemudian isi persentase yang dialihkan. Lalu isi pernyataan mengenai status FATCA dan centang kotak pernyataan.



05 Masukkan kode OTP dan pengajuan pengalihan dana investasi Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 5 hari kerja.

- Minimal nominal pengalihan dana investasi adalah 1 juta rupiah.
- Jenis dana investasi hanya dapat dipilih sesuai dengan ketentuan masing-masing produk asuransi.
- Biaya pengalihan dana investasi akan dikenakan sesuai dengan ketentuan masing-masing produk asuransi.
- Jenis dana investasi yang tersedia sudah sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Melakukan single top-up



01



Klik menu **Kelola polis**

kemudian pilih menu "Single top-up".

02

Pilih polis untuk melakukan top-up.

03

Masukkan nominal top-up yang ingin dibayarkan kemudian pilih tujuan dan persentase subdana.

04

Kemudian tambahkan deklarasi sumber. Lalu isi pernyataan mengenai status FATCA dan centang kotak pernyataan. Klik "Kirim" dan masukkan kode OTP.

05

Di halaman pembayaran pilih Virtual Account Bank yang Bapak/Ibu inginkan.

06

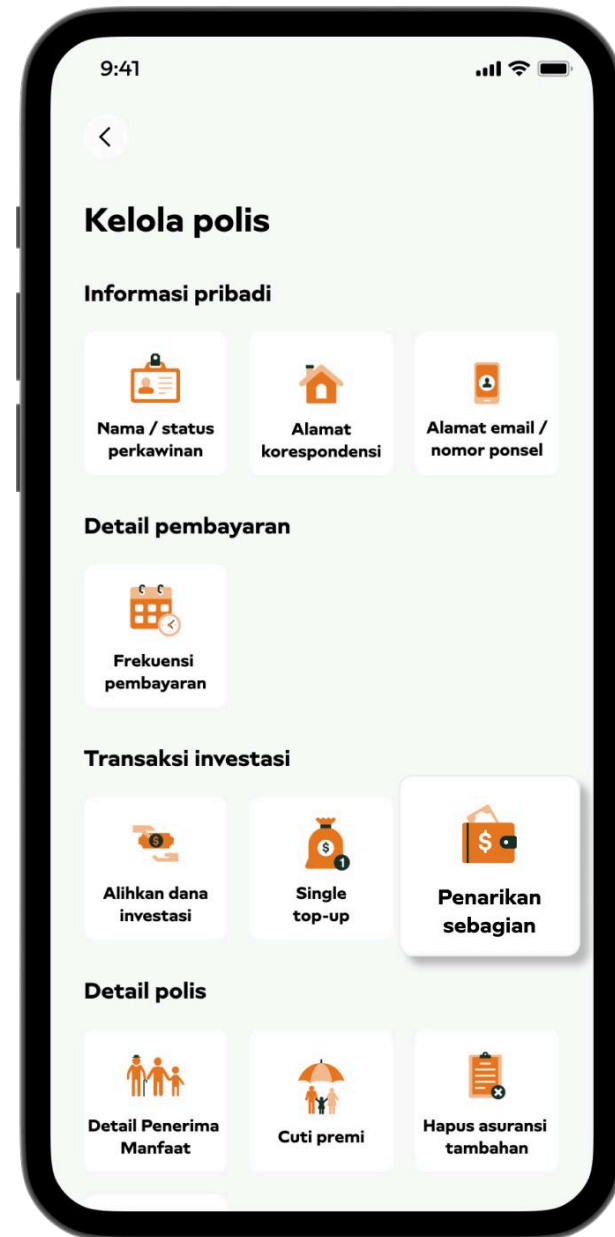
Lakukan transaksi single top-up melalui nomor Virtual Account yang diberikan.

07

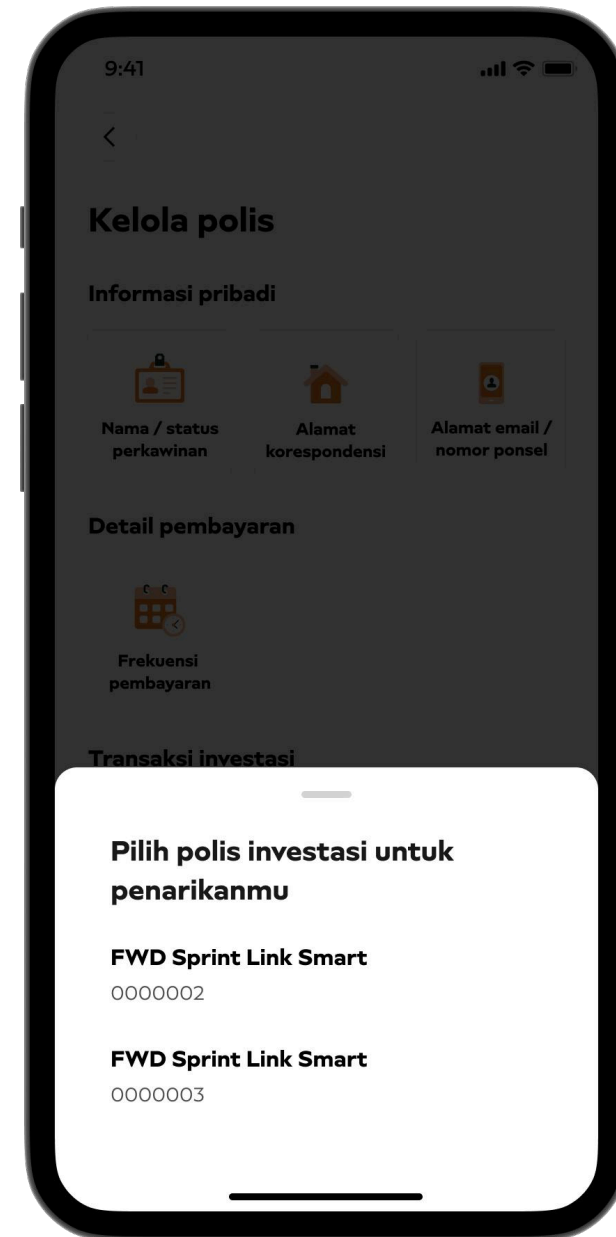
Transaksi single top-up Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 5 hari kerja setelah Bapak/Ibu melakukan pembayaran diterima.

Minimal nominal single top-up yang bisa dilakukan sesuai dengan ketentuan masing-masing produk asuransi.

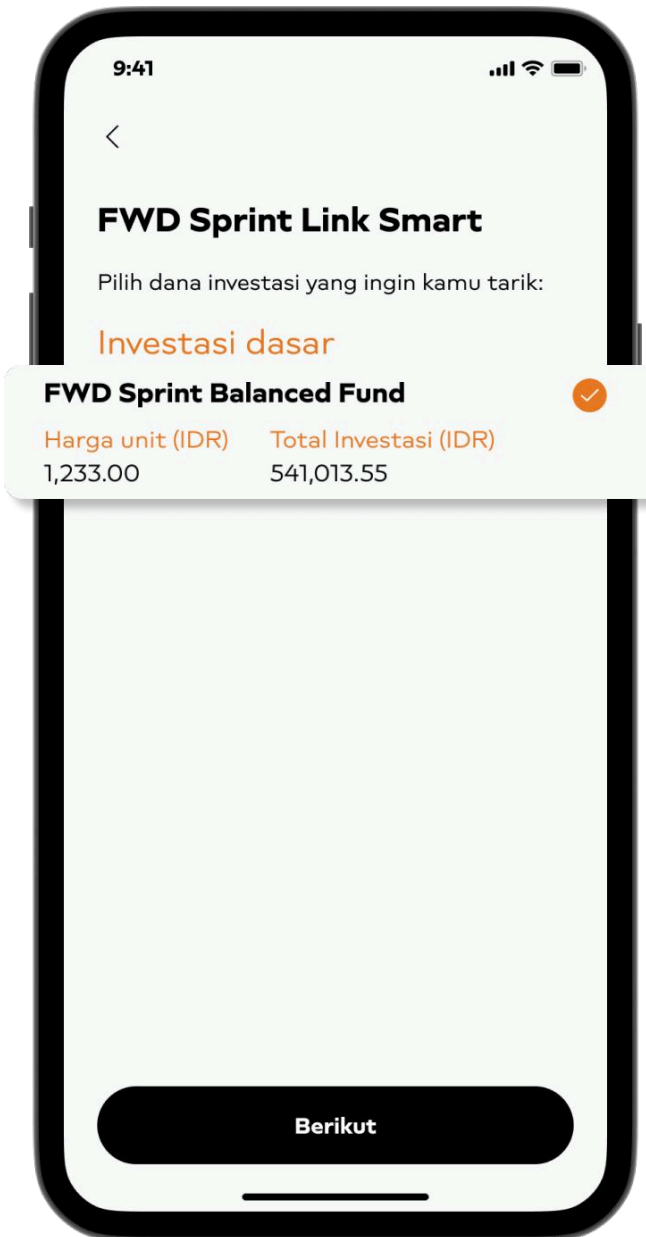
Melakukan penarikan dana sebagian



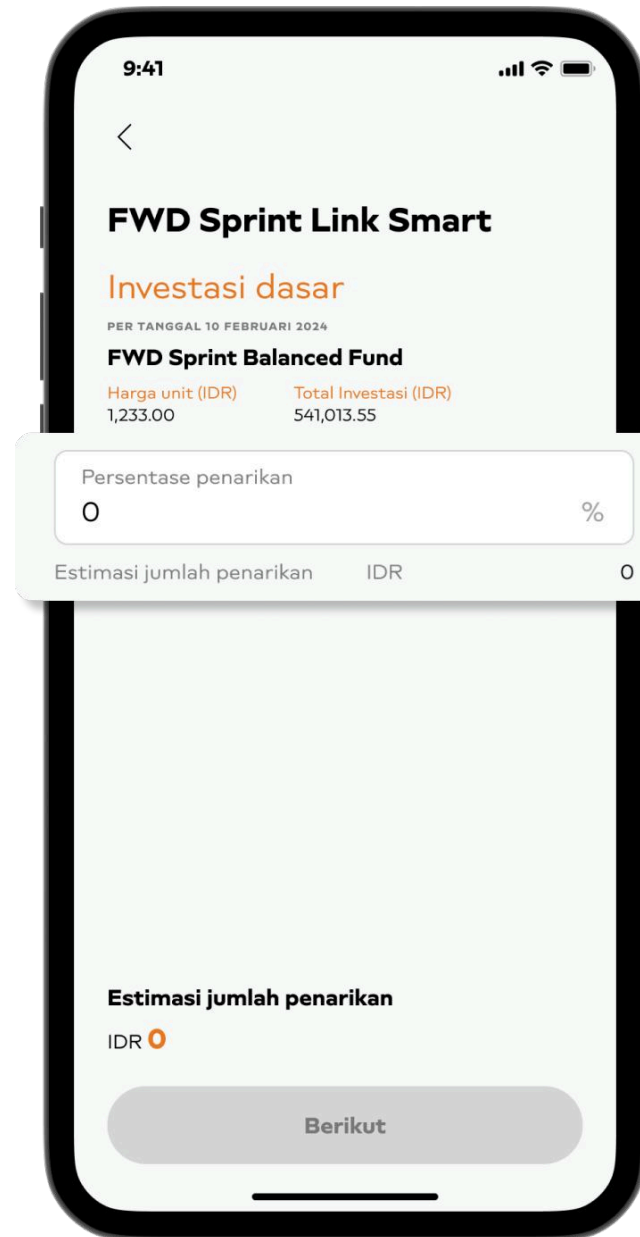
01 Klik menu **Kelola polis** kemudian pilih menu "Penarikan sebagian".



