



LAPORAN ASURANSI TERTANAM UNTUK PROPERTI: INDONESIA

/ The Embedded Insurance Property Report: Indonesia

Wawasan dan tren dari **500** pemilik rumah, pemilik properti, dan penyewa

/ Insights and trends from over **500** Homeowners, Landlords, and Renters



TABLE OF CONTENTS

Laporan asuransi tertanam untuk properti: Indonesia

01

The embedded insurance property report: Indonesia

14

SIAPA YANG KAMI SURVEI

Dalam laporan ini, kami mengacu pada kelompok responden berikut



Pemilik Rumah

Mereka yang memiliki properti dan saat ini tinggal di dalam properti tersebut



Pemilik Properti

Mereka yang memiliki satu atau lebih properti investasi



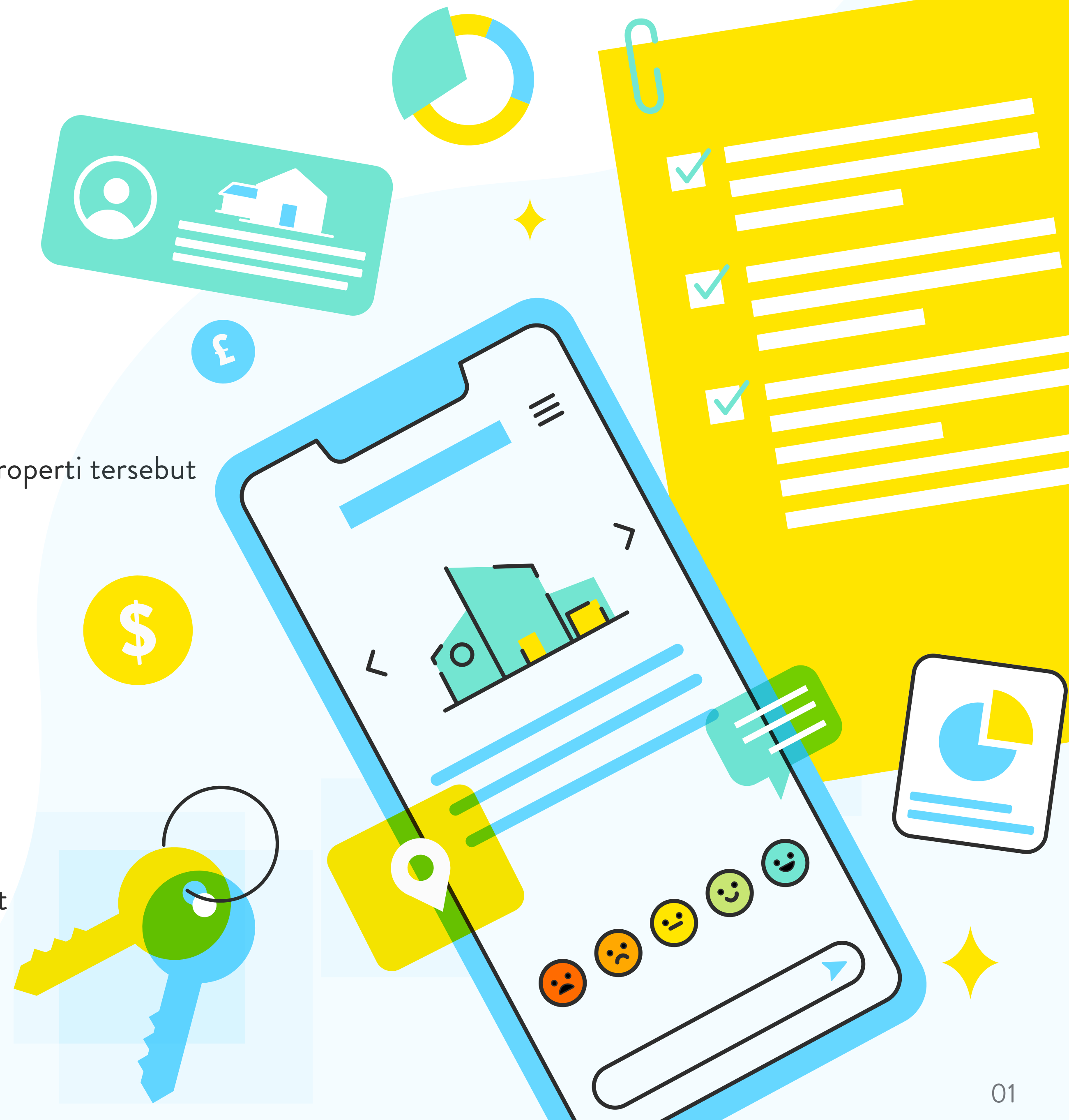
Penyewa

Mereka yang memiliki satu atau beberapa properti



Tuan Rumah sewa jangka pendek

Mereka yang saat ini menerima tamu untuk masa inap singkat



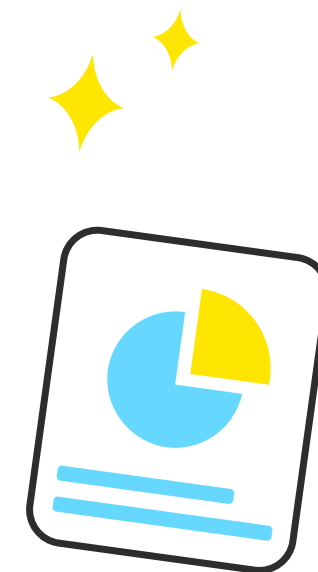
APA YANG AKAN ANDA TEMUKAN DALAM LAPORAN INI

Survei yang terfokus pada konsumen tentang pengalaman klaim dan penawaran tertanam untuk industri properti

Laporan dari perusahaan terdepan dalam asuransi tertanam Cover Genius dan perusahaan riset Momentive ini memeriksa minat konsumen dalam model distribusi asuransi baru di mana agen properti, bank, pemberi pinjaman dana, pialang hipotek, portal pengiklanan properti sewaan jangka pendek, dan penyedia teknologi properti lainnya menawarkan asuransi dalam proses pendaftaran untuk membeli atau menyewa properti mereka.

Laporan tersebut didasarkan pada survei yang dilaksanakan pada bulan September-Oktober 2022 dari 500 penyewa, tuan tanah, dan pemilik rumah yang diseimbangkan sensus di Indonesia. Laporan tersebut merupakan bagian dari rangkaian global yang mencakup Amerika Serikat, Argentina, Australia, Brasil, Kanada, Prancis, Jerman, India, Indonesia, Italia, Meksiko, Singapura, Korea Selatan, Thailand, Britania Raya, dan Vietnam.

Responden menjawab hingga 30 pertanyaan mengenai jenis asuransi properti mana yang mereka beli, sumber pembelian mereka, apakah mereka mengajukan klaim dan pengalaman klaim keseluruhan. Penelitian mendalam untuk setiap negara tersebut juga tersedia di covergenius.com/research.



545

PELANGGAN YANG DISURVEI

RINGKASAN EKSEKUTIF

Riset mengungkapkan bahwa sebagian besar Penyewa, Tuan Tanah, dan Pemilik Rumah menginginkan pengalaman menyeluruh yang lebih baik ketika menyewa atau membeli properti, seperti yang dibuktikan dengan Net Promoter Scores (NPS) yang rendah di seluruh industri. Pelanggan sangat tertarik dengan asuransi tertanam berkat kemudahan yang ditawarkan karena membuat mereka tidak perlu melakukan "langkah kedua" saat membeli asuransi. Untuk industri properti, keinginan untuk mendapatkan kemudahan ini akan mendukung pertumbuhan asuransi tertanam dan menyusutkan asuransi yang bersumber tradisional.

Penemuan menunjukkan bahwa pemilik sewa jangka pendek tidak tertarik untuk mengelola lebih dari satu polis asuransi. Hampir 100% dari mereka akan lebih tertarik untuk membeli asuransi dari penyedia pengiklanan sewa mereka, dengan kemudahan sebagai motivator utama. Pemilik melihat potensi menghemat uang di biaya polis mereka atau di biaya pengiklanan jangka pendek karena perlindungan-perlindungan yang sudah termasuk dari situs pengiklanan mereka bertumpang tindih dengan polis yang sudah mereka miliki selama masa penyewaan.

WAWASAN

01

Pemilik rumah, Tuan Tanah, dan Penyewa akan berpindah ke asuransi tertanam di masa depan dengan **(+34%)** biaya asuransi tradisional **(-15%)**.

WAWASAN

02

Kemudahan adalah alasan utama mengapa pemilik rumah, tuan tanah, dan penyewa lebih menyukai asuransi tertanam.

WAWASAN

03

Pengalaman pengajuan klaim untuk asuransi properti buruk, dengan NPS rata-rata **+15** bagi seluruh Pemilik Rumah, Penyewa, dan Tuan Tanah untuk semua jenis pelanggan.

WAWASAN

04

Mereka yang baru saja mengajukan klaim bersedia beralih dengan tarif **7%** lebih tinggi daripada mereka yang belum lama ini mengajukan klaim.

WAWASAN

05

53% Pemilik Rumah, Tuan Tanah, dan Penyewa tidak ditawarkan asuransi dalam proses aplikasi mereka.

Tuan Rumah Sewa Jangka Pendek - Wawasan

WAWASAN

06

100% dari tuan rumah menginginkan situs-situs jangka pendek mereka (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, dsb.) untuk menawarkan Perlindungan Tuan Tanah sebagai tambahan Perlindungan Tuan Rumah yang sudah termasuk pada setiap pemesanan.

WAWASAN

07

Kemudahan adalah salah satu alasan utama mengapa Tuan Rumah akan tertarik untuk membeli Asuransi Tuan Tanah atau Rumah dari situs iklan properti sewaan favorit mereka.

