

1. **Jika beralih ke aplikasi baru apakah poin akan hilang?**  
Poin tidak akan hilang, jika di aplikasi lama sudah berhasil aktivasi maka di aplikasi baru cukup login langsung.  
Pastikan *email login* yang digunakan sama dengan yang terdaftar sebelumnya.
2. **Bagaimana jika ada voucher yang belum digunakan di aplikasi yang lama?**  
*Voucher* masih dapat *diclaim* di outlet sampai 25 Juli 2018 (Batas *redeem* terakhir pada 25 Juni 2018)
3. **Bagaimana jika email yang digunakan sebelumnya sudah tidak aktif?**  
Mohon dapat diinfokan ke kami melalui email [smartpoint@allianz.co.id](mailto:smartpoint@allianz.co.id), sebutkan salah satu no polis dan email barunya.  
Email baru merupakan email aktif yang belum digunakan untuk sign up (daftar) ulang di aplikasi Allianz Smart Point.  
Jika email baru sudah terdaftar di system, kami bisa langsung ubah, jika tidak ada kami akan hubungi nasabah untuk verifikasi.
4. **Saat akan aktivasi pertama kali dan request PIN, muncul keterangan nomor polis tidak terdaftar, padahal sudah memenuhi syarat program ini bagaimana?**  
Mohon dapat dipastikan saat input no polis dan tanggal lahir, Anda menggunakan tanggal lahir pemegang polis bukan tanggal lahir tertanggung.
5. **Bagaimana jika tidak mendapatkan SMS PIN untuk aktivasi?**  
SMS PIN akan dikirimkan ke No HP anda yang terdaftar di Allianz. Bila SMS tidak Anda terima lebih dari 1x24 jam silakan *email* ke [smartpoint@allianz.co.id](mailto:smartpoint@allianz.co.id)
6. **Jika saya mengganti HP atau gadget baru, apakah poin saya tetap ada?**  
Poin Allianz Smart Point tetap ada. Silakan lakukan langkah-langkah berikut:
  - Download aplikasi Allianz Smart Point
  - Pilih Masuk dengan FB, Masuk dengan *Google* atau Masuk dengan *Email* samakan dengan saat Anda pertama kali aktivasi  
(jangan pilih *create new account*). Lihat pada gambar di bawah.
  - Masukan/*Input* alamat *email* dan *password* pada saat pertama kali mendaftar Allianz Smart Point di HP/*gadget* lama
  - Setelah berhasil *login*, maka akan masuk ke Allianz Smart Point dan poin tetap ada.
7. **Apa yang harus saya lakukan jika saya lupa email untuk login Allianz Smart Point?**  
Email yang digunakan untuk login Allianz Smart Point adalah email yang didaftarkan pada saat registrasi Allianz Smart Point pertama kali. Jika Anda lupa alamat email nya, silakan bertanya dengan kirim email ke [smartpoint@allianz.co.id](mailto:smartpoint@allianz.co.id)
8. **Bagaimana jika lupa password untuk Log in?**  
Klik "Forgot Password" maka link reset password akan terkirim ke email Anda. Mohon dapat mengecek menu inbox, spam atau junk di email Anda.
9. **Mengapa poin Allianz Smart Point saya tidak bertambah?**  
Poin akan bertambah pada 7 hari kerja setelah pembayaran premi berhasil diproses.  
Selain itu, biasanya poin Allianz Smart Point tidak bertambah karena jaringan atau sistem tidak

update. Silakan klik tombol *refresh* untuk melakukan *update* (lihat gambar di bawah). Nantinya poin otomatis akan bertambah.

10. **Bagaimana saya tahu jika poin dari pembayaran premi polis pertama, kedua, ketiga dan seterusnya sudah masuk?**

Untuk mengetahui rincian poin yang didapatkan dari setiap transaksi, Anda dapat mengecek langsung pada aplikasi Allianz Smart Point. Silakan klik menu "BALANCE" seperti pada gambar, maka akan muncul rincian dari setiap transaksi.
11. **Bagaimana cara menggunakan poin (redeem point)?**
  - Klik menu "OFFERS"
  - Pilih hadiah yang Anda inginkan, lalu klik kotak "Redeem"
  - Set quantity yang Anda inginkan.
  - Klik "REDEEM"
  - E-voucher akan tersedia pada menu "VOUCHER"
  - Masa berlaku/expired voucher tertera pada E-Voucher
12. **Nasabah mempunyai 2 polis dengan premi polis pertama Rp 350,000 dan polis kedua Rp 350,000, jika nasabah melakukan pembayaran polis berapa total poin yang akan diperoleh?**