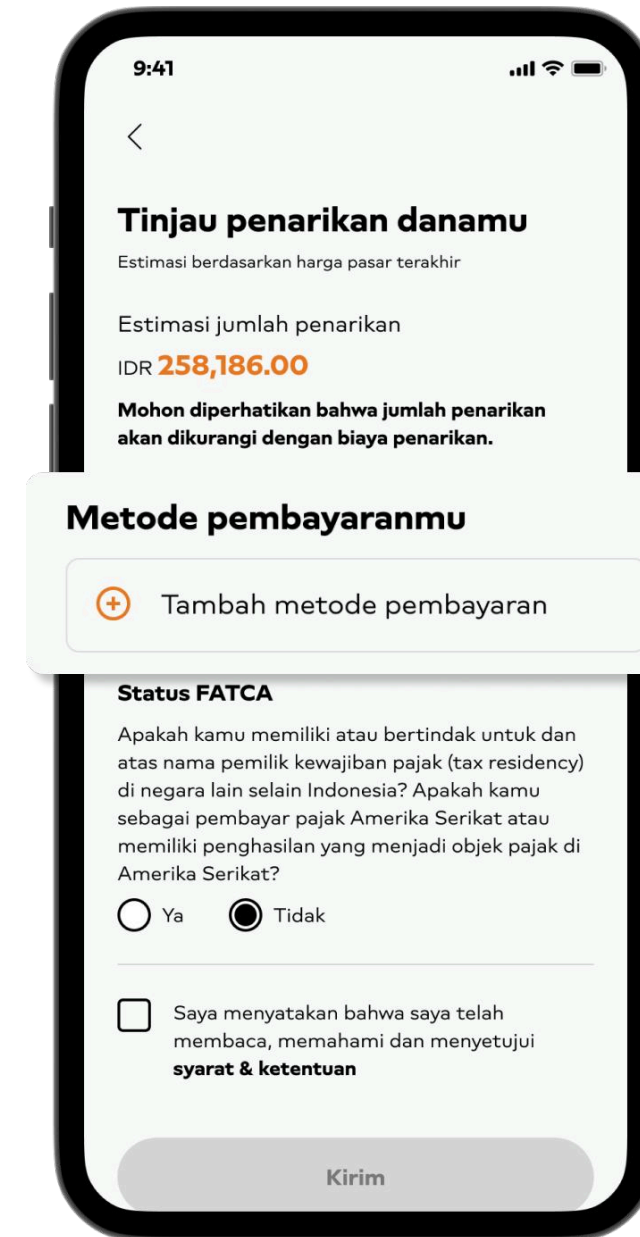
02 Pilih polis PAYDI/Unitlink yang ingin Bapak/Ibu tarik.



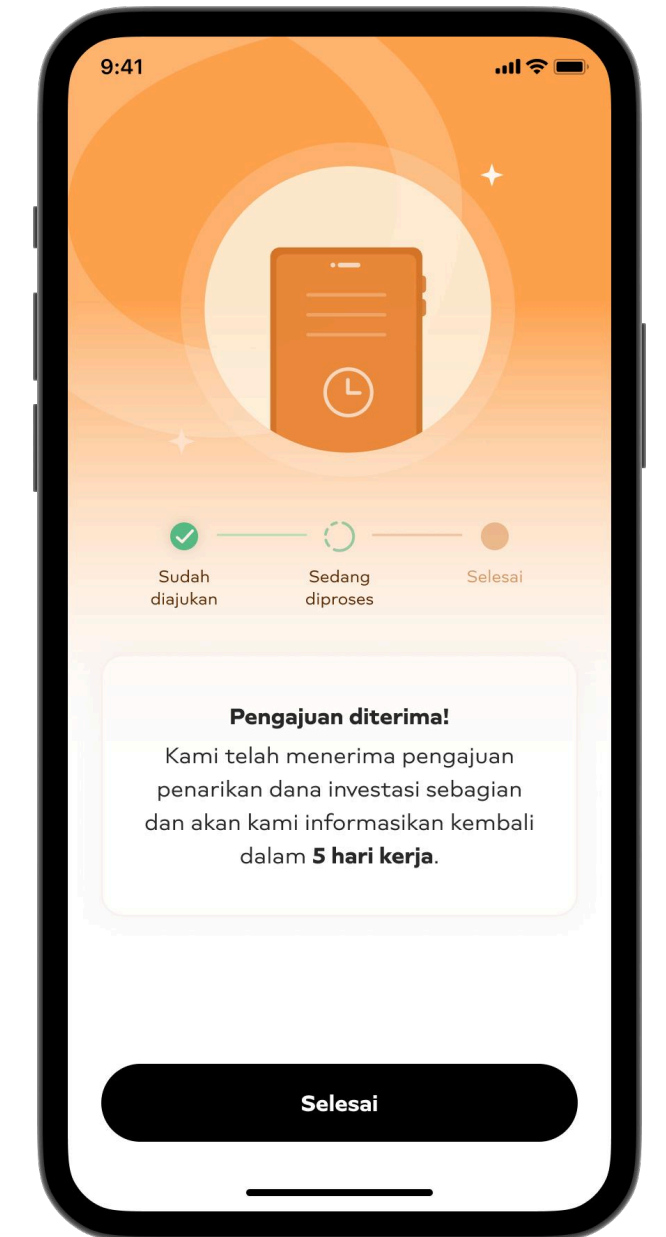
03 Pilih dana investasi yang ingin Bapak/Ibu tarik.



04 Isi persentase dana investasi yang ingin Bapak/Ibu tarik.



05 Pastikan kembali pengajuan Bapak/Ibu. Kemudian tambahkan metode pembayaran, isi pernyataan mengenai status FATCA, dan centang kotak pernyataan.

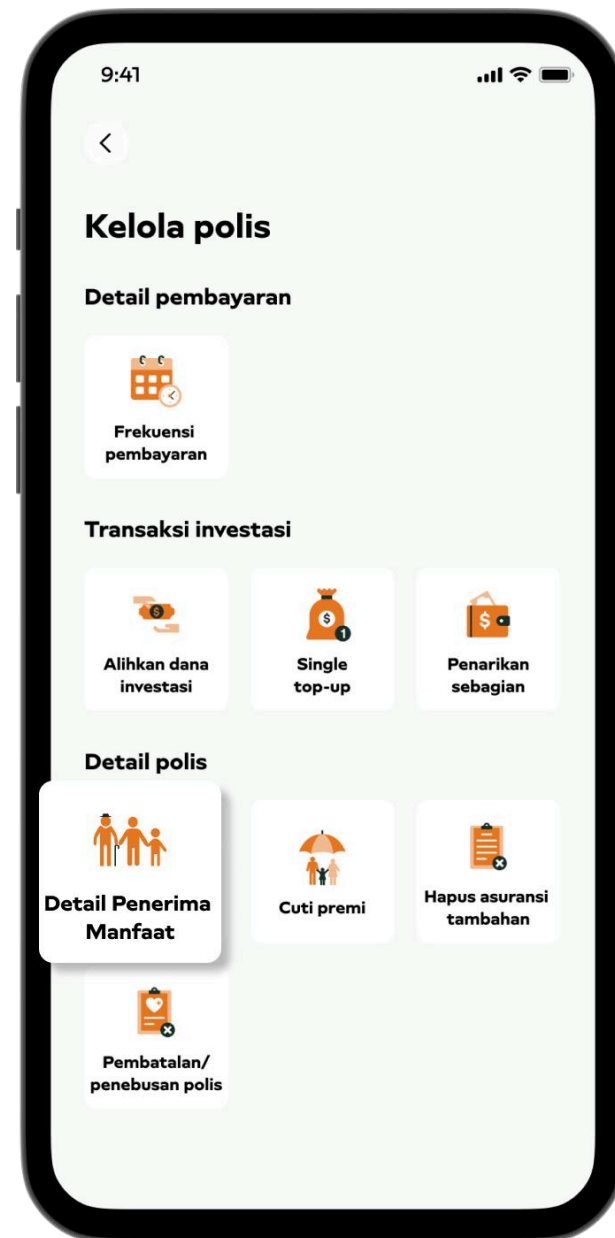


06 Masukkan kode OTP dan pengajuan penarikan dana investasi sebagian Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 5 hari kerja.

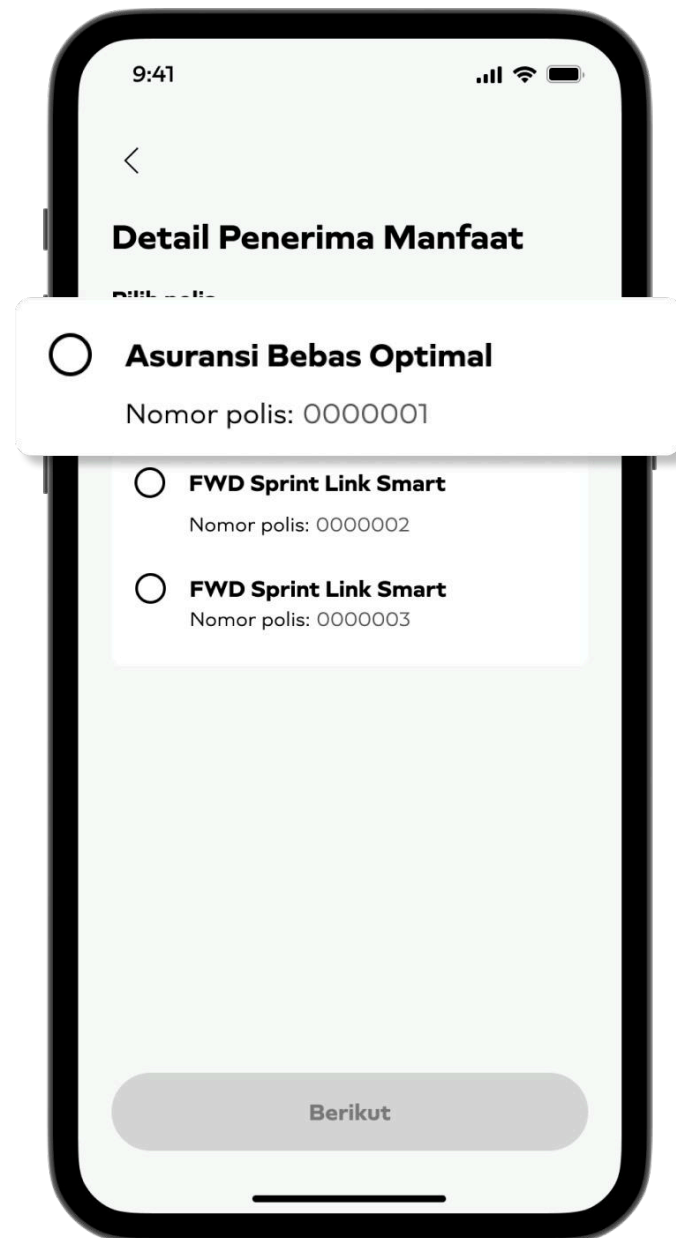
- Minimum dana investasi yang bisa ditarik tergantung dengan ketentuan masing-masing produk asuransi.
- FWD Customer Care akan menghubungi melalui nomor telepon resmi FWD Insurance ke Bapak/Ibu untuk memastikan pengajuan penarikan dana investasi sebagian dengan nominal tertentu.