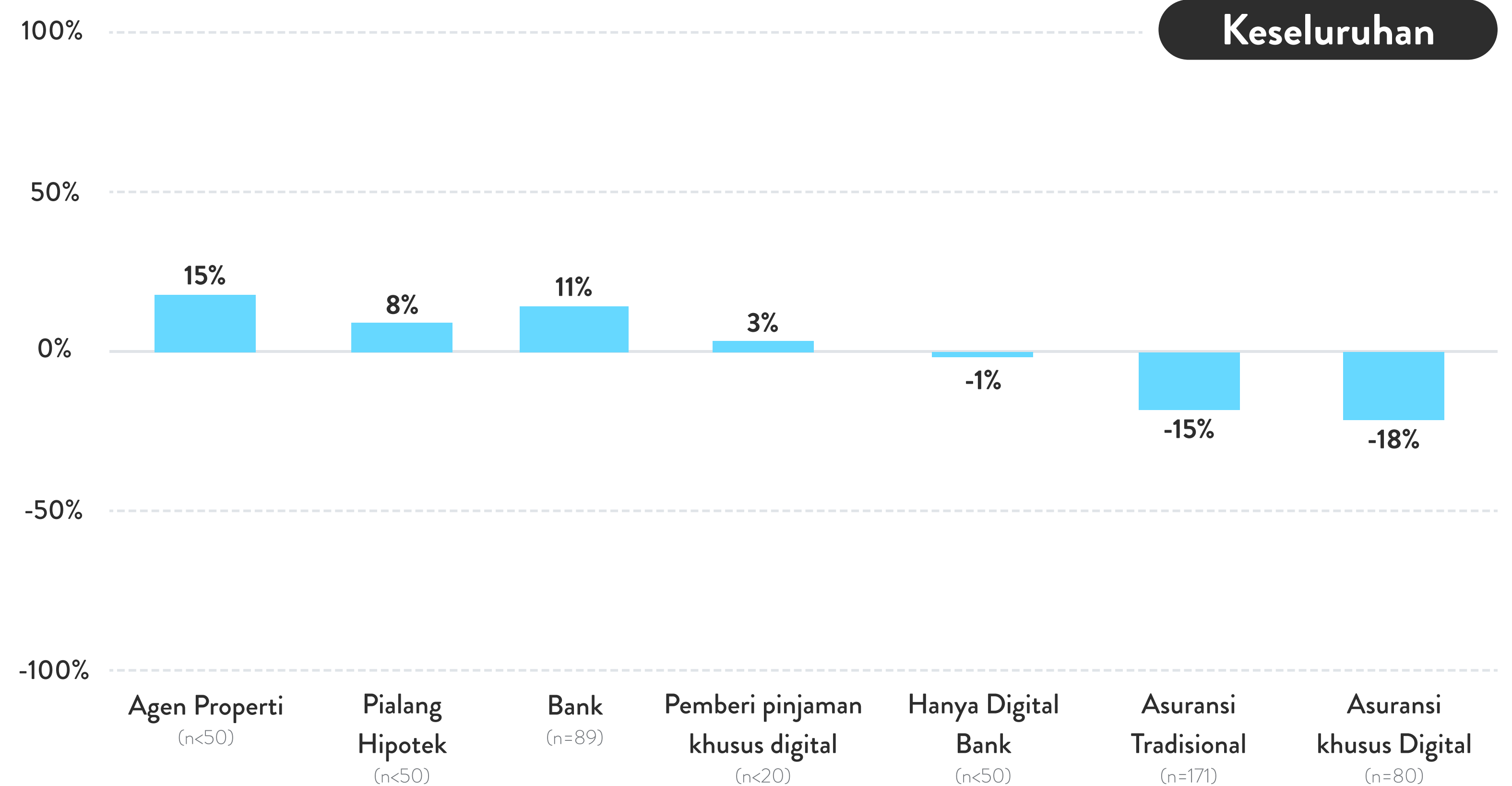
01

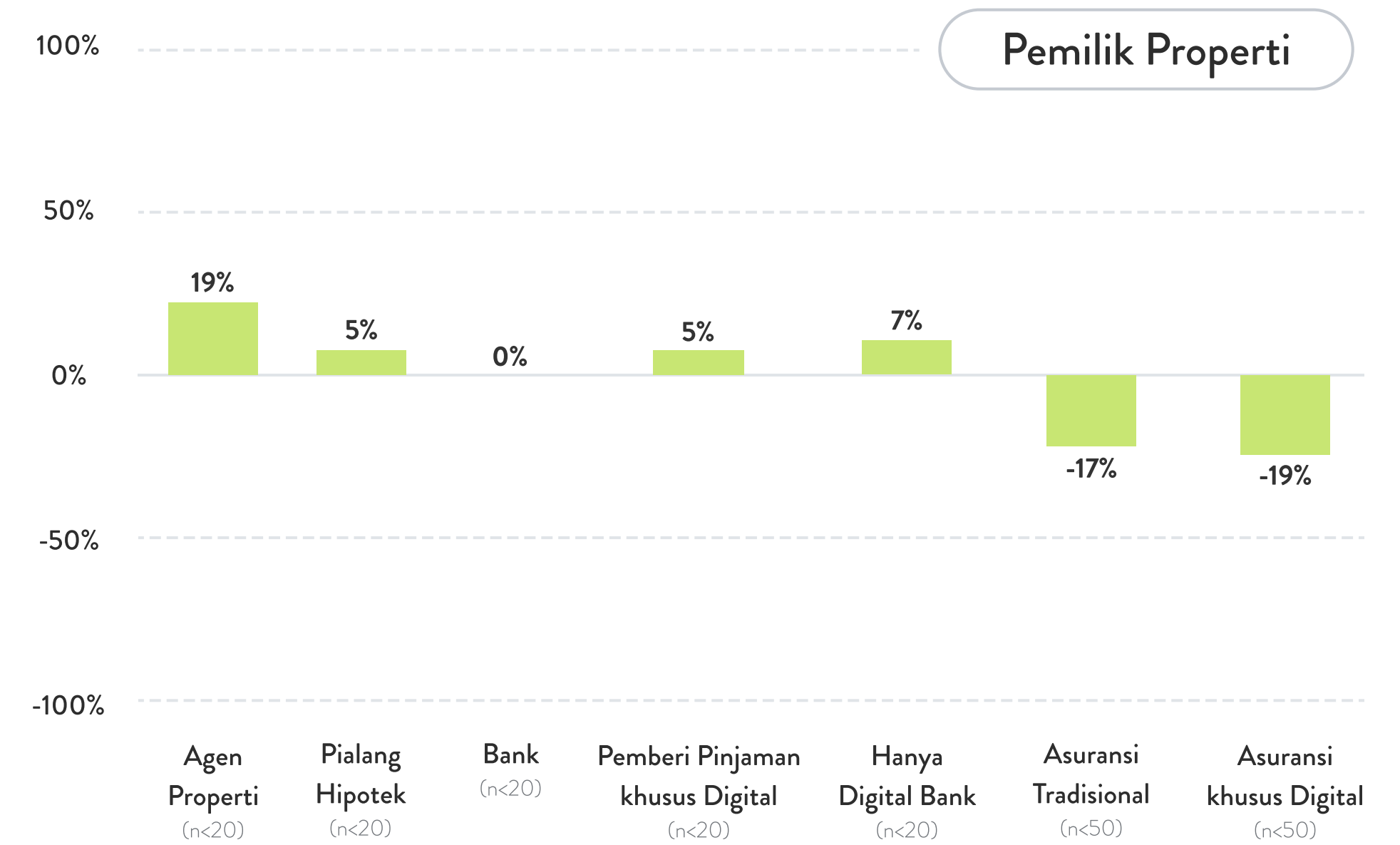
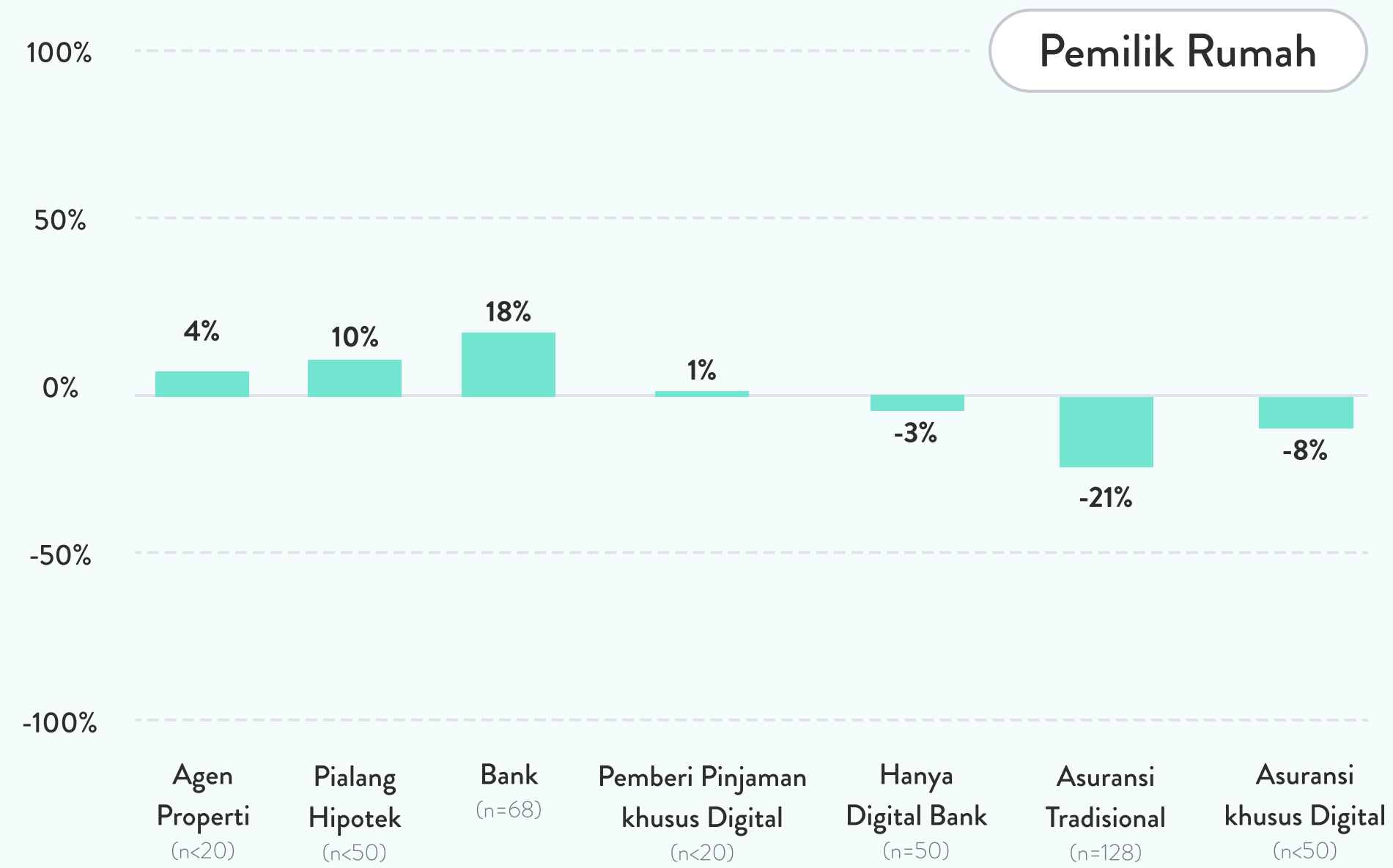
WAWASAN

Pemilik rumah, Tuan Tanah, dan Penyewa akan berpindah ke asuransi tertanam* di masa depan dengan **(+34%)** biaya asuransi tradisional **(-15%)**

* Sumber asuransi tertanam meliputi agen properti (15%), pemberi pinjaman dana (8%), dan bank (11%)

“ Bagaimana Anda akan lebih suka mendapatkan Asuransi Properti di masa mendatang? ”

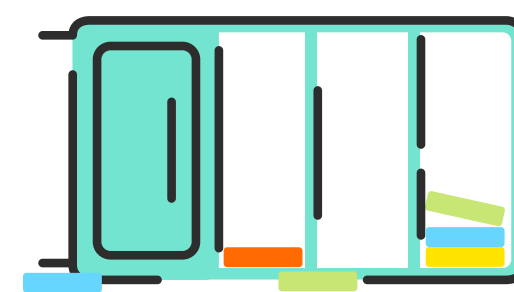
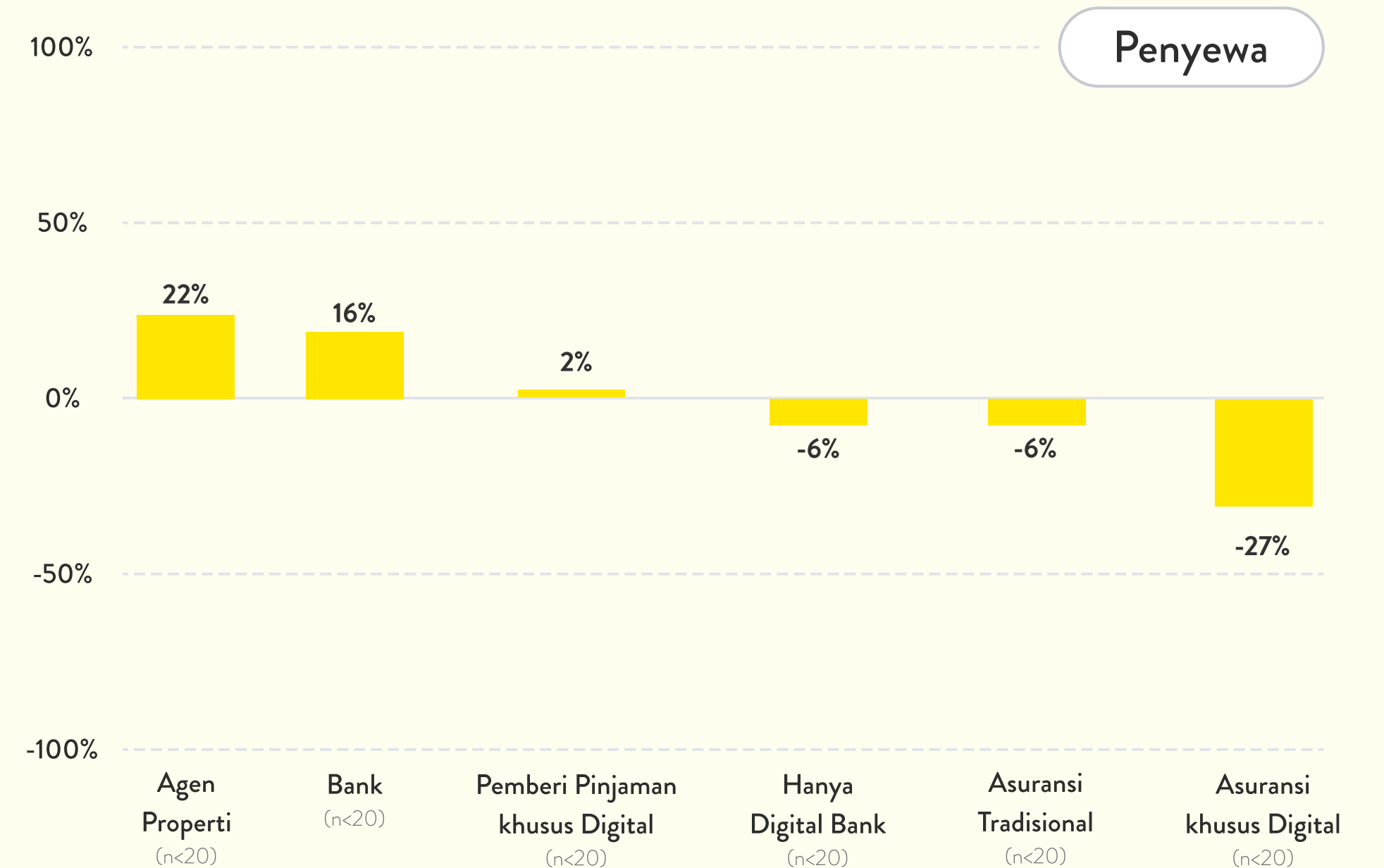




WAWASAN 01



Sebagian besar pelanggan "sangat ingin" berpindah ke sumber tertanam untuk asuransi di masa depan, dengan biaya jaminan asuransi tradisional



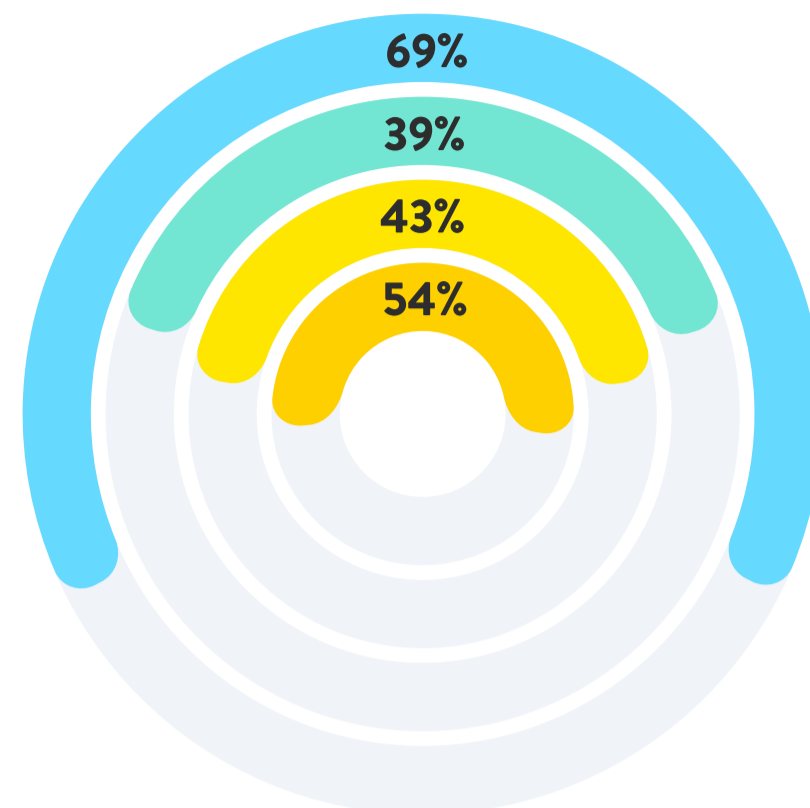
02



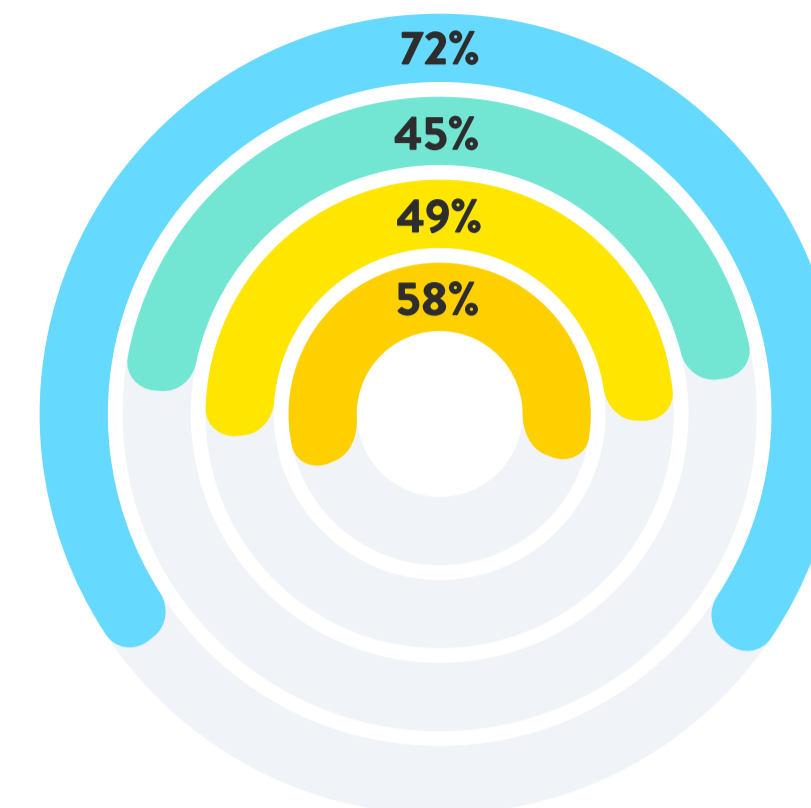
WAWASAN

Kemudahan adalah alasan utama mengapa pemilik rumah, tuan tanah, dan penyewa lebih menyukai asuransi tertanam

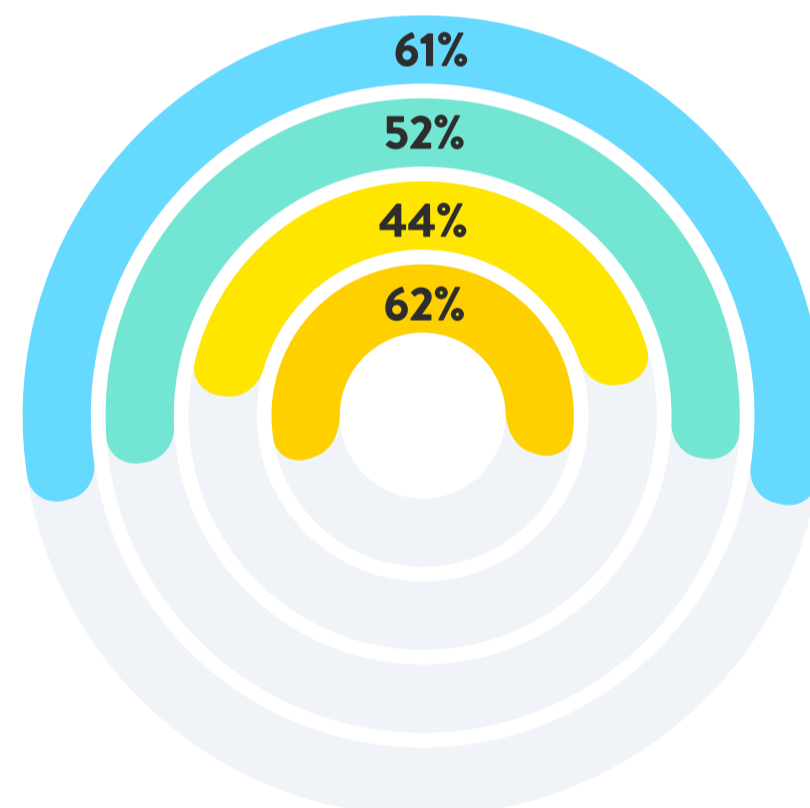
“ Mengapa Anda lebih menyukai sumber ini?
Pilih semua yang sesuai ”