6 poin. (3 poin dari polis pertama dan 3 poin dari polis kedua).
13. **Nasabah memiliki polis dengan premi Rp 750.000 dengan cara pembayaran bulanan. Jika nasabah melakukan pembayaran di muka sekaligus untuk setahun, maka berapa poin yang akan diterima?**

90 poin. Total premi setahun = Rp 9.000.000, maka total poin = 90. Jika nasabah melakukan pembayaran secara bulanan, maka poin yang diperoleh adalah 7 poin per bulan atau 84 poin setahun. ( $7 \times 12 = 84$  poin).
14. **Jika polis nasabah lapse dan kemudian mengajukan reinstatement, maka berapa poin yang akan diperoleh nasabah?**

Total akumulasi premi yang dibayarkan oleh nasabah untuk pemulihan polis dapat *diconvert* untuk mendapatkan poin.
15. **Nasabah memiliki polis tradisional dengan premi per bulan Rp 750.000,- dengan cara bayar per bulan (periode jatuh tempo per bulan). Jika nasabah melakukan pembayaran di muka sekaligus setahun, apakah nasabah langsung mendapat poin?**

Untuk polis tradisional akan diproses sesuai jatuh tempo, maka poin yang diperoleh nasabah adalah secara bulanan sebesar 7 poin per bulan.
16. **Jika ada perbedaan tanggal lahir atau nomor HP nasabah dengan data di Allianz sehingga tidak bisa melakukan aktivasi Allianz Smart Point (ASP), apa yang seharusnya dilakukan nasabah?**

Anda dapat melakukan update data dengan menghubungi Allianz Care 1500136.
17. **Jika Anda ingin melakukan penambahan premi dari Rp 700.000/bulan menjadi Rp 1.000.000, apakah poin akan segera terupdate pada Allianz Smart Point?**

Pada pembayaran pertama premi Rp 1 juta, maka poin update secara bertahap.  
Premi Rp 700.000: dianggap sebagai renewal, maka poin sebesar 7 poin akan terupdate maksimum 7 hari kerja.

Premi Rp 300.000: dianggap sebagai premi New business, maka poin sebesar 3 poin akan terupdate setelah periode free-look (21 hari).

Pada pembayaran bulan ke-dua, atas premi Rp 1 juta (10 poin) akan terupdate sekaligus sebesar 10 poin ke Allianz Smart Point maksimum dalam 7 hari. Yang dimaksud dengan “Nasabah” pada contoh2 diatas adalah = Pemegang Polis

**18. Jika tidak mempunyai mobile aplikasi Facebook apakah dapat Log in via Facebook?**

Iya, facebook akan di akses melalui browser yang terpenting anda dapat Log in ke akun Facebook Anda.

**19. Bagaimana jika tidak dapat Log in?**

Periksa koneksi internet dikarenakan proses Log in membutuhkan koneksi internet.

**20. Apa bila HP saya hilang apakah akun saya akan hilang juga?**

Tidak, akun anda tersimpan di server. Log in dengan ID yang sama di device lainnya untuk membuka akun anda kembali.

**21. Apakah saya dapat membuka Allianz Smart Point saya di lebih dari satu device secara bersamaan?**

Tidak, bila dibuka bersamaan akun di device yang lain akan Log out secara otomatis.

**22. Bagaimana jika Aktivasi Allianz Smart Point tidak berhasil?**

Bila tidak ada info notifikasi error, periksa jaringan internet dikarenakan proses aktivasi membutuhkan akses internet.

**23. Mengapa proses redeem Reward Poin saya dengan produk di menu Offer tidak berhasil?**

Pastikan poin anda cukup untuk ditukarkan dan cek internet koneksi dikarenakan proses redeem poin memerlukan koneksi internet.

**24. Apabila Voucher yang sudah digunakan dapat digunakan kembali? (Walau Voucher masih dapat dibuka)**

Tidak, setiap voucher hanya dapat digunakan sekali saja.

**25. Saat login via Facebook “Facebook session closed”**

Cek koneksi internet di device Anda.

**26. Saat login via Email “Invalid Username & Password”**

Terjadi kesalahan Username atau Password yang dimasukkan.

**27. Jika muncul error “Network error, information could not be updated”**

Cek koneksi internet di device Anda atau terjadi server down. Hubungi 0882-1009-8000 / cs@get-intouch.com (Senin – Jumat, 08.00 – 17.00).