Memperbarui detail polis

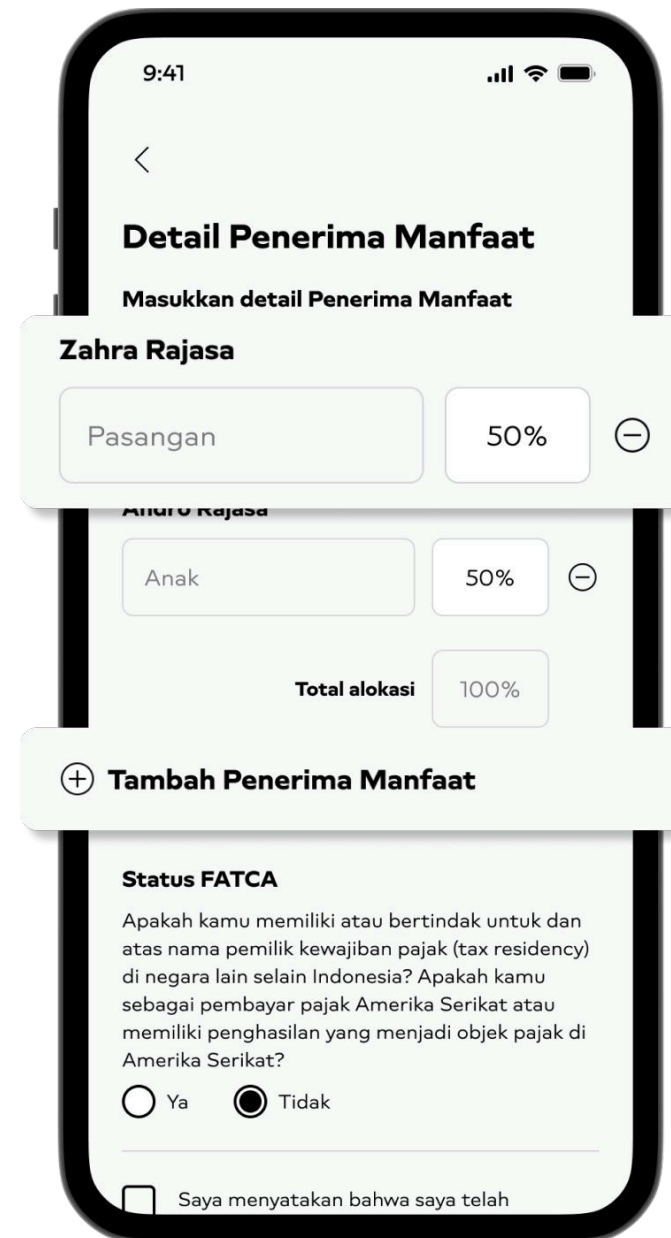
Detail Penerima Manfaat



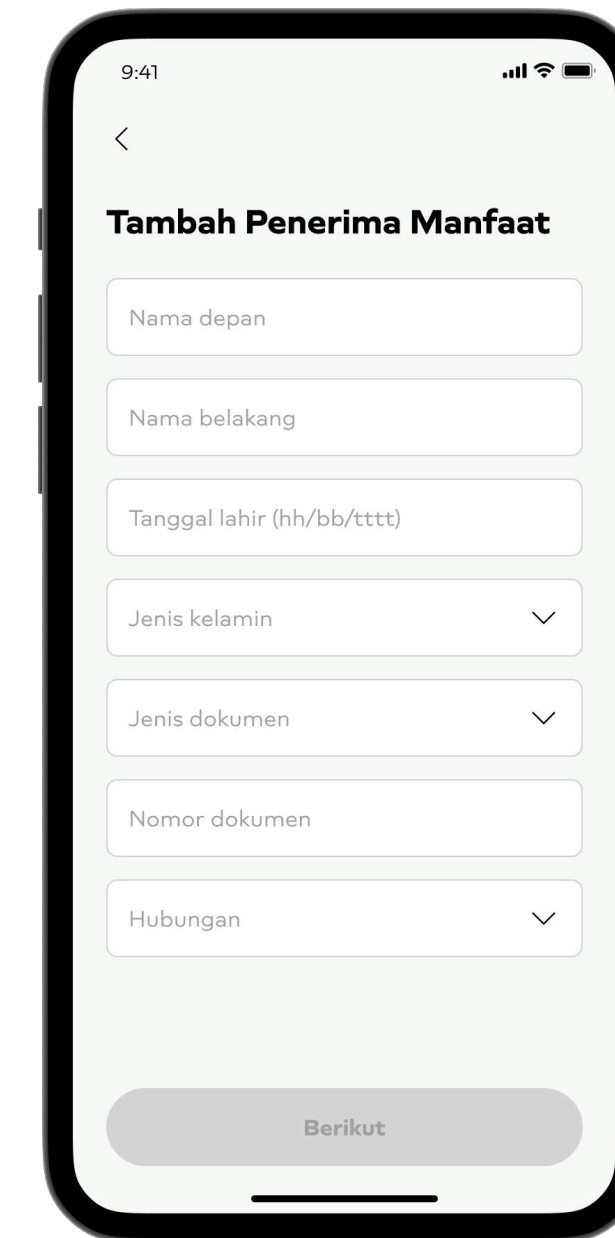
01 Klik menu  kemudian pilih menu "Detail Penerima Manfaat".



02 Pilih polis yang Penerima Manfaatnya ingin Bapak/Ibu ubah.



03 Tambahkan Penerima Manfaat baru, ubah persentase Penerima Manfaat, atau hapus Penerima Manfaat lama. Maksimal jumlah Penerima Manfaat per polis adalah 5 orang.



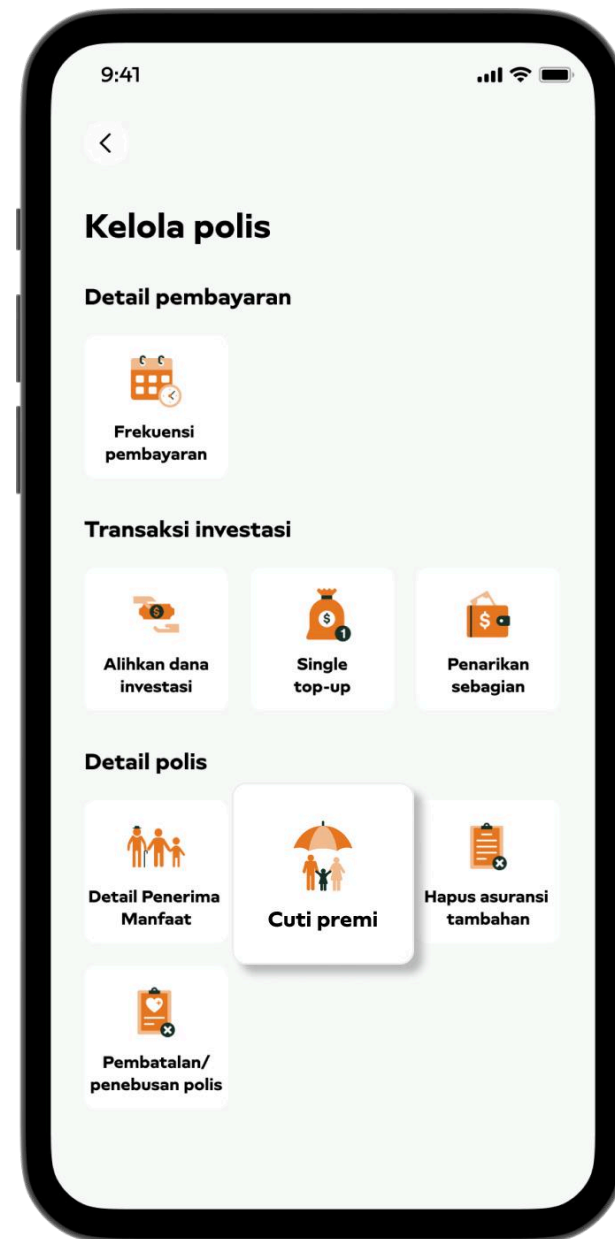
04 Isi data informasi yang dibutuhkan untuk Penerima Manfaat baru. Kemudian isi pernyataan mengenai status FATCA dan centang kotak pernyataan.



05 Masukkan kode OTP dan perubahan detail informasi Penerima Manfaat Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 5 hari kerja.