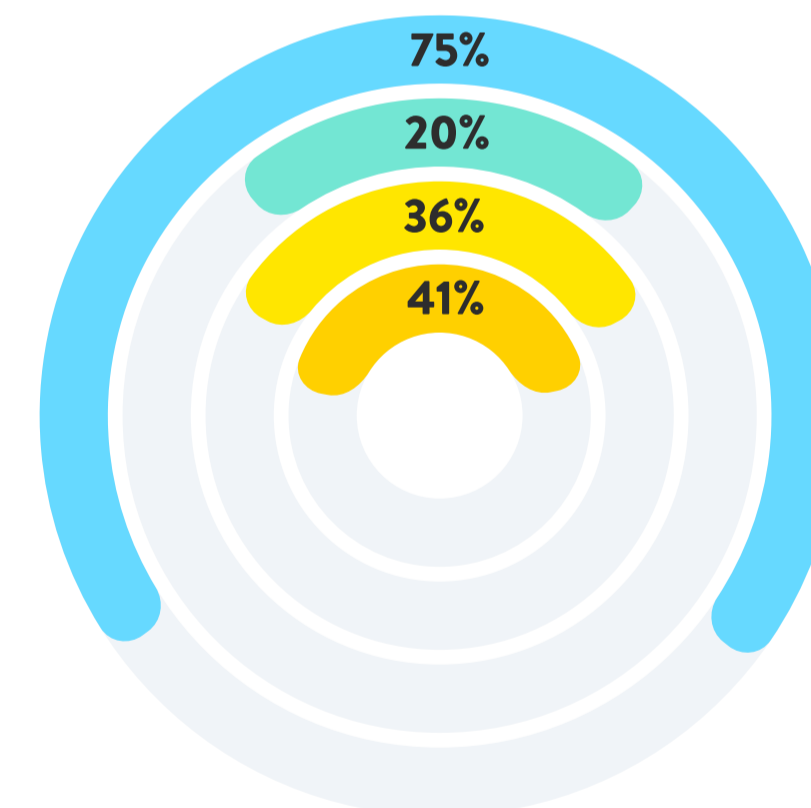
Keseluruhan



Pemilik Rumah



Pemilik Properti



Penyewa

● Kemudahan

● Memercayai

● Biaya

● Asuransi yang Disesuaikan



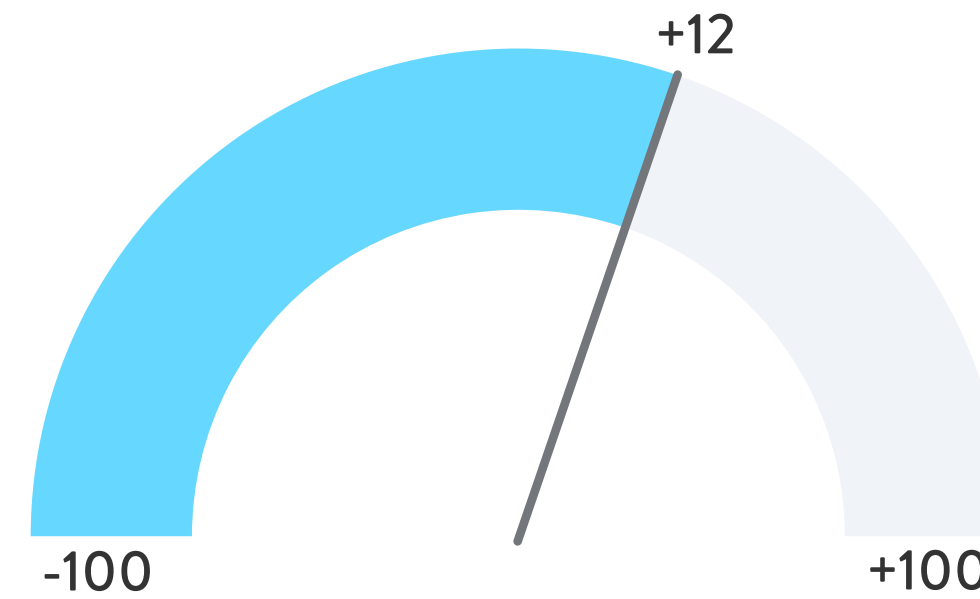
03A



WAWASAN

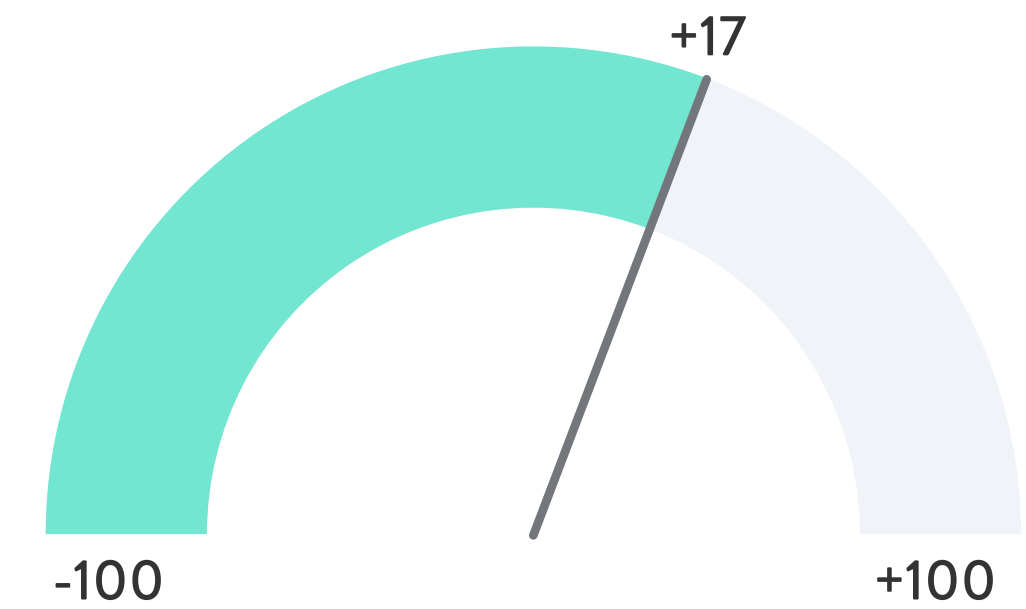
Pengalaman pengajuan klaim untuk asuransi properti buruk, dengan NPS rata-rata +15 bagi seluruh Pemilik Rumah, Penyewa, dan Tuan Tanah untuk semua jenis pelanggan

“ Dengan mempertimbangkan yang telah terjadi, dalam skala 1 hingga 10, di mana 1 adalah pengalaman buruk dan 10 adalah pengalaman luar biasa, bagaimana Anda akan menilai proses klaimnya? ”



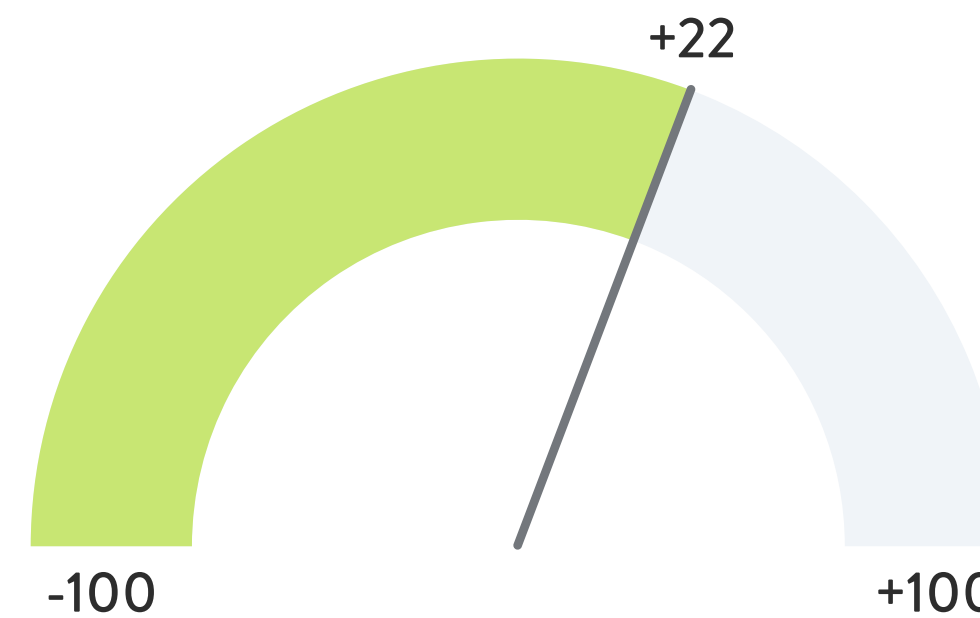
(n=176)

Pemilik Rumah



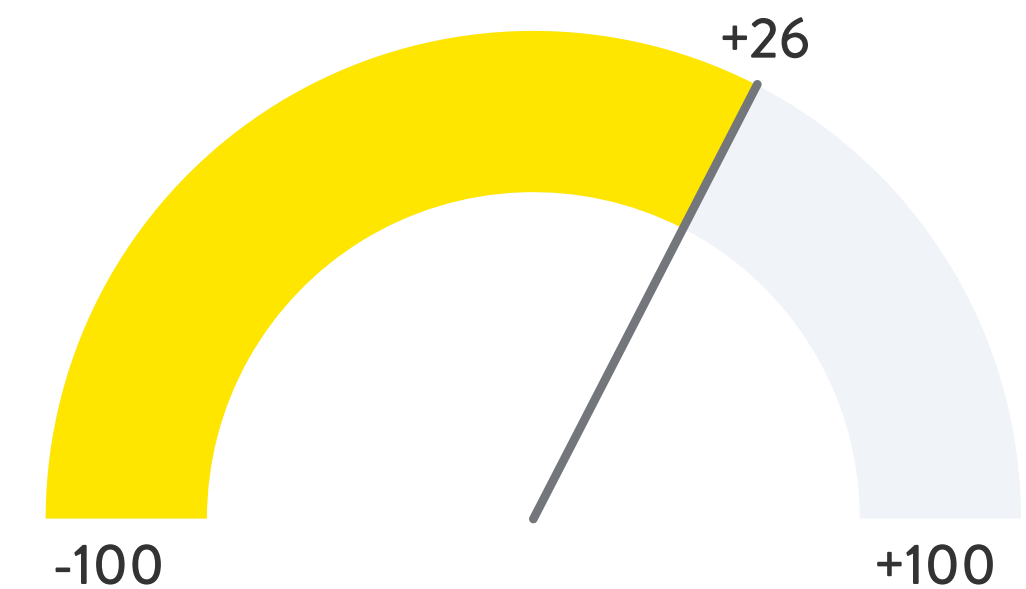
(n=70)

Pemilik Properti



(n<50)

Penyewa



(n=66)

Tuan Rumah

● NPS - Pemilik Rumah ● NPS - Pemilik Properti ● NPS - Penyewa ● NPS - Tuan Rumah Sewa Jangka pendek

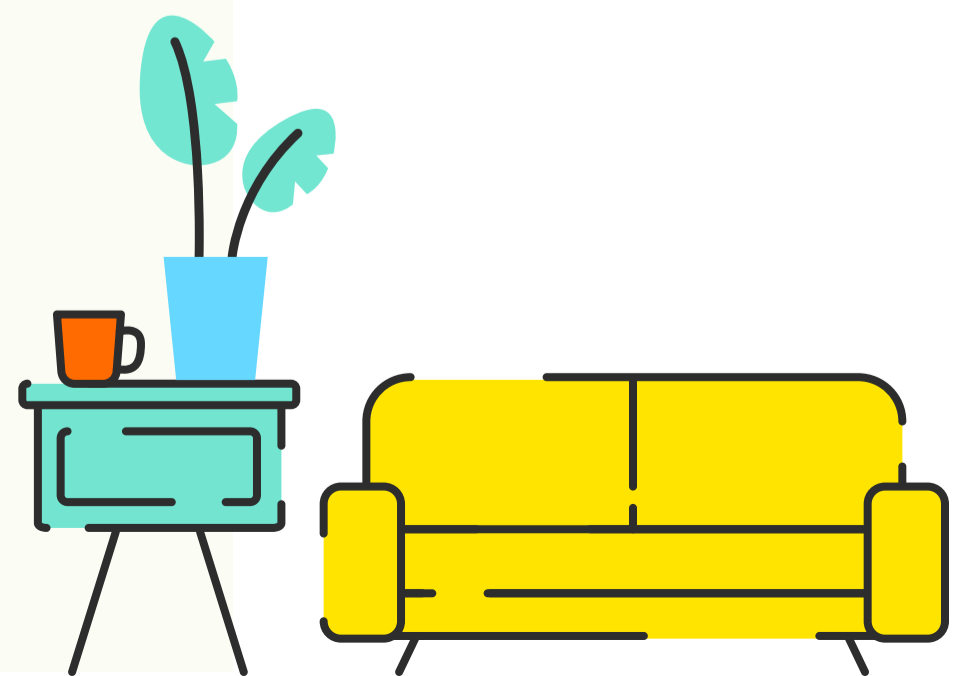
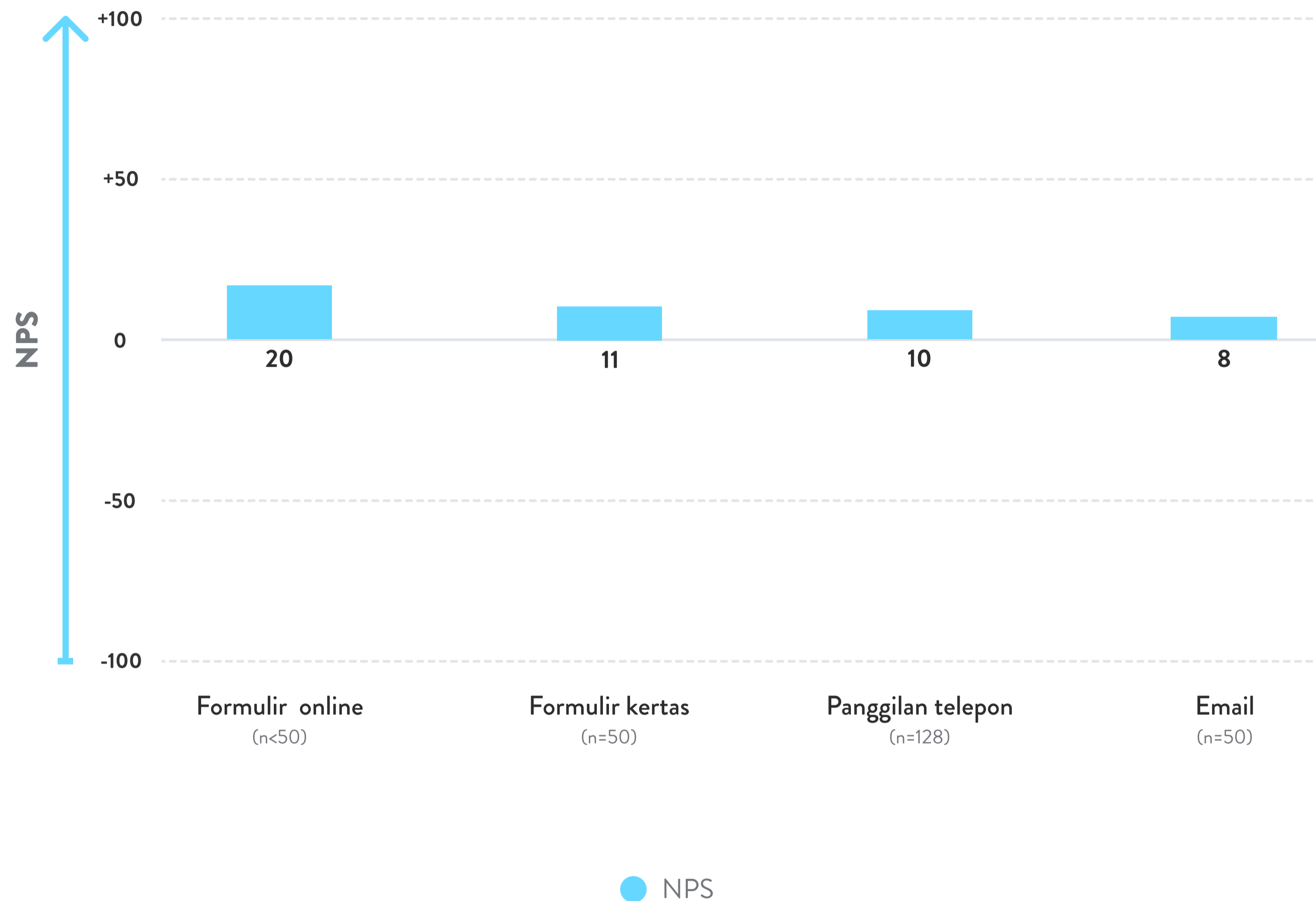
03_B



WAWASAN

Pengalaman pengajuan klaim menjadi paling buruk saat ada panggilan telepon atau email

“ Dengan mempertimbangkan yang telah terjadi, dalam skala 1 hingga 10, di mana 1 adalah pengalaman buruk dan 10 adalah pengalaman luar biasa, bagaimana Anda akan menilai proses klaimnya? ”