Memperbarui detail polis

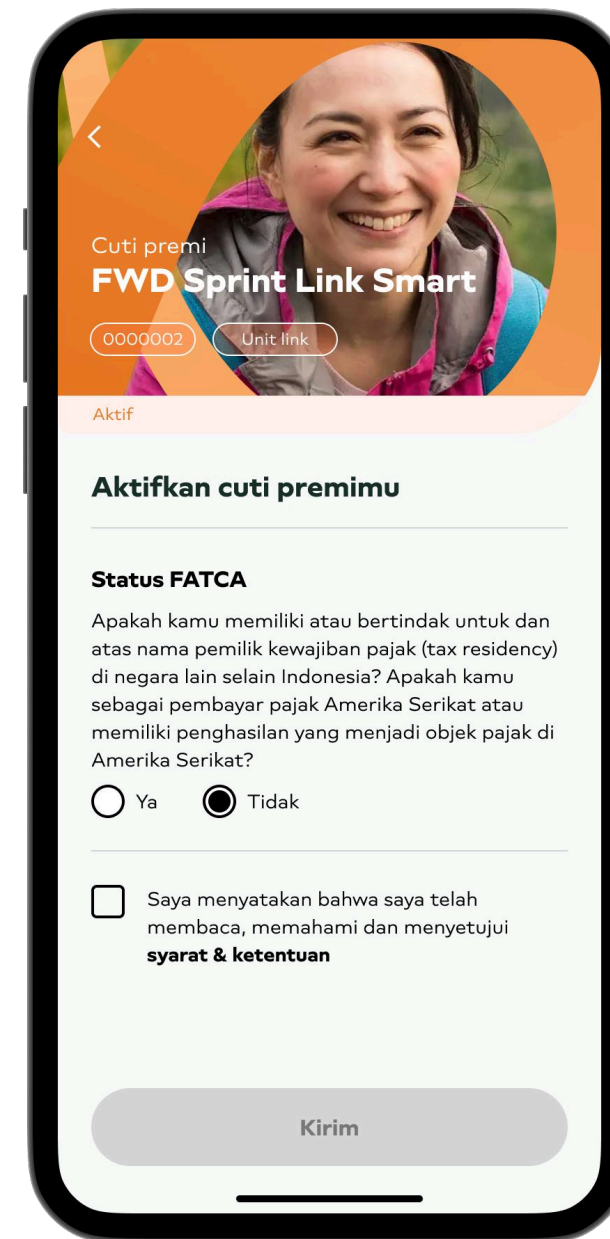
Aktivasi cuti premi



01 Klik menu  kemudian pilih menu "Cuti premi".



02 Pilih polis yang cuti premi/kontribusinya ingin Bapak/Ibu aktifkan.



03 Periksa kembali detail polis Bapak/Ibu. Kemudian isi pernyataan mengenai status FATCA dan centang kotak pernyataan.

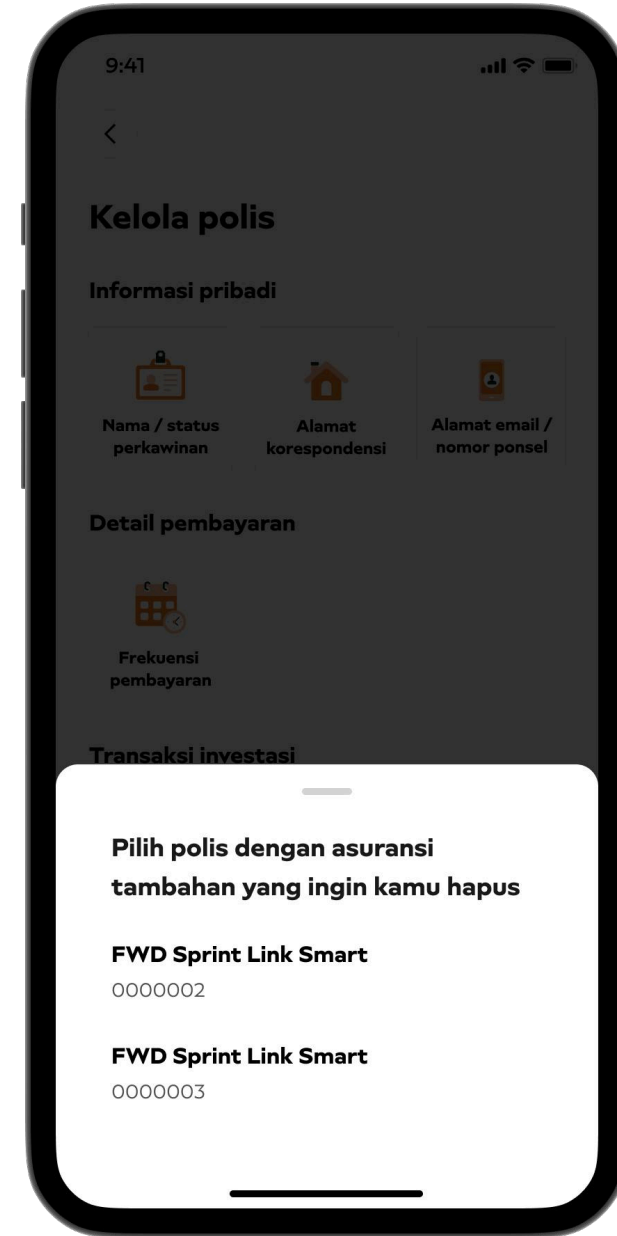
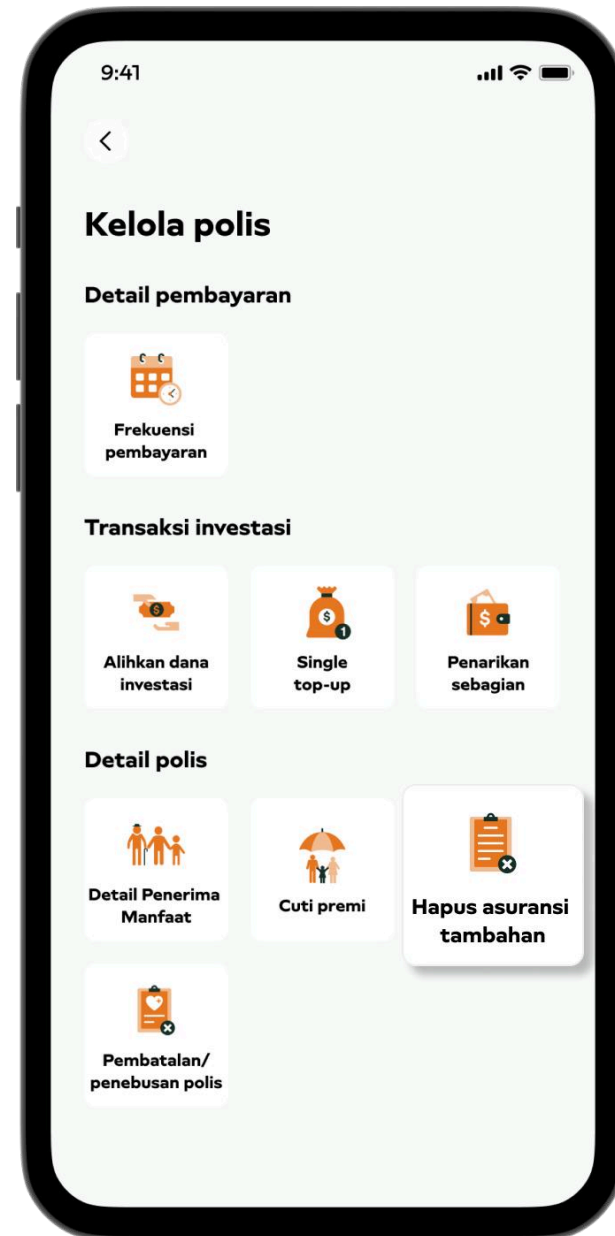


04 Masukkan kode OTP dan pengajuan cuti premi/kontribusi Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 5 hari kerja.

- Manfaat cuti premi/kontribusi berlaku sesuai dengan ketentuan masing-masing produk asuransi.
- Untuk memastikan polis Bapak/Ibu tetap aktif selama cuti premi/kontribusi, Bapak/Ibu dianjurkan untuk memantau nilai investasi/santunan dan melakukan top-up nilai investasi/santunan jika jumlah nilai investasi/santunan mulai berkurang agar polis Bapak/Ibu tidak lapsed.

Memperbarui detail polis

Hapus asuransi tambahan



01 Klik menu  kemudian pilih menu "Hapus asuransi tambahan".

02 Pilih polis dengan asuransi tambahan yang Bapak/Ibu ingin hapus.

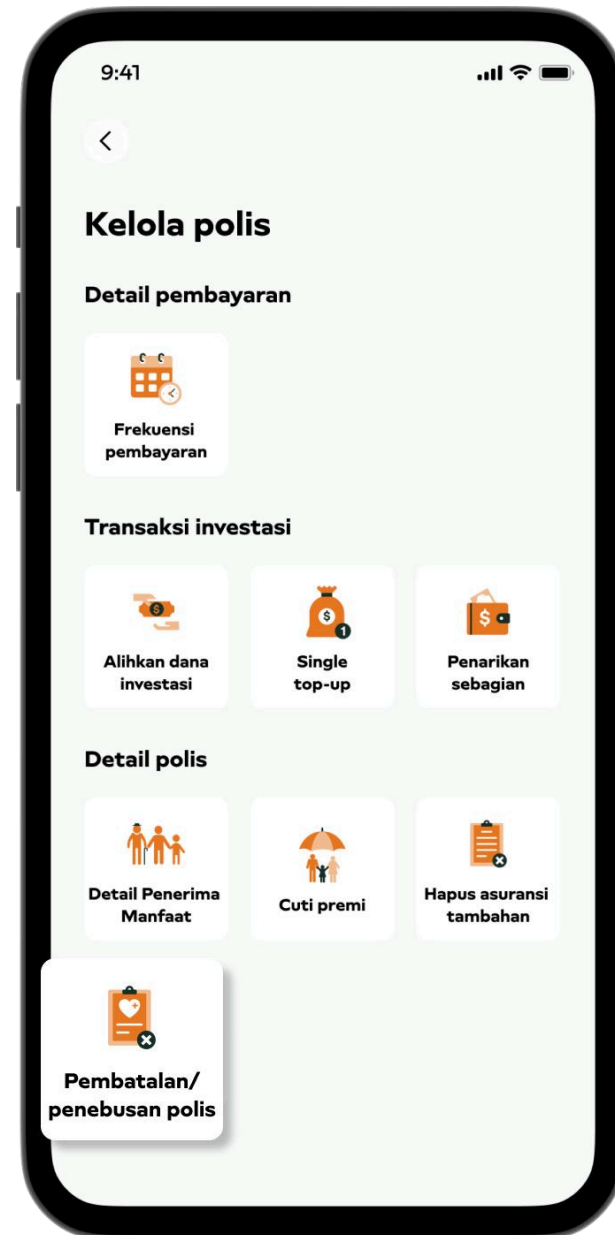
03 Pastikan kembali detail polis Bapak/Ibu. Kemudian isi pernyataan mengenai status FATCA dan centang kotak pernyataan.

04 Masukkan kode OTP dan pengajuan penghapusan asuransi tambahan Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 5 hari kerja.

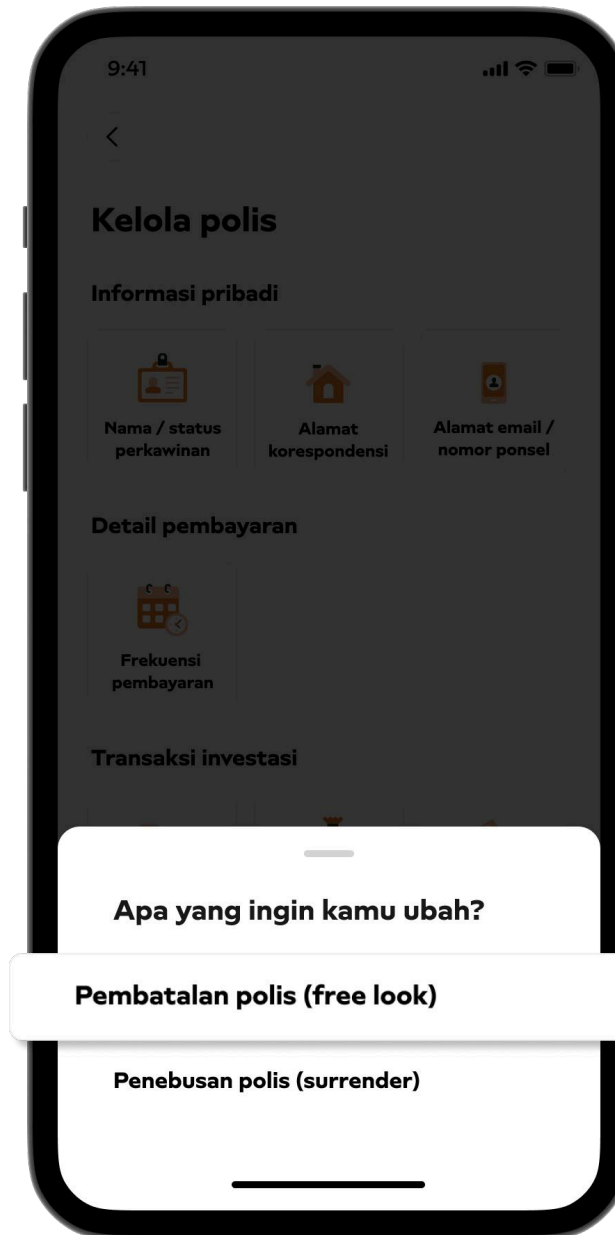
Manfaat penghapusan asuransi tambahan mengikuti ketentuan masing-masing produk asuransi.

Memperbarui detail polis

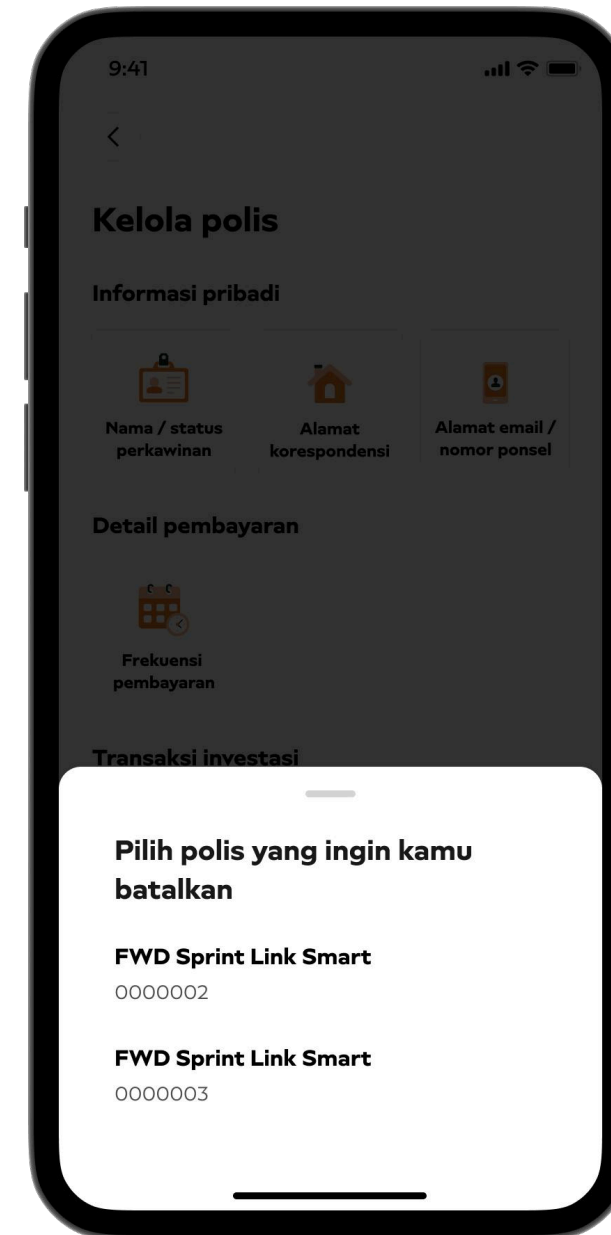
Pembatalan polis



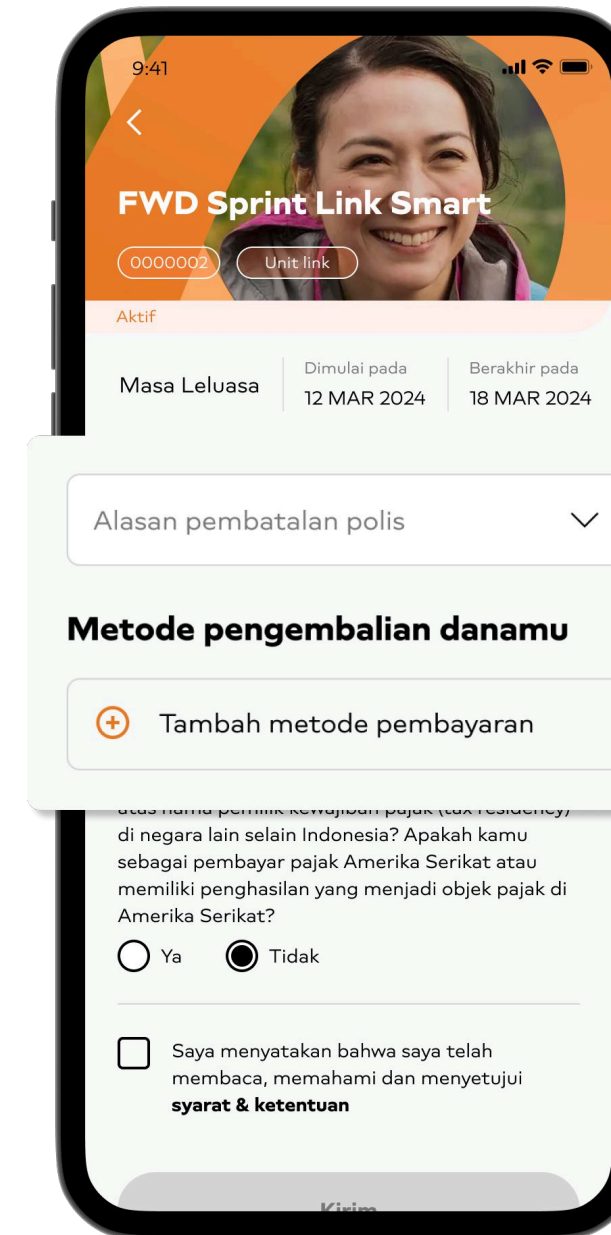
01 Klik menu  kemudian pilih menu "Pembatalan/penebusan polis".



02 Bapak/Ibu dapat memilih pembatalan polis (cancel free look).



03 Pilih polis yang ingin Bapak/Ibu batalkan.



04 Isi alasan pembatalan polis dan metode pengembalian dana Bapak/Ibu. Kemudian isi pernyataan mengenai status FATCA dan centang kotak pernyataan.

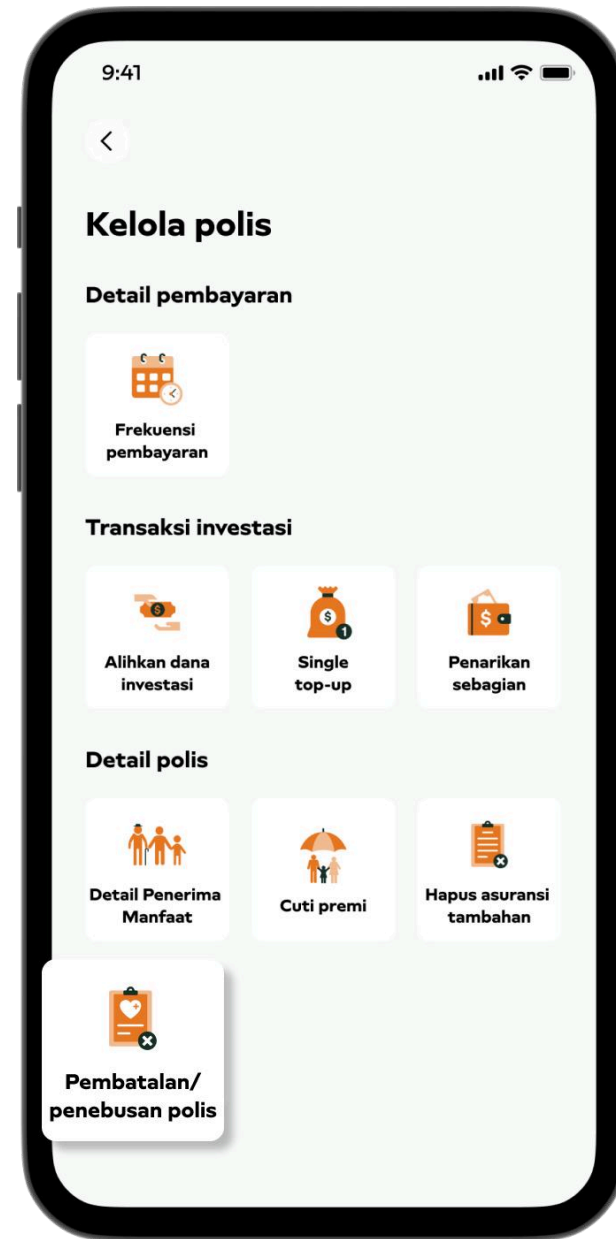


05 Masukkan kode OTP dan pengajuan pembatalan polis Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 5 hari kerja.

- Pembatalan polis hanya bisa dilakukan saat masa free look.
- Biaya pembatalan polis akan dikenakan sesuai dengan ketentuan masing-masing produk asuransi (jika ada).
- FWD Customer Care akan menghubungi melalui nomor telepon resmi FWD Insurance ke Bapak/Ibu untuk memastikan pengajuan pembatalan polis.

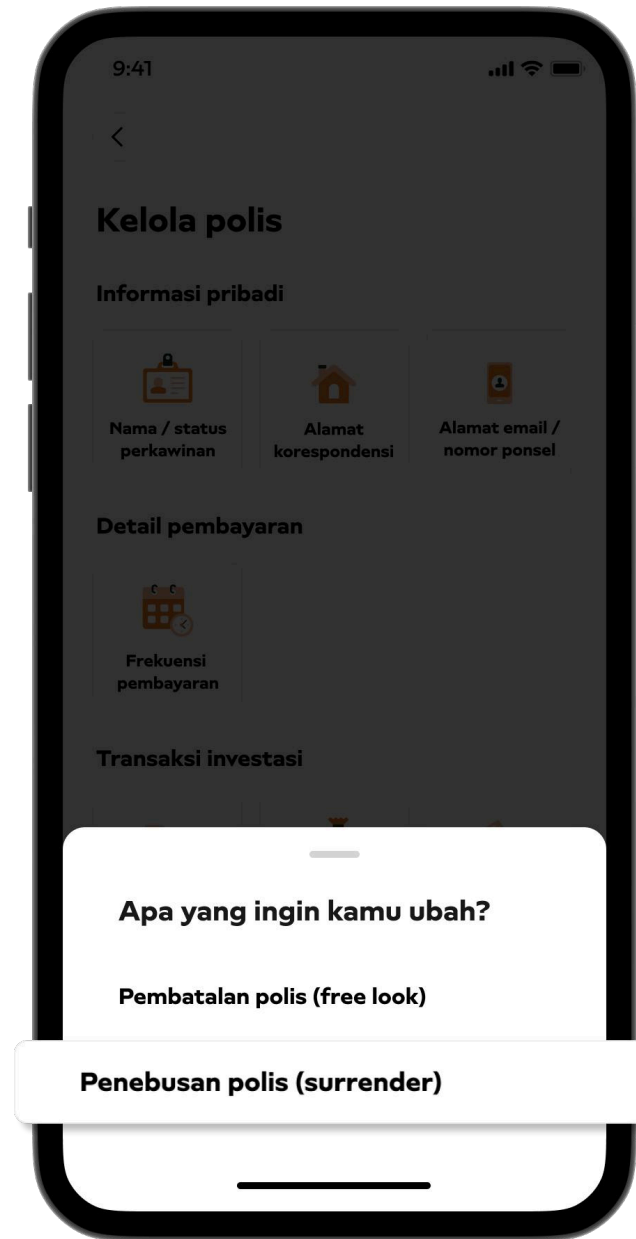
Memperbarui detail polis

Penebusan polis



01

Klik menu  kemudian pilih menu "Pembatalan/penebusan polis".