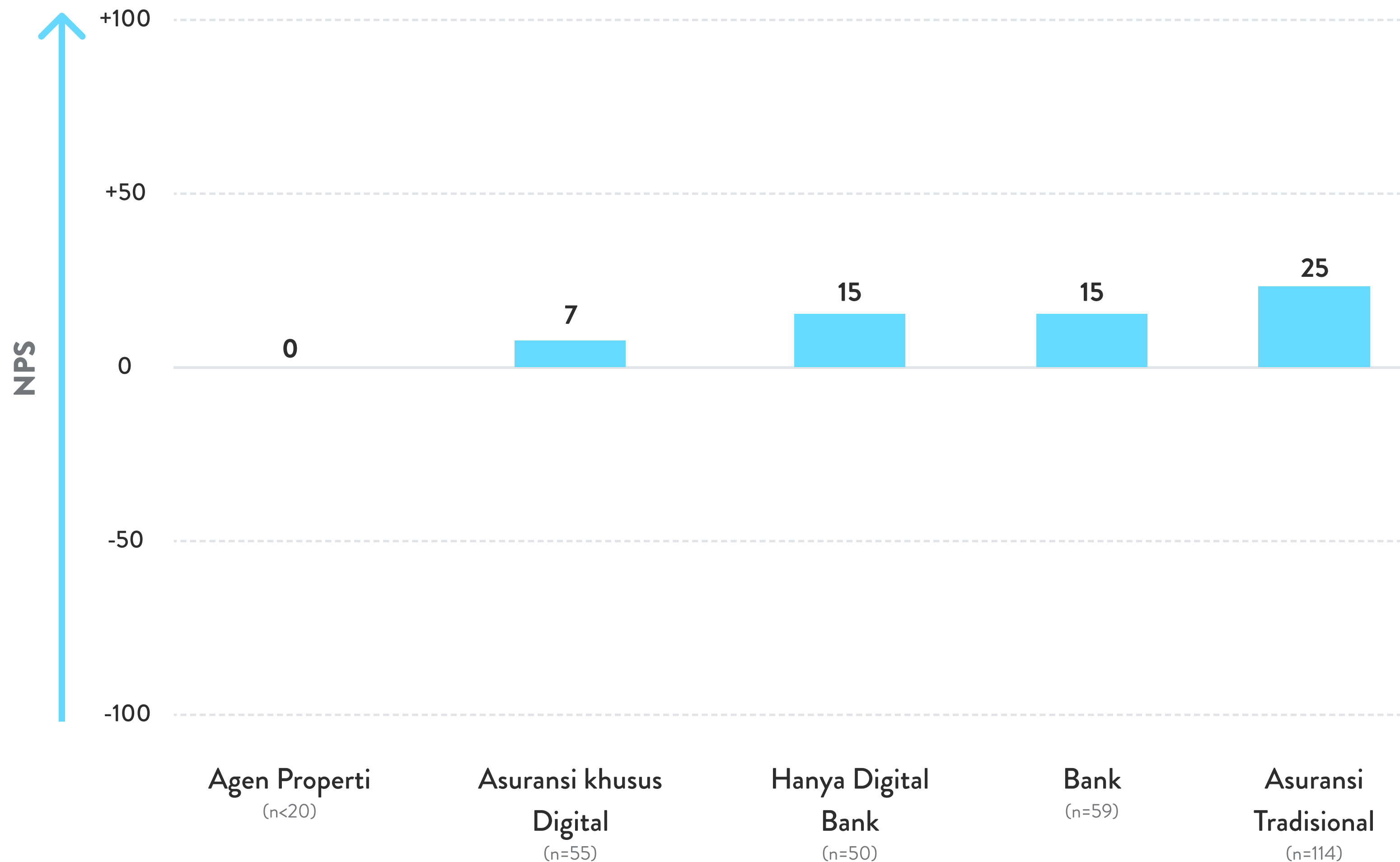


03c

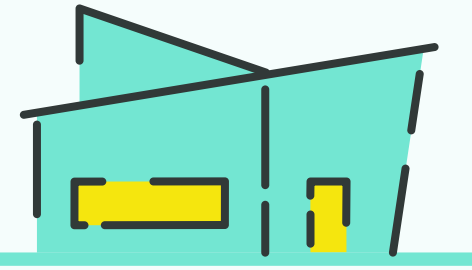
WAWASAN

NPS rendah di mana pun pelanggan mendapatkan asuransi

“ Dengan mempertimbangkan yang telah terjadi, dalam skala 1 hingga 10, di mana 1 adalah pengalaman buruk dan 10 adalah pengalaman luar biasa, bagaimana Anda akan menilai proses klaimnya? ”



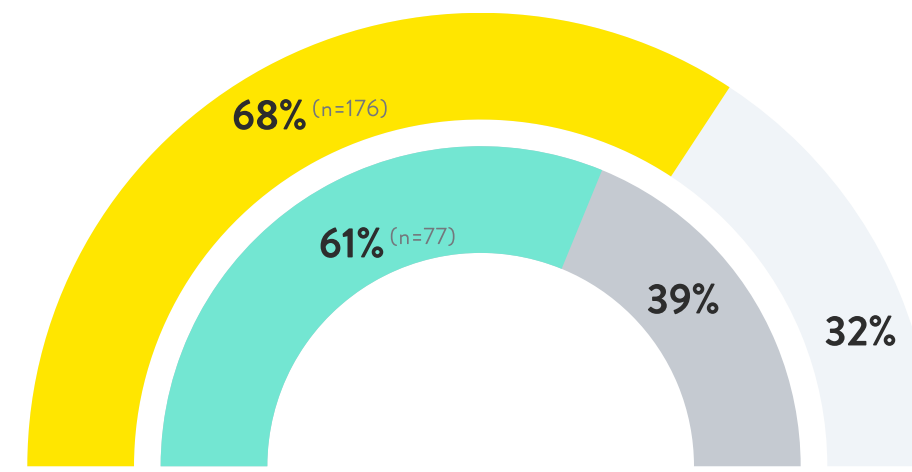
04



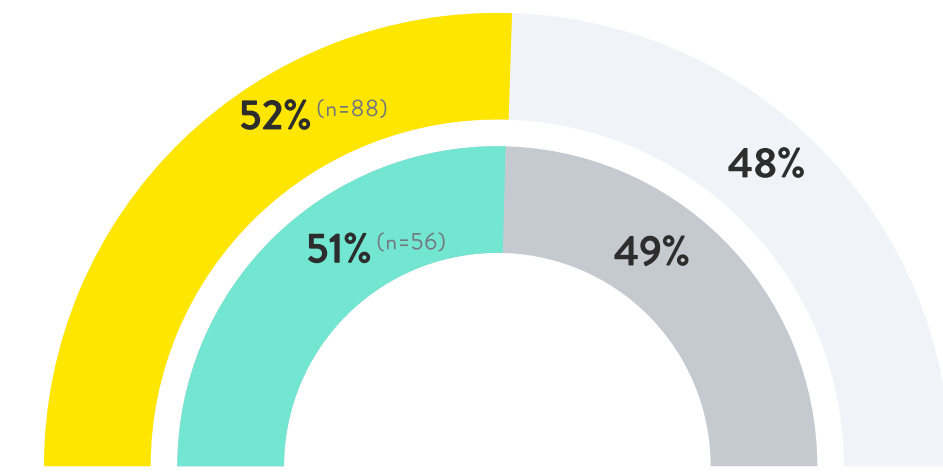
WAWASAN

Mereka yang baru saja mengajukan klaim bersedia beralih dengan tarif 7% lebih tinggi daripada mereka yang belum lama ini mengajukan klaim

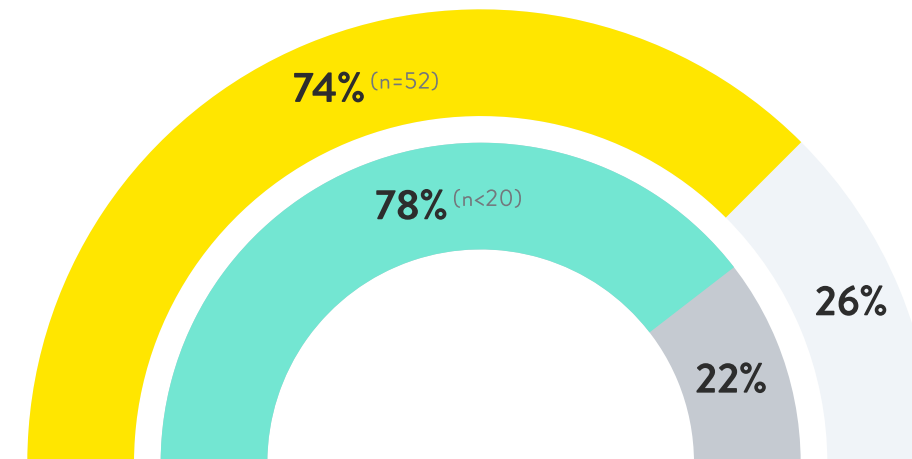
“Apakah Anda perlu mengajukan klaim?”



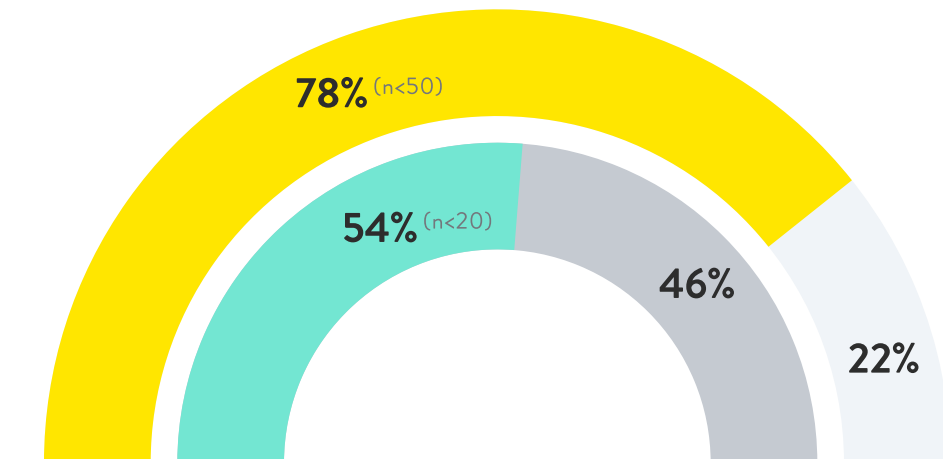
Keseluruhan



Pemilik Rumah



Pemilik Properti



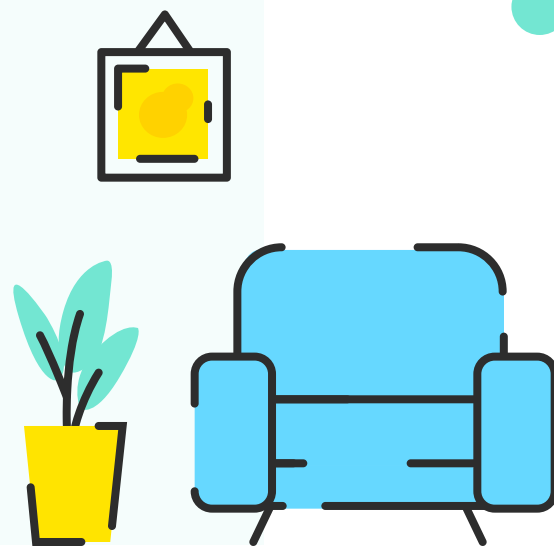
Penyewa

● Ya, saya mengajukan klaim - ingin berpindah

● Tidak, saya tidak mengajukan klaim - ingin berpindah

● Ya, saya mengajukan klaim - tidak ingin berpindah

● Tidak, saya tidak mengajukan klaim - tidak ingin berpindah



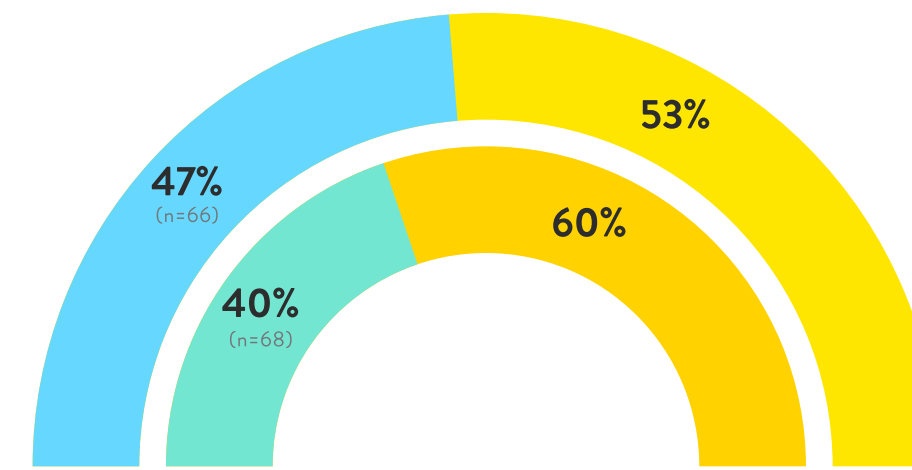
05



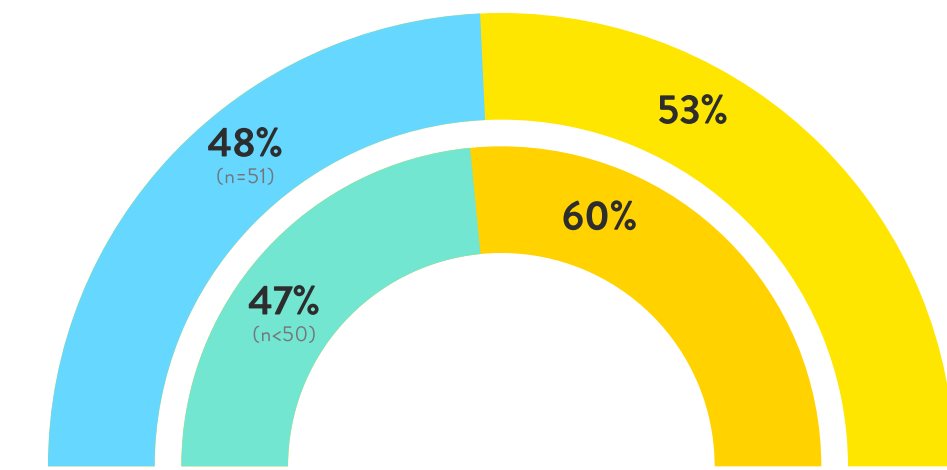
WAWASAN

53% Pemilik Rumah, Tuan Tanah, dan Penyewa tidak ditawarkan asuransi dalam proses aplikasi mereka

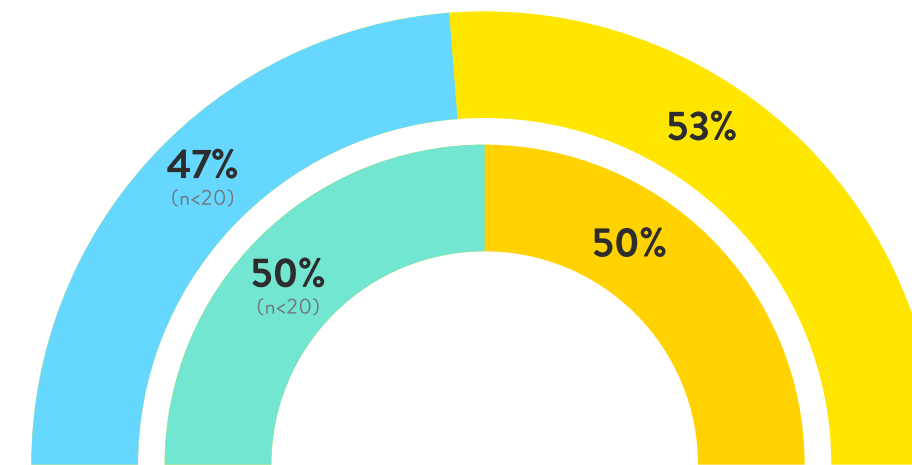
“ Anda mengindikasikan bahwa Anda tidak mendapatkan Asuransi Properti dari sumber berikut. Harap indikasikan mengapa? ”



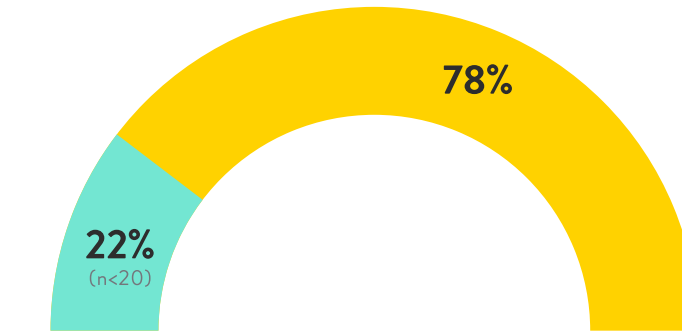
Keseluruhan



Pemilik Rumah



Pemilik Properti



Penyewa

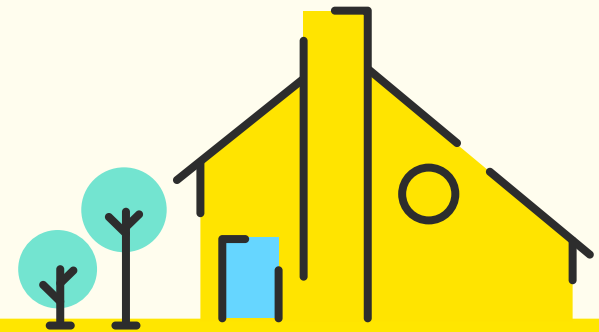
- Saya ditawari Asuransi oleh bank/pemberi pinjaman saya, tetapi saya memilih untuk tidak mengambilnya
- Saya ditawari Asuransi oleh makelar saya, tetapi saya memilih untuk tidak mengambilnya
- Saya **tidak** ditawari Asuransi oleh bank/pemberi pinjaman saya
- Saya **tidak** ditawari Asuransi oleh makelar saya