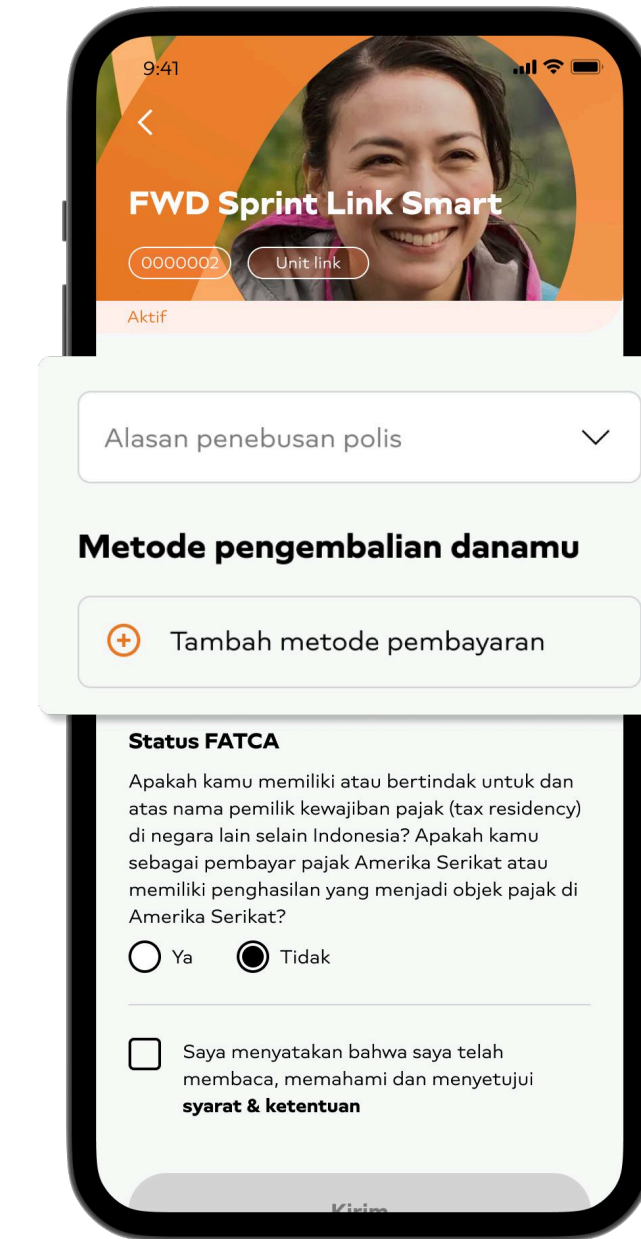
02

Bapak/Ibu dapat memilih penebusan polis (surrender).



03

Pilih polis yang ingin Bapak/Ibu lakukan penebusan polis (surrender).



04

Isi alasan penebusan polis dan metode pengembalian dana Bapak/Ibu. Kemudian isi pernyataan mengenai status FATCA dan centang kotak pernyataan.

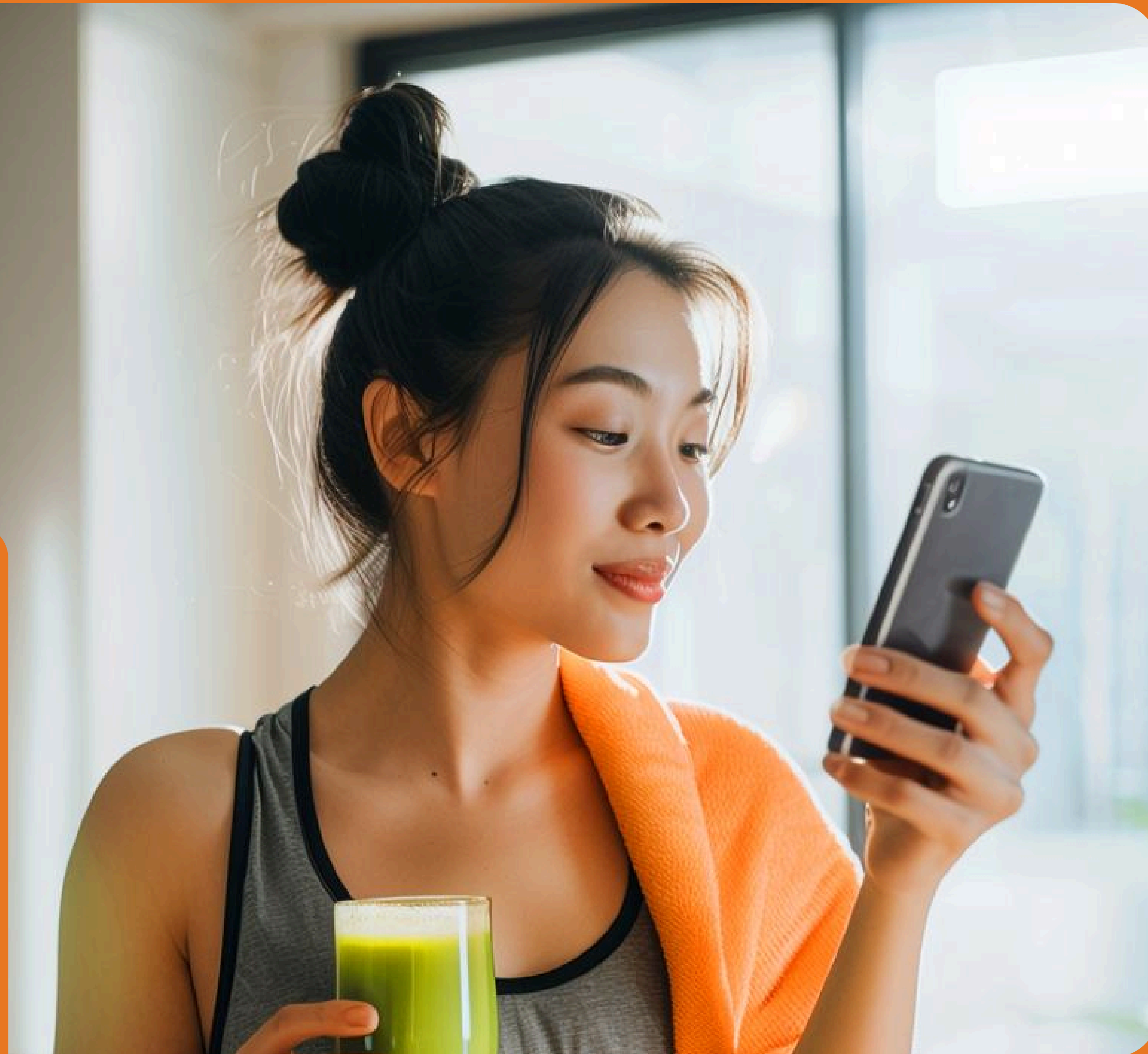


05

Masukkan kode OTP dan pengajuan penebusan polis Bapak/Ibu akan diinformasikan kembali dalam 5 hari kerja.

- Biaya penebusan polis atau lainnya akan dikenakan sesuai dengan ketentuan masing-masing produk asuransi (jika ada).
- FWD Customer Care akan menghubungi melalui nomor telepon resmi FWD Insurance ke ke Bapak/Ibu untuk memastikan pengajuan penebusan polis.