TUAN RUMAH

SEWA JANGKA PENDEK



06

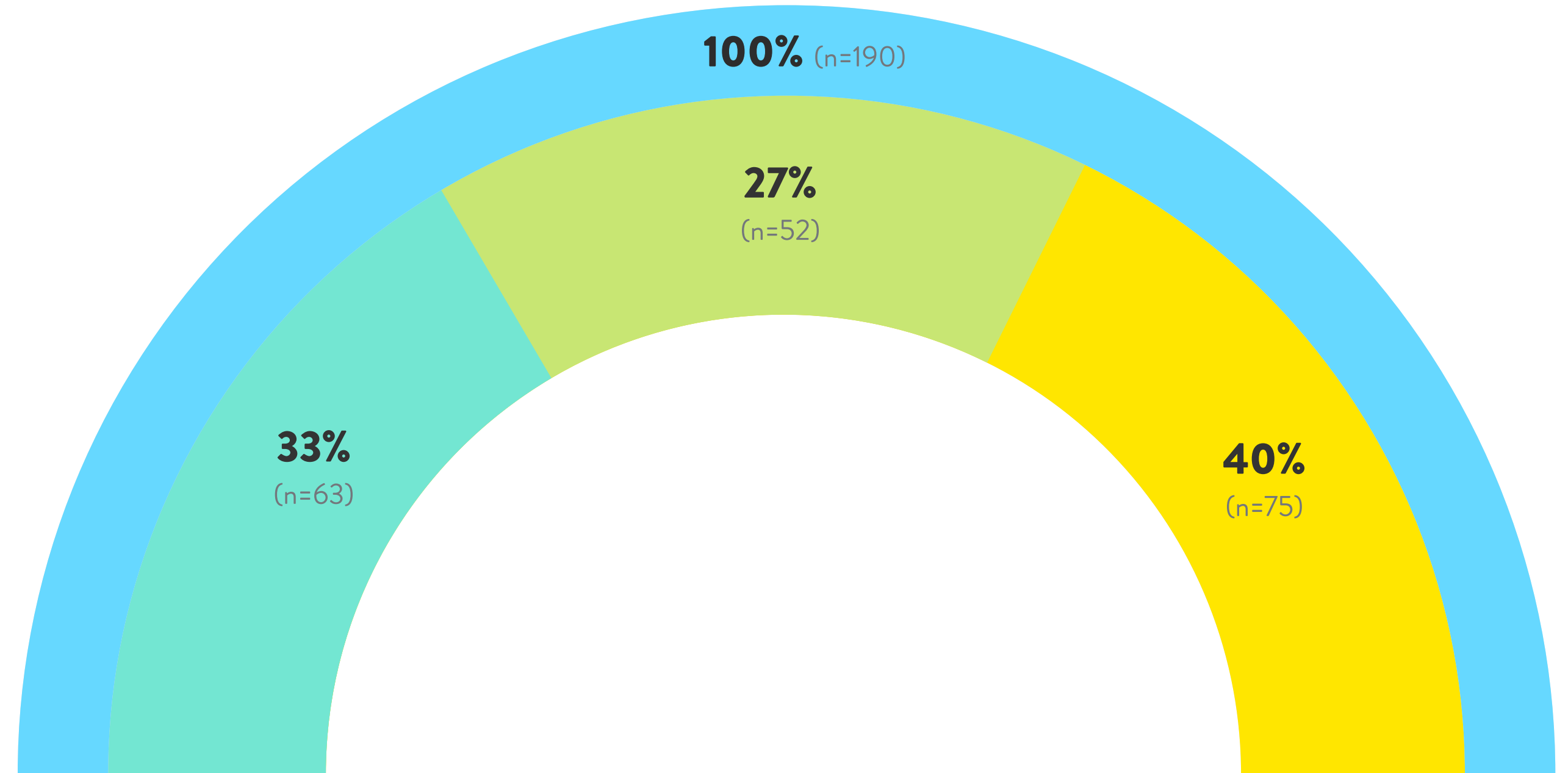


WAWASAN

100% dari tuan rumah menginginkan situs-situs jangka pendek mereka (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, dsb.) untuk menawarkan Perlindungan Tuan Tanah sebagai tambahan Perlindungan Tuan Rumah yang sudah termasuk pada setiap pemesanan

Ketika di tanya alasannya, 27% dari mereka lebih memilih membayar murah untuk listing situs-situs jangka pendek mereka, sedangkan 33% sisanya lebih memilih membayar murah untuk polis Asuransi Tuan Rumah atau Pemilik Rumah

“ Jika Anda bisa mendapatkan Asuransi Tuan Tanah atau Asuransi Pemilik Rumah dari situs iklan properti sewaan jangka pendek favorit anda, apakah anda tertarik dengan penawaran ini? ”



- Tertarik untuk membeli Asuransi Tuan Tanah/Rumah
- Responden yang memilih untuk membeli Asuransi Tuan Tanah/Pemilik Rumah dengan penawaran diskon
- Responden yang lebih suka membeli Asuransi Pemilik Tanah/Pemilik Rumah dengan diskon biaya daftar sewa
- Responden yang memiliki preferensi lain saat membeli Asuransi Tuan Tanah/Pemilik Rumah
- Tidak tertarik untuk membeli Asuransi Tuan Tanah/Rumah

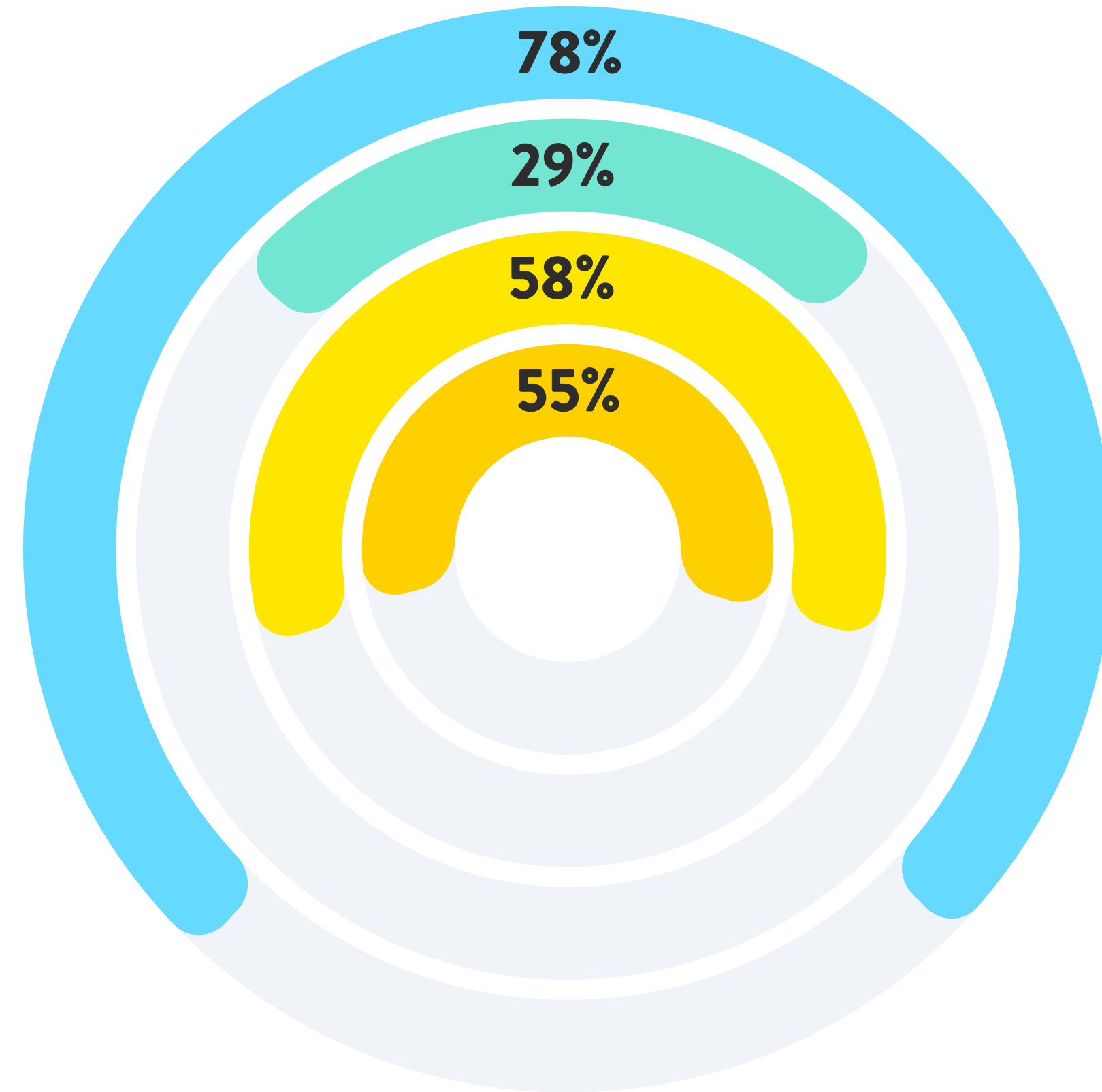
07



WAWASAN

Kemudahan adalah salah satu alasan utama mengapa Tuan Rumah akan tertarik untuk membeli Asuransi Tuan Tanah atau Rumah dari situs iklan properti sewaan favorit mereka

“ Mengapa Anda lebih suka menerima tawaran tersebut? Pilih semua yang sesuai ”



● Kemudahan

● Memercayai

● Biaya

● Asuransi yang Disesuaikan



COVER GENIUS

THE EMBEDDED INSURANCE

PROPERTY REPORT: INDONESIA

Insights and trends from over **500**
Homeowners, Landlords, and Renters



WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



Homeowners

Those who own a property and currently live in the property



Landlords

Those who own one or more investment properties



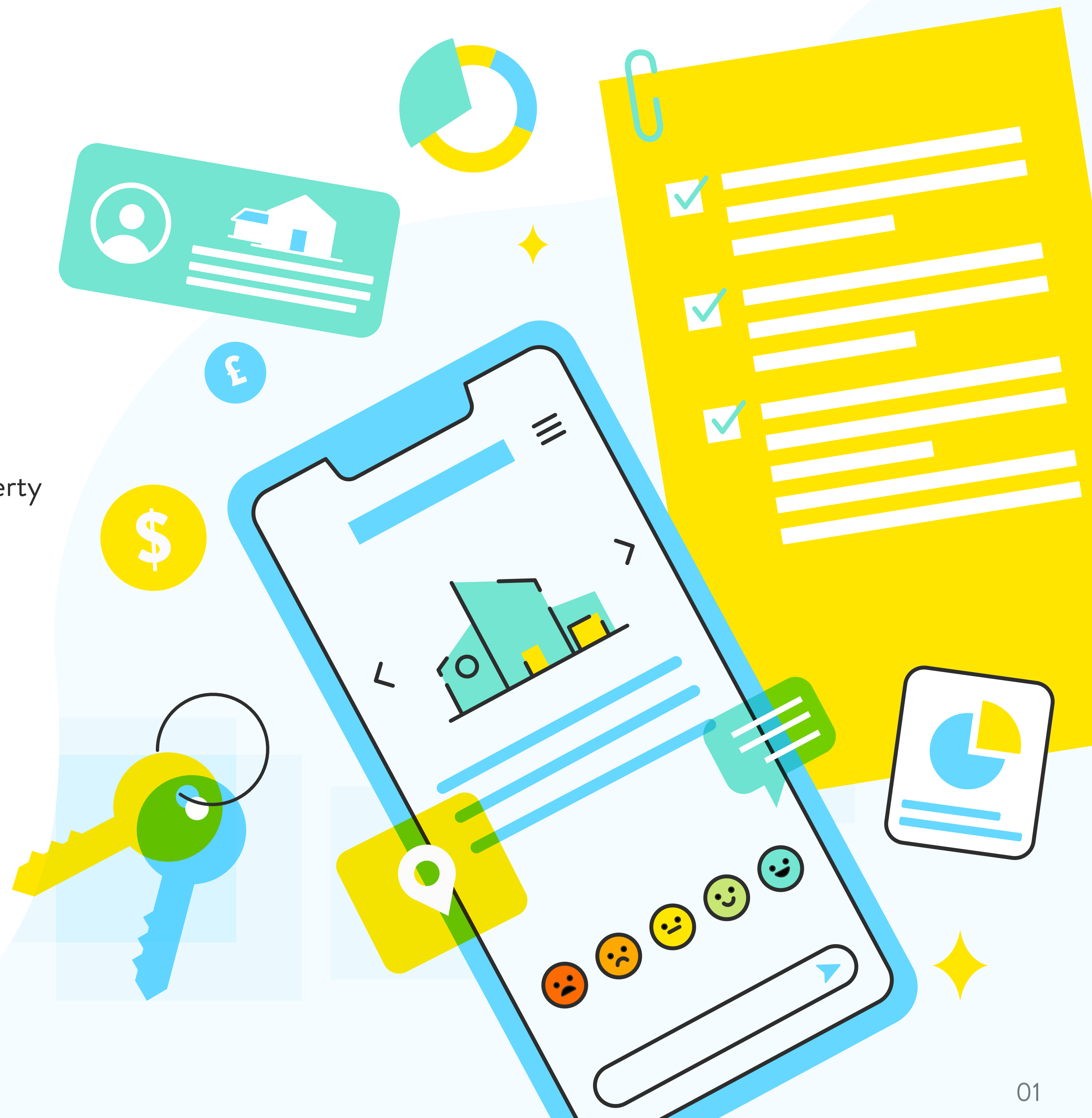
Renters

Those who are currently leasing a property



Hosts

Those who currently host guests for short-term stays



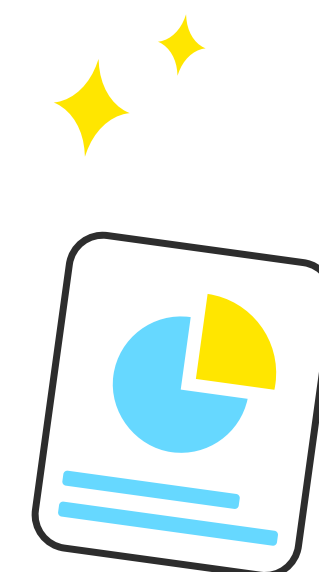
WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A consumer-focused survey on claims experiences and embedded offers for the property industry

This report, from Cover Genius, the insurtech for embedded insurance, and research firm Momentive.ai, examines consumer interest in a new model of insurance distribution where realtors, banks, lenders, mortgage brokers, short-term rental listing providers and other proptechs offer insurance during the application process for buying or renting their property.

The report is based on a survey conducted in September-October 2022 of over 500 census-balanced Renters, Landlords and Homeowners in Indonesia. The report is part of a global series that includes Indonesia, Argentina, Australia, Brazil, Canada, France, Germany, India, Italy, Mexico, Singapore, South Korea, Thailand, UK, US and Vietnam.

The respondents answered up to 30 questions about which type of property insurance they bought, their purchase source, whether they made a claim and the overall claim experience. In-depth country studies are also available at covergenius.com/research.



545

CUSTOMERS SURVEYED

EXECUTIVE SUMMARY

The research revealed a majority of Renters, Landlords and Homeowners are demanding a better end-to-end experience when renting and buying properties, as evidenced by low Net Promoter Scores (NPS) industry-wide. Customers are highly interested in embedded insurance due to the convenience it offers because it eliminates the need to take that “second step” when purchasing insurance. For the property industry, this desire for convenience will come at the cost of traditional insurers.

Findings show that short-term rental hosts are not interested in managing multiple insurance policies. Nearly 100% of them would instead be interested in purchasing insurance from their rental listing provider, with convenience as the key motivator. Hosts see the potential to save money on either their policy or short-term listing fees as the coverages included from their listing sites overlap with their own policies during rental days.

Property Insurance - Insights

INSIGHT 01

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance in the future **(+34%)** at the cost of traditional insurers **(-15%)**.

INSIGHT 02

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance.

INSIGHT 03

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **+15** across Homeowners, Renters and Landlords.

INSIGHT 04

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **7%** higher than those who have not recently made a claim.

INSIGHT 05

53% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process.

Short-Term Rental Hosts - Insights

INSIGHT 06

100% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that’s included with every booking.

INSIGHT 07

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site.