05
Pembayaran
premi lanjutan
(renewal)

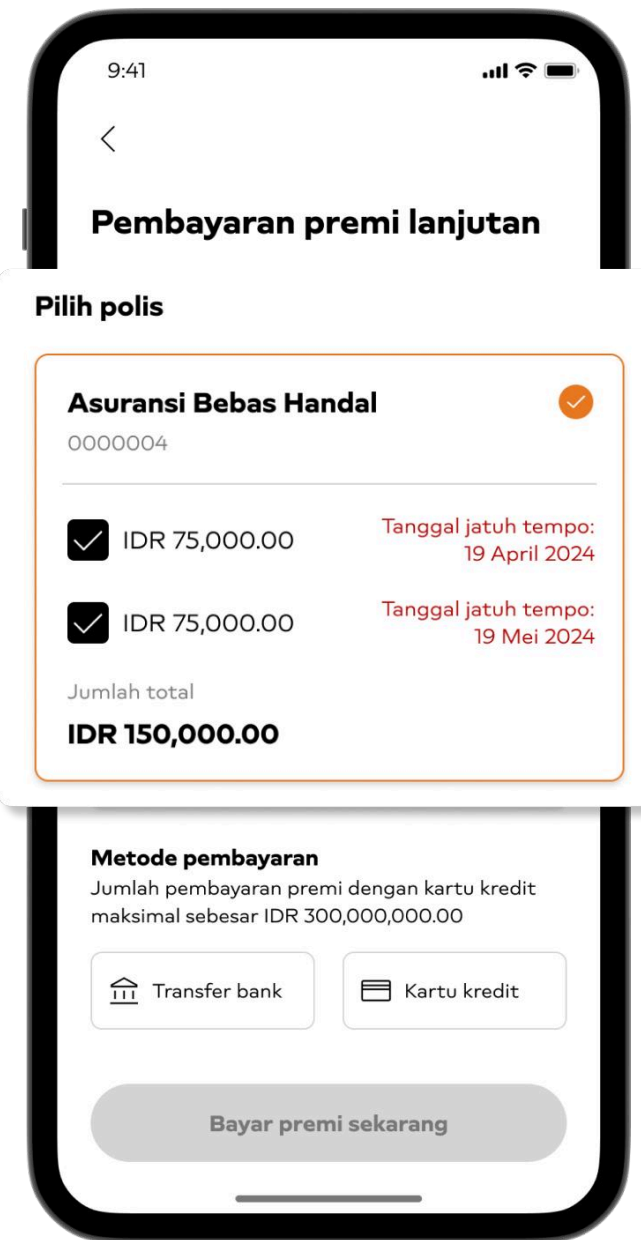


Via transfer bank

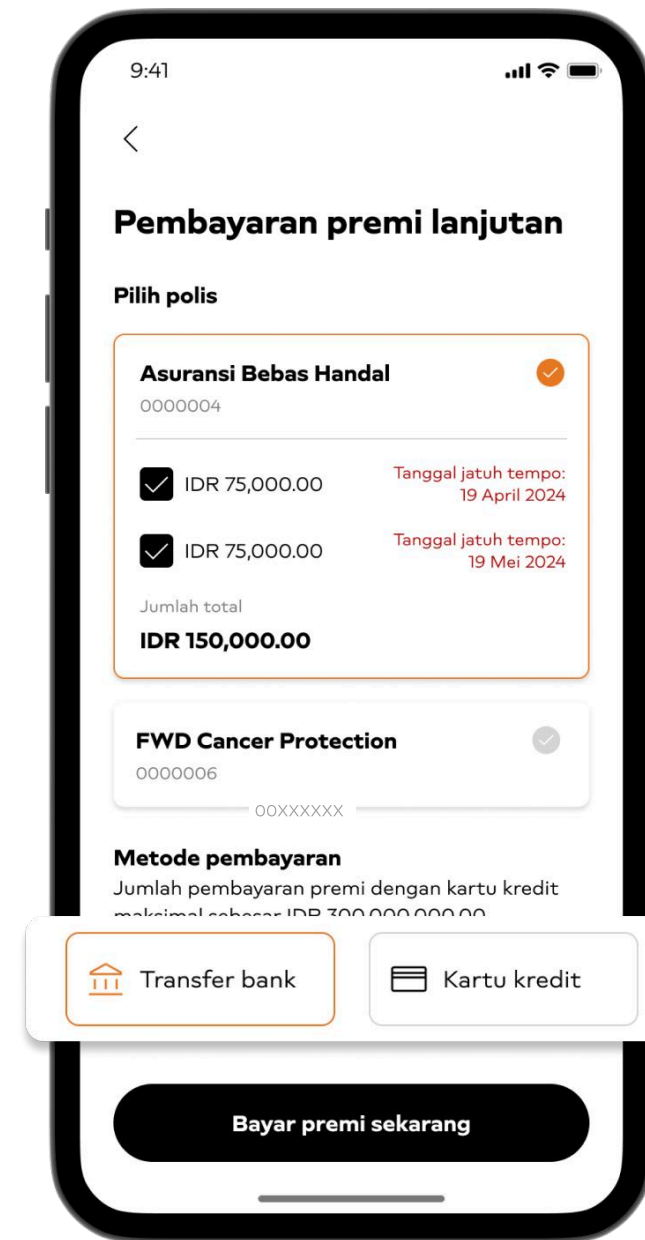
Pembayaran premi



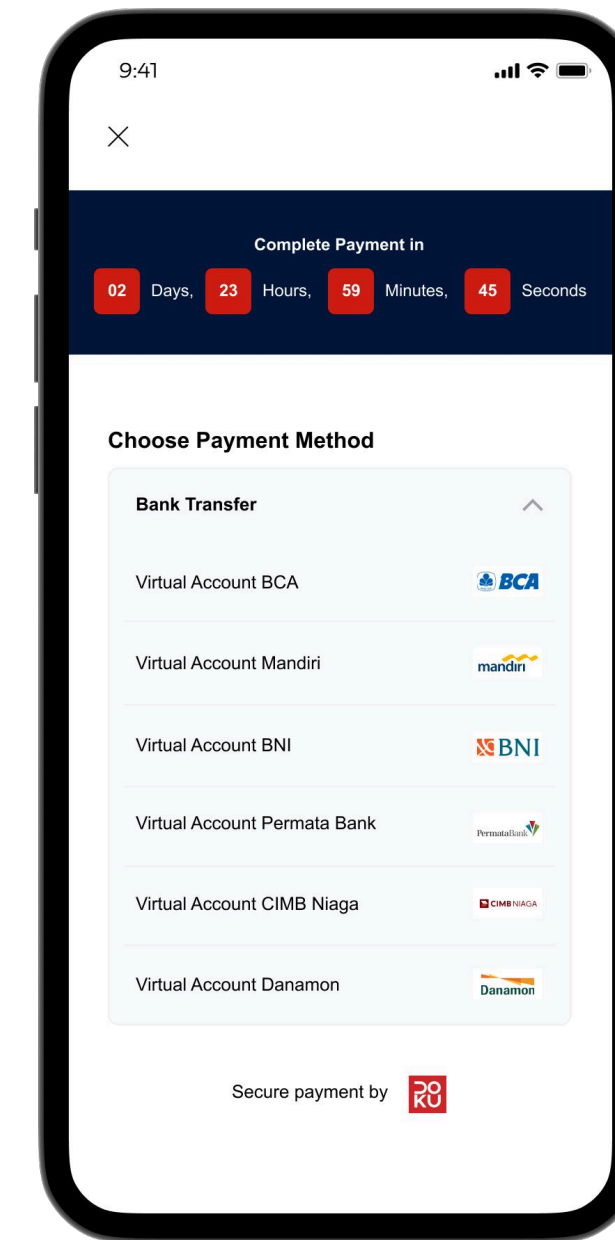
01
Klik menu "Bayar premi".



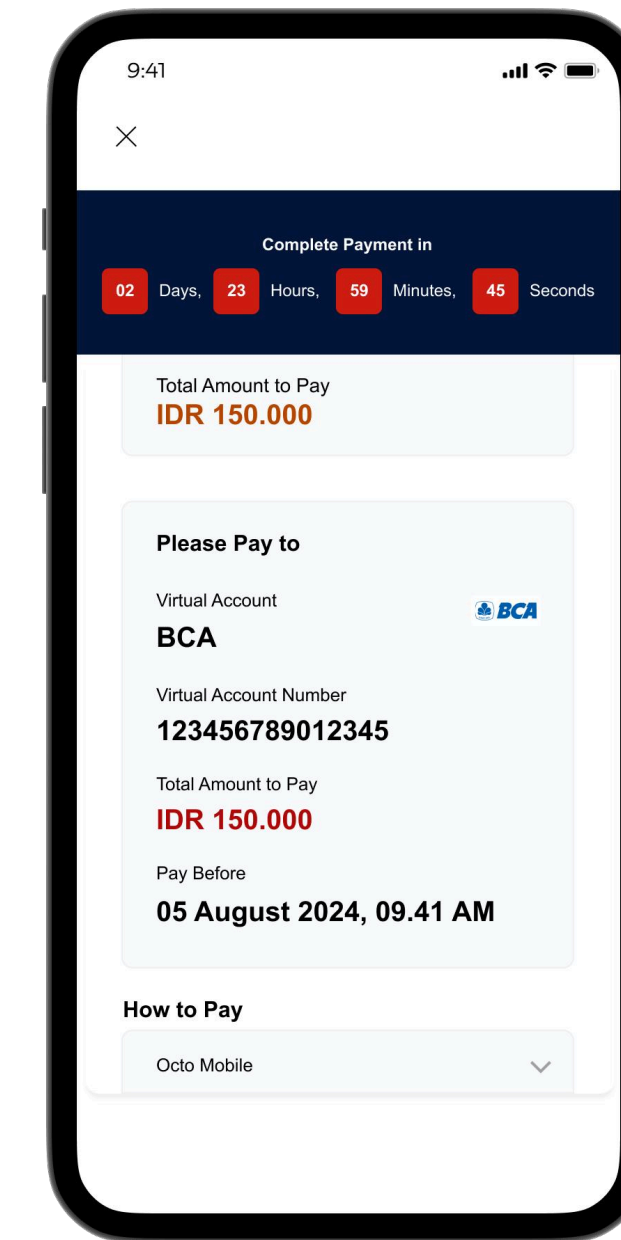
02
Pilih polis yang premi/kontribusinya ingin Bapak/Ibu bayar.



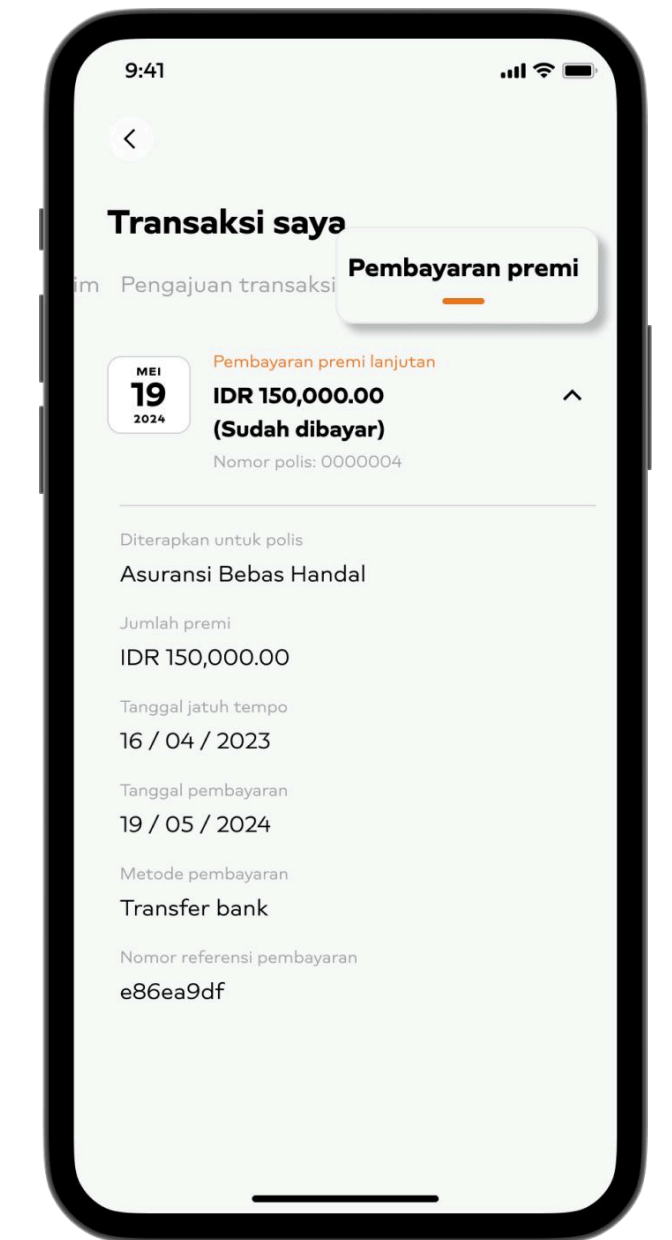
03
Pilih metode pembayaran "Transfer bank" lalu klik "Bayar premi sekarang".



04
Di halaman pembayaran pilih Virtual Account Bank yang Bapak/Ibu inginkan.



05
Lakukan transaksi pembayaran premi/kontribusi sesuai dengan jumlah premi/kontribusi.



06
Status pembayaran premi/kontribusi Bapak/Ibu dapat dilihat di menu "Transaksi saya" bagian "Pembayaran premi".

- Fitur pembayaran premi lanjutan (renewal) melalui aplikasi Omne by FWD hanya berlaku untuk polis dari jalur pemasaran Agency dengan metode pembayaran non-autodebit.
- Pembayaran premi lanjutan (renewal) hanya dapat dilakukan bagi polis yang sudah jatuh tempo.