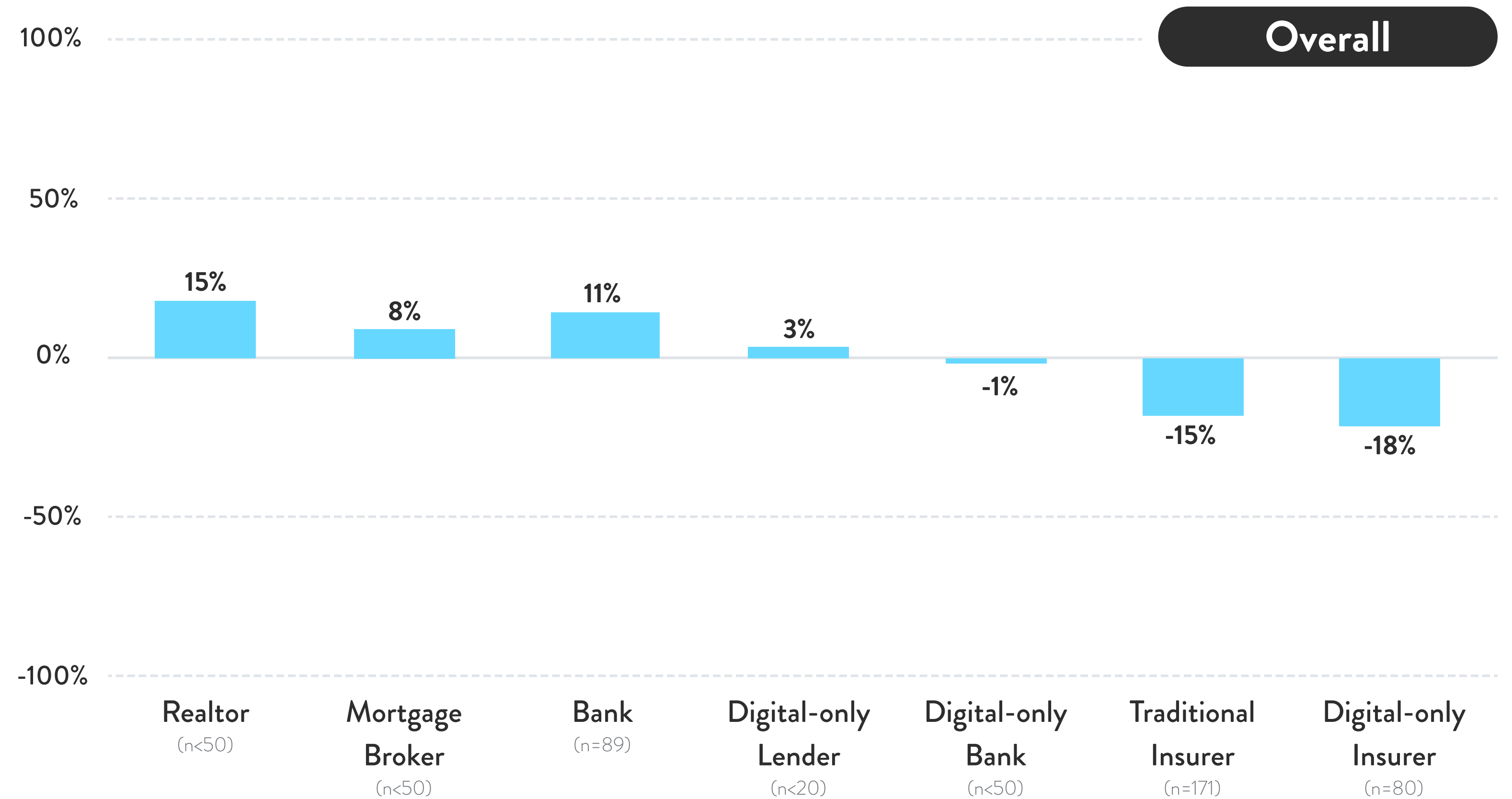
01

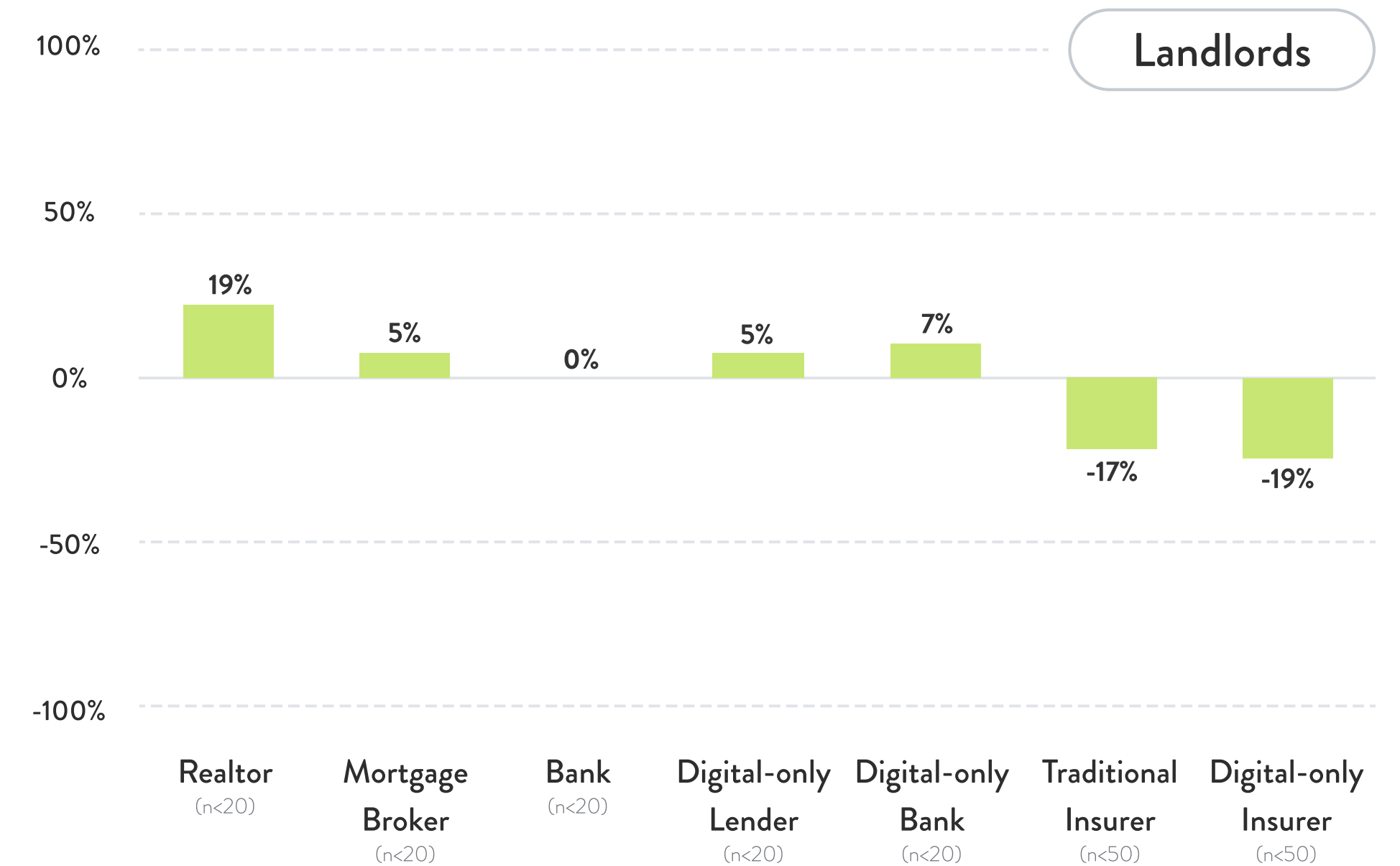
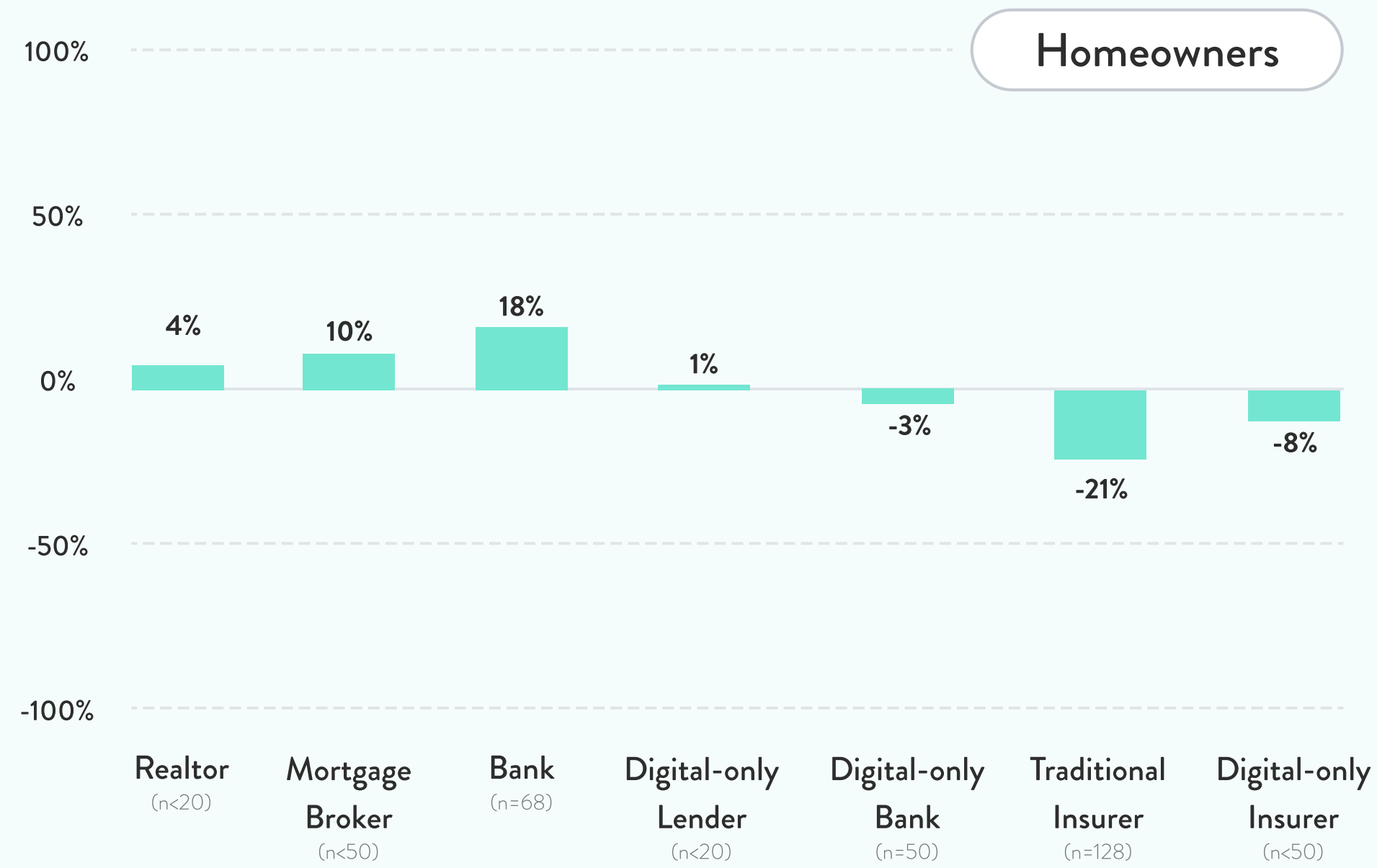
INSIGHT

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources* in the future (+34%) at the cost of traditional insurers (-15%)

* Embedded insurance sources include realtors (15%), mortgage brokers (8%), and banks (11%)

“ How would you prefer to get property insurance in the future? ”

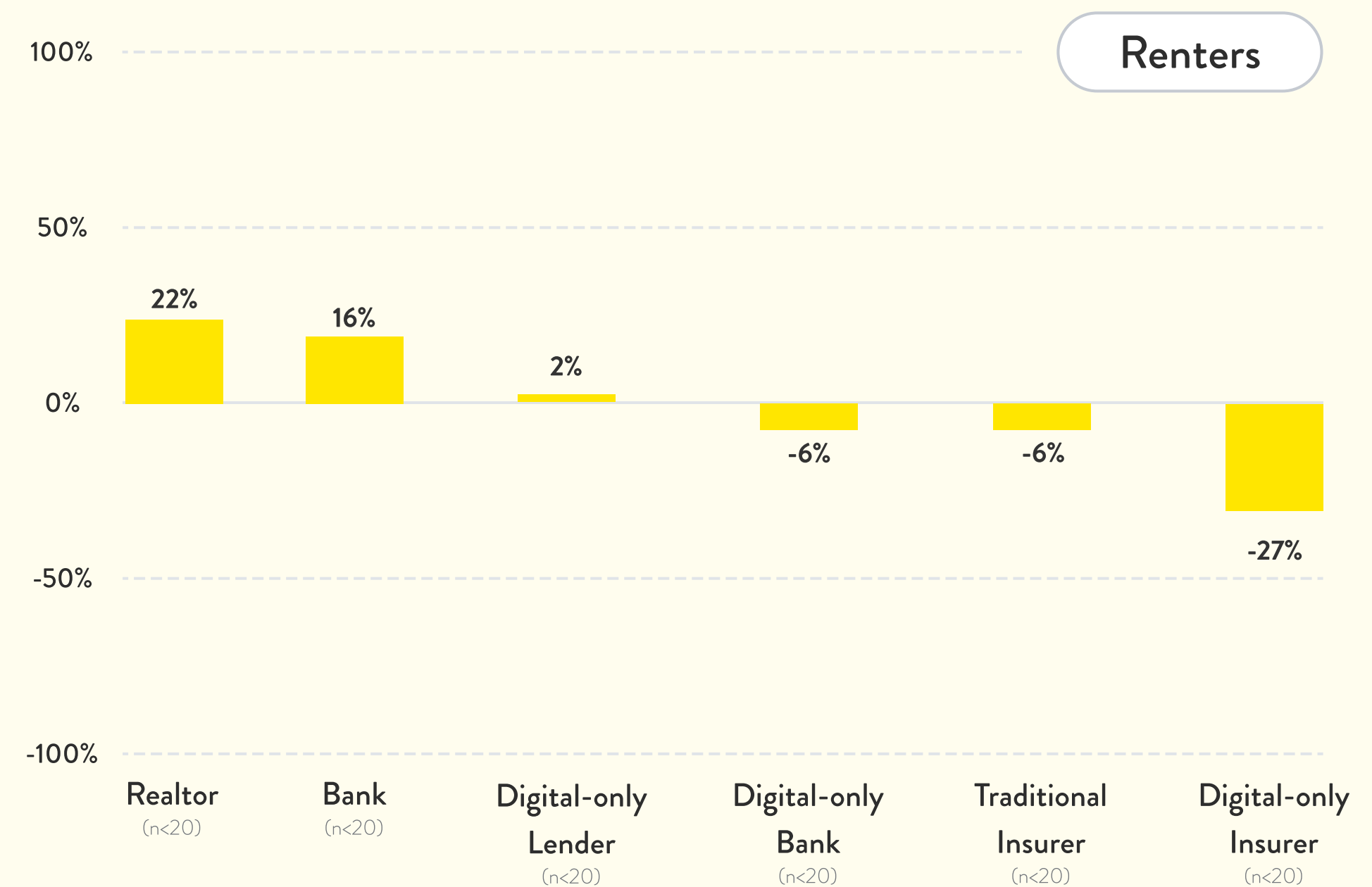




INSIGHT 01



The majority of customers “highly intend” to switch to embedded sources for insurance in the future, at the cost of traditional insurers



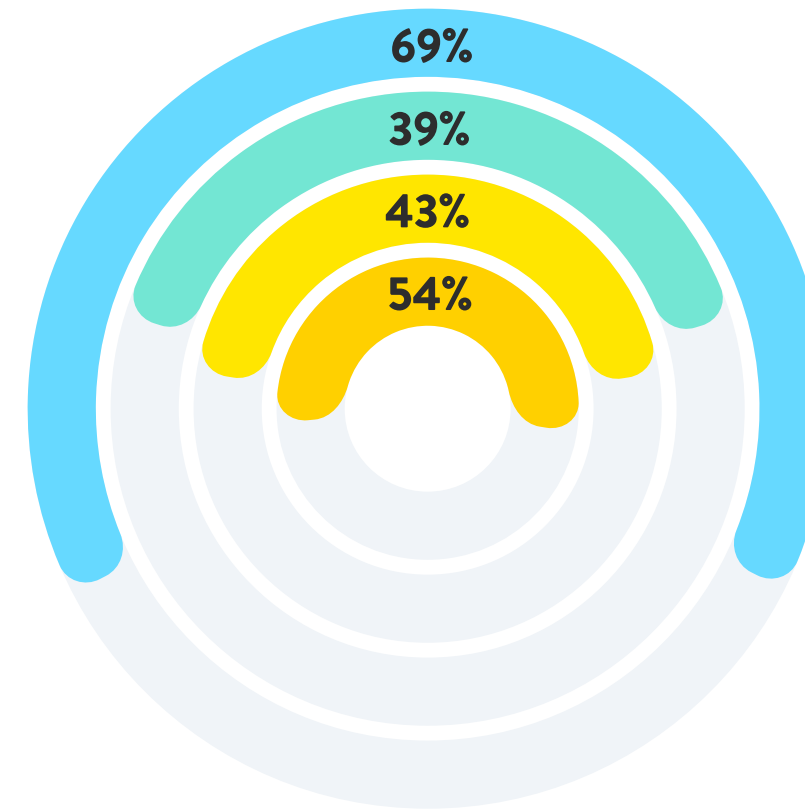
02



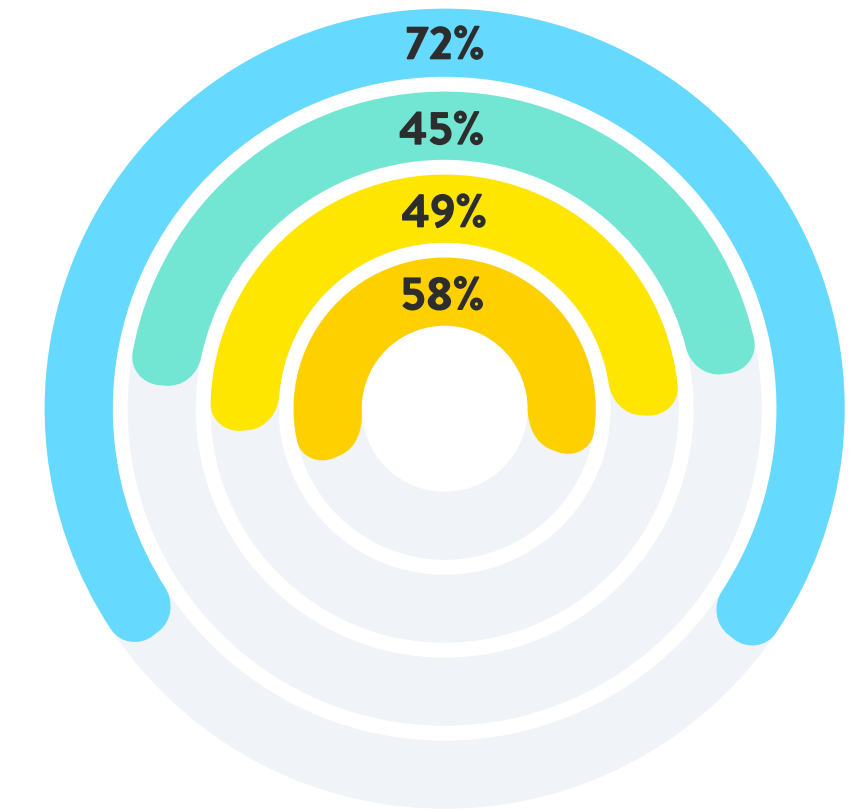
INSIGHT

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance

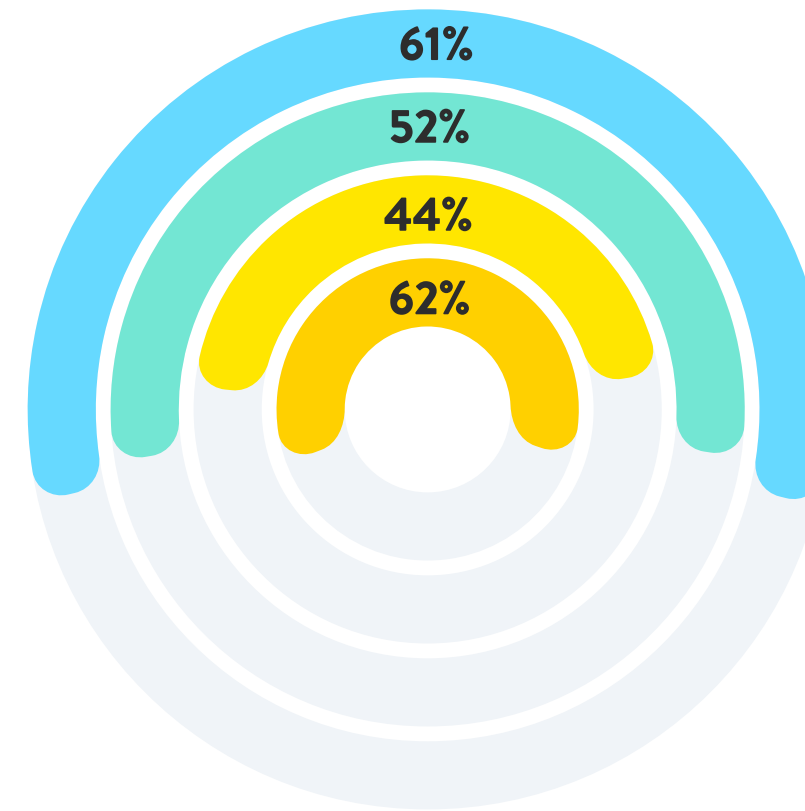
“ Why would you prefer this source? Select all that apply ”



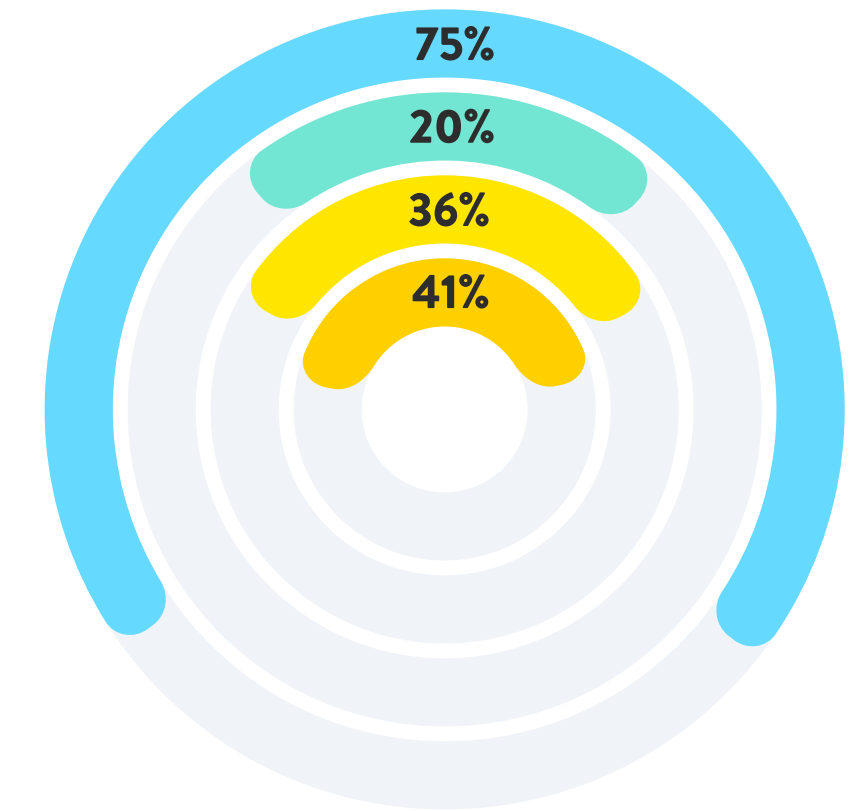
Overall



Homeowners



Landlords



Renters

● Convenience ● Trust ● Cost ● Tailored Insurance



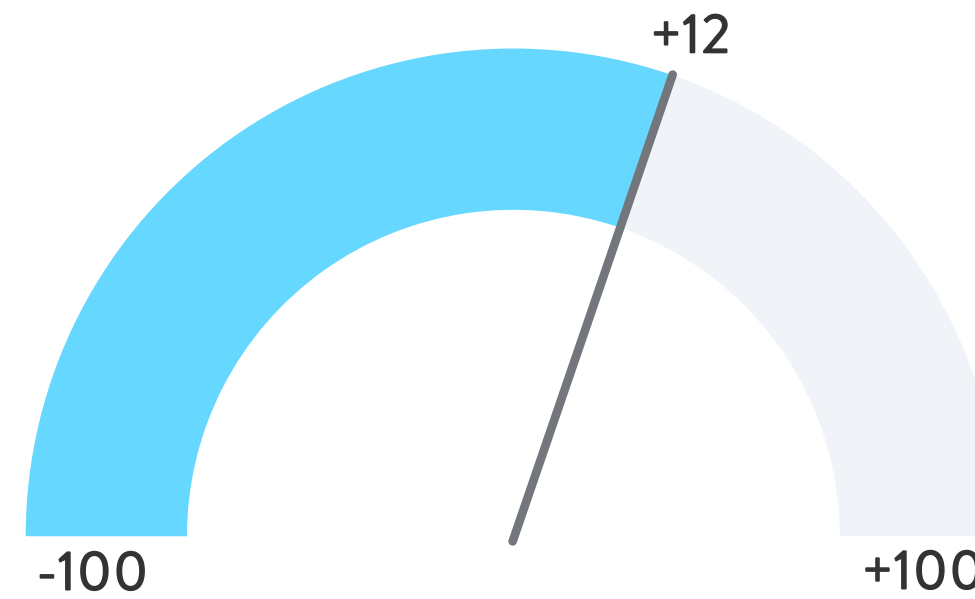
03A



INSIGHT

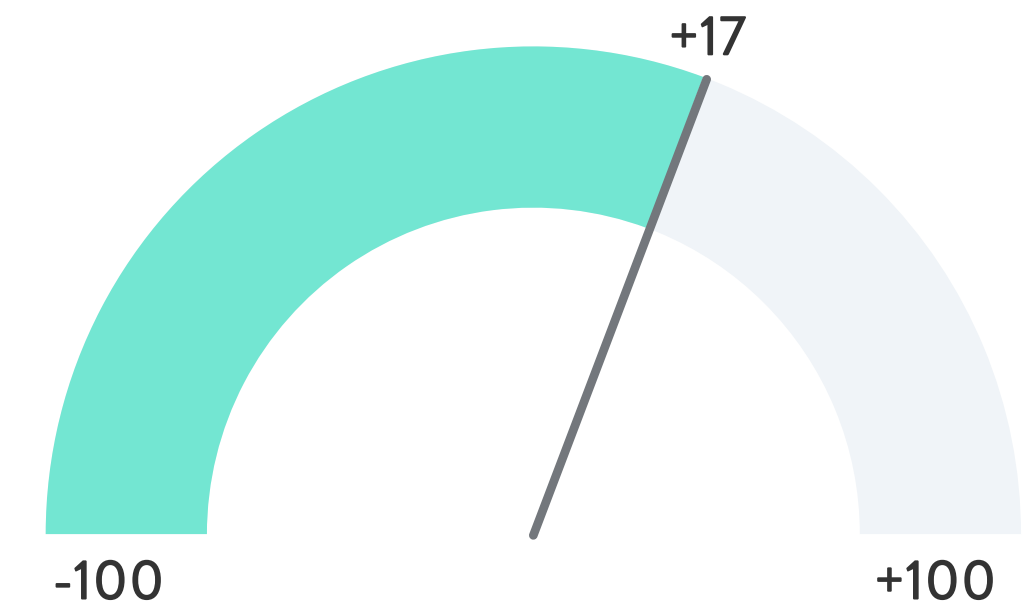
Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of +15 across Homeowners, Renters and Landlords

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



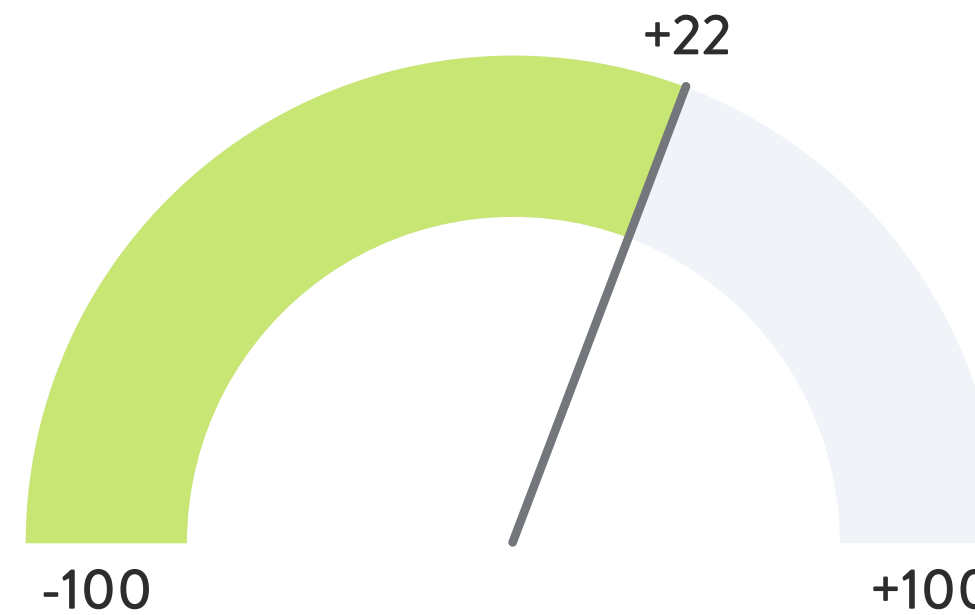
(n=176)

Homeowners



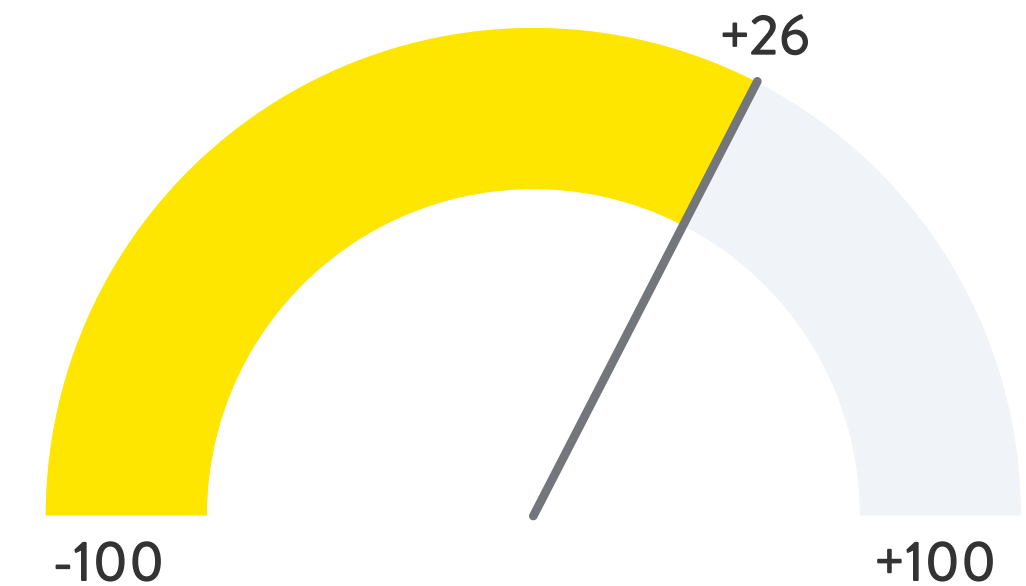
(n=70)

Landlords



(n<50)

Renters



(n=66)

Hosts

● NPS - Homeowners ● NPS - Landlords ● NPS - Renters ● NPS - Short-term Rental Hosts