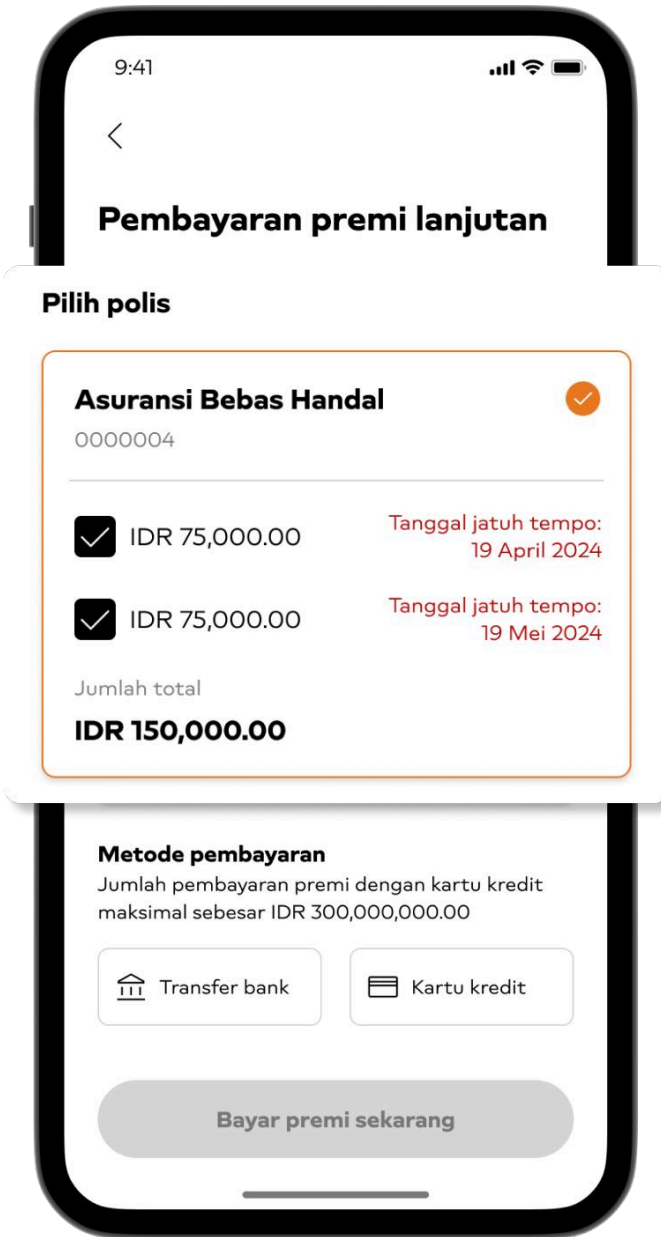
Via kartu kredit

Pembayaran premi



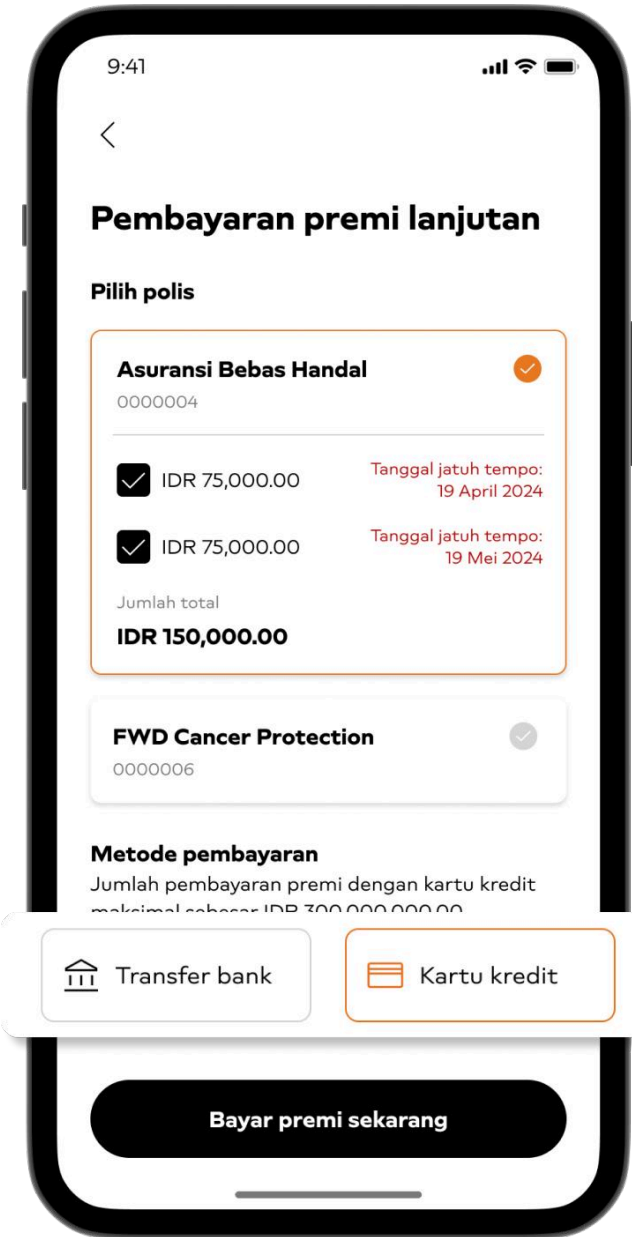
01

Klik menu "Bayar premi".



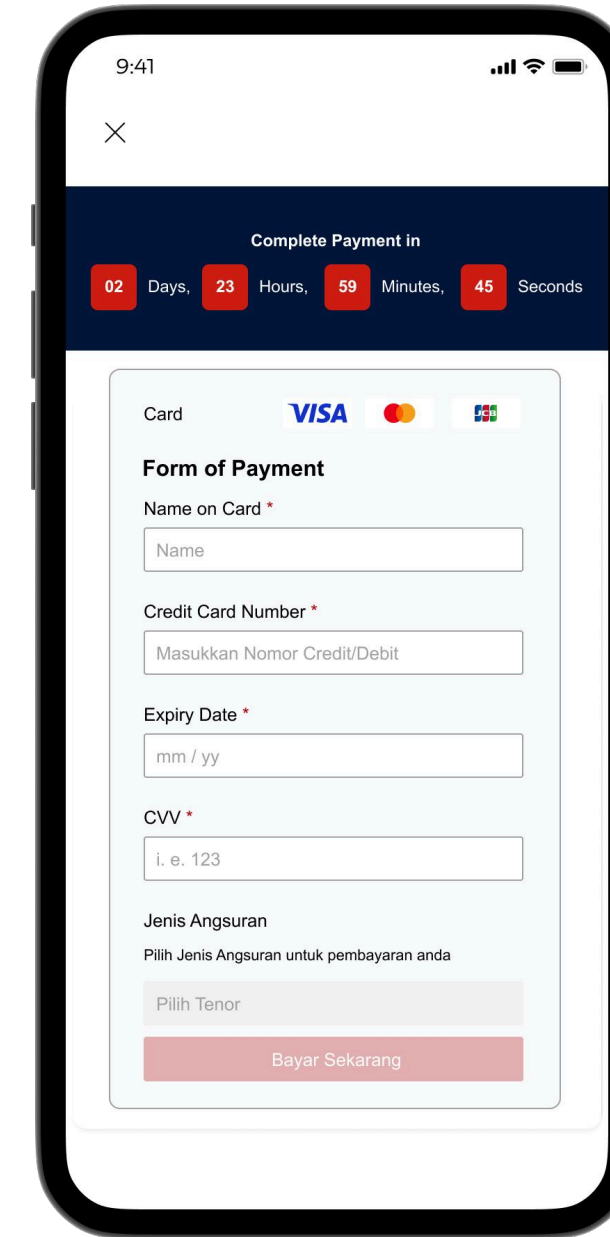
02

Pilih polis yang premi/kontribusinya ingin Bapak/Ibu bayar.



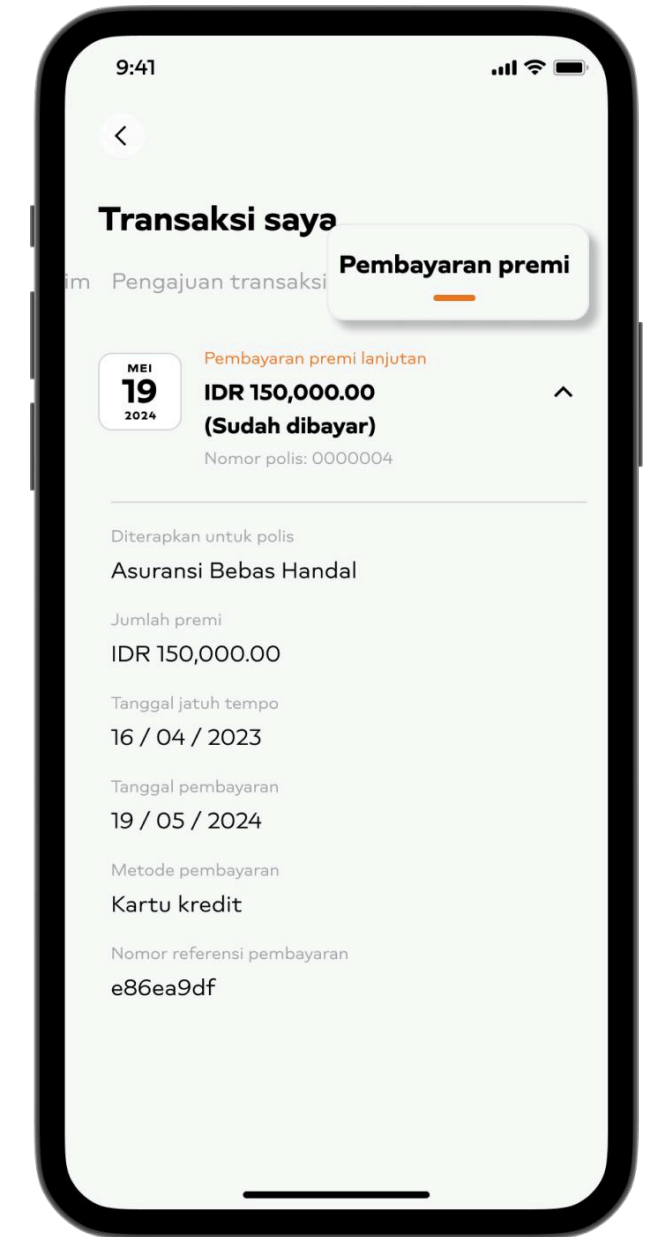
03

Pilih metode pembayaran "Kartu kredit" lalu klik "Bayar premi sekarang".



04

Pada halaman pembayaran, masukkan jenis kartu kredit, nama, nomor kartu kredit, masa berlaku, dan nomor CVV.



05

Status pembayaran premi/kontribusi Bapak/Ibu dapat dilihat di menu "Transaksi saya" bagian "Pembayaran premi".

- Fitur pembayaran premi lanjutan (renewal) melalui aplikasi Omne by FWD hanya berlaku untuk polis dari jalur pemasaran Agency dengan metode pembayaran non-autodebit.
- Fitur pembayaran premi lanjutan (renewal) via kartu kredit hanya dapat dilakukan dengan kartu berlogo Visa, Mastercard, dan JCB.
- Fitur pembayaran premi lanjutan (renewal) hanya bisa dilakukan untuk polis yang sudah jatuh tempo.
- Nominal pembayaran dengan kartu kredit maksimal sebesar Rp300 juta.

TERIMA KASIH

Diperbarui per tanggal 25 Maret 2025