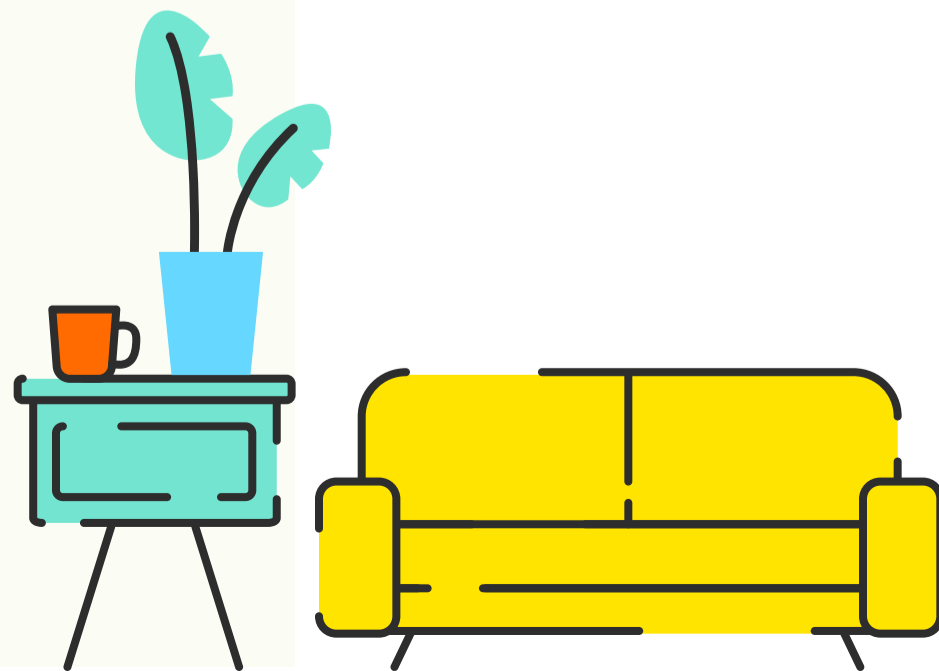
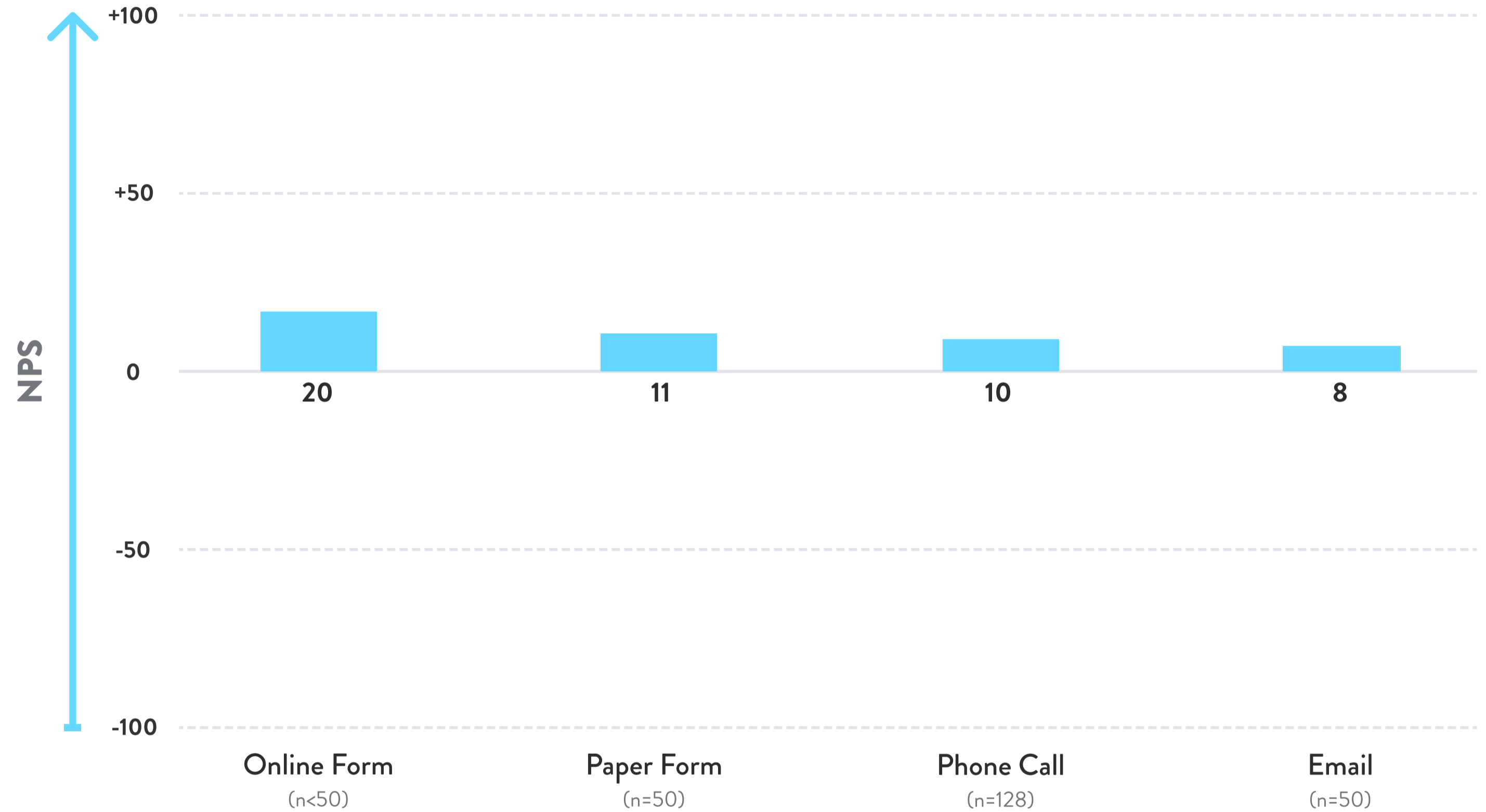
03_B



INSIGHT

The claims experience is the worst when claims are made through phone call and email

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”

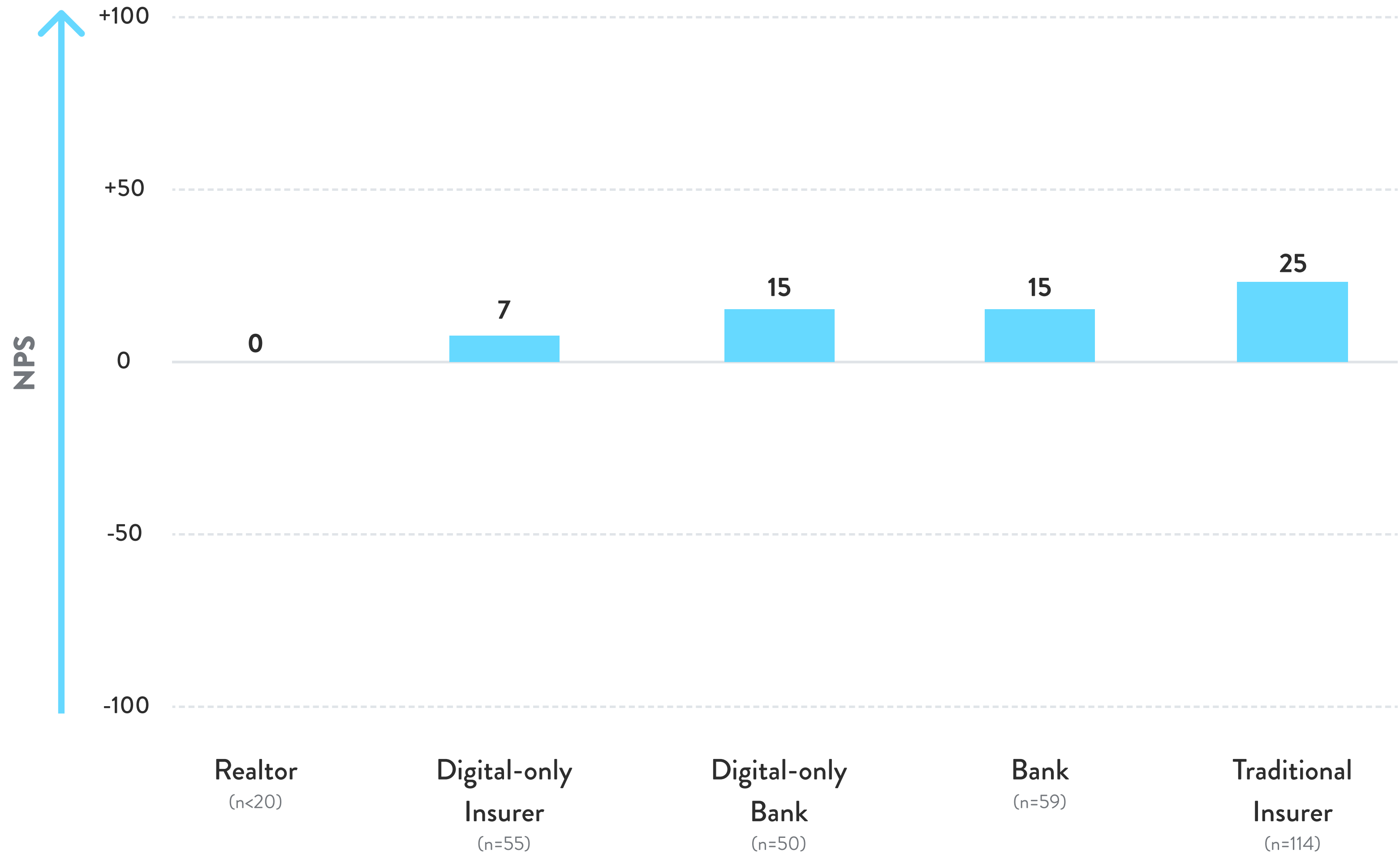


03c

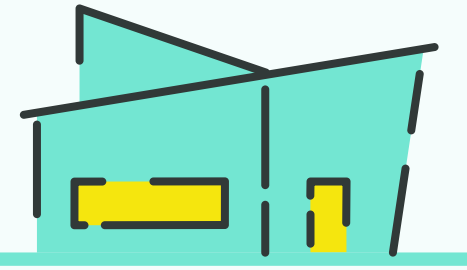
INSIGHT

NPS is low regardless of where customers got insurance

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



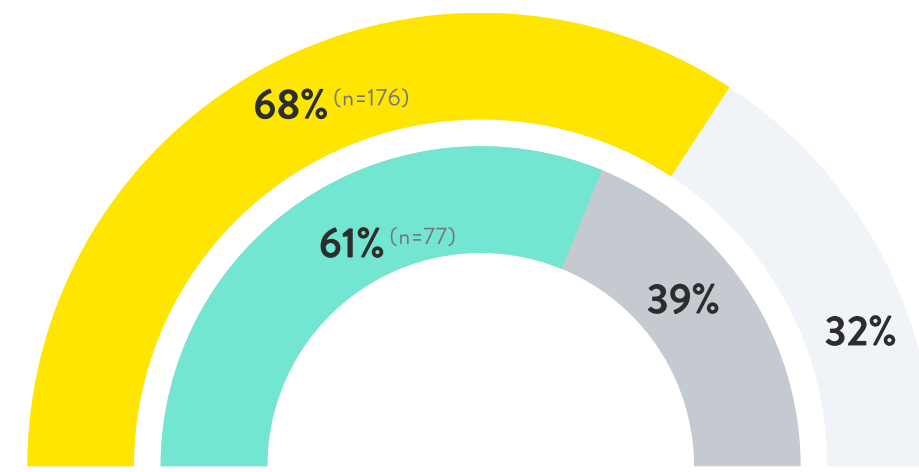
04



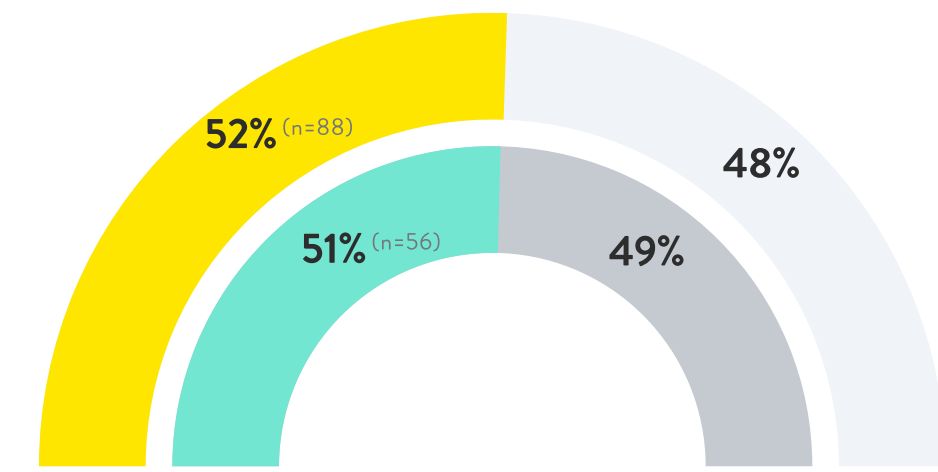
INSIGHT

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **7%** higher than those who have not recently made a claim

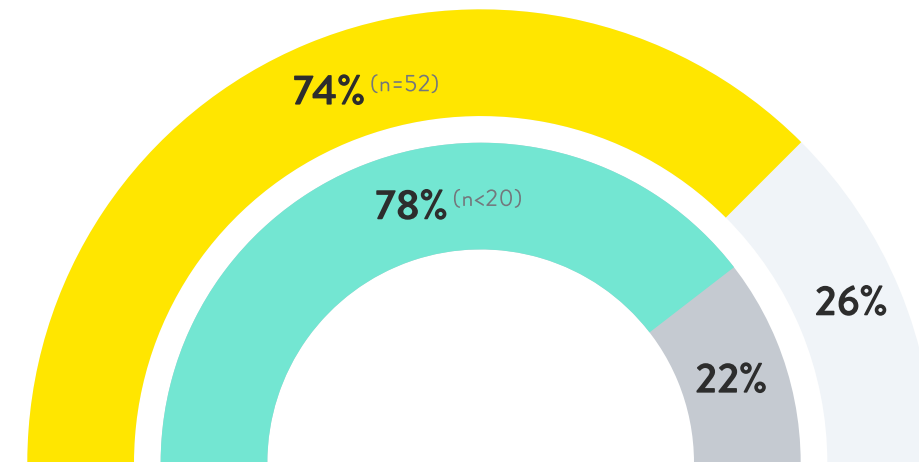
“ Did you need to make a claim? ”



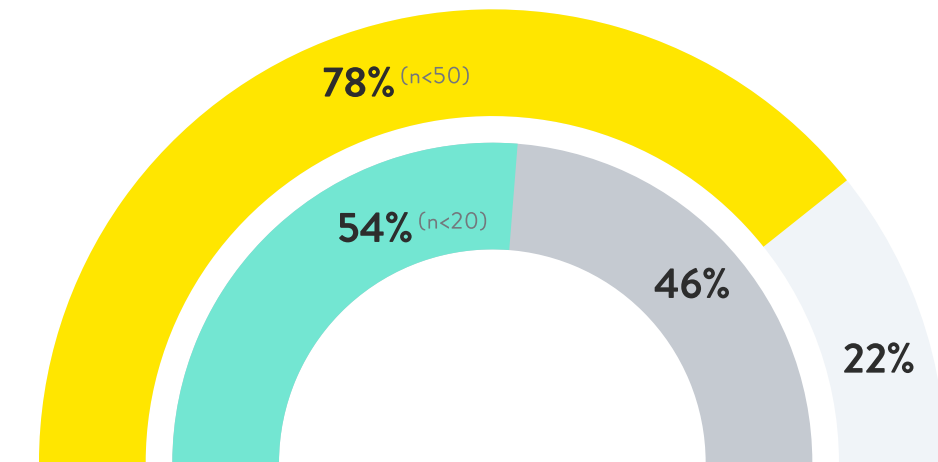
Overall



Homeowners



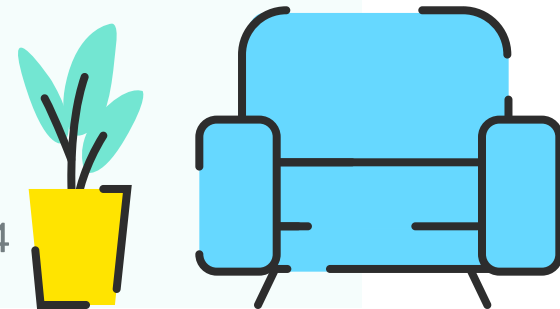
Landlords



Renters

- Yes, I made a claim - willing to switch
- No, I didn't make a claim - willing to switch

- Yes, I made a claim - not willing to switch
- No, I didn't make a claim - not willing to switch



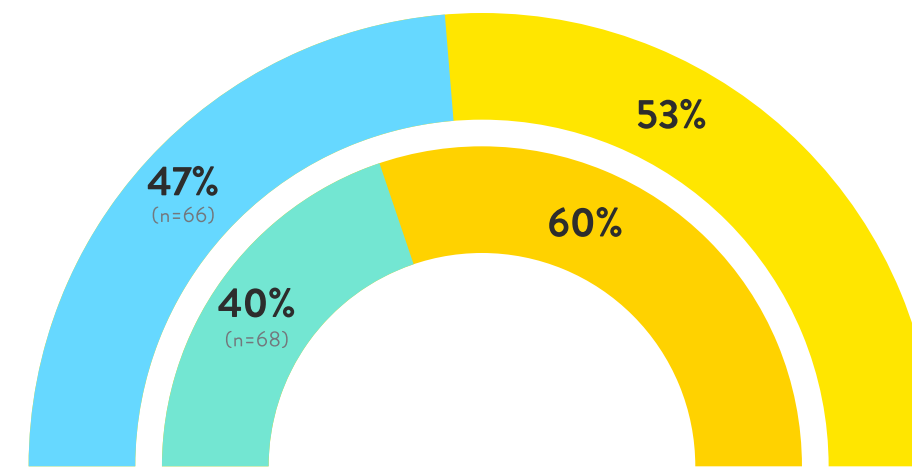
05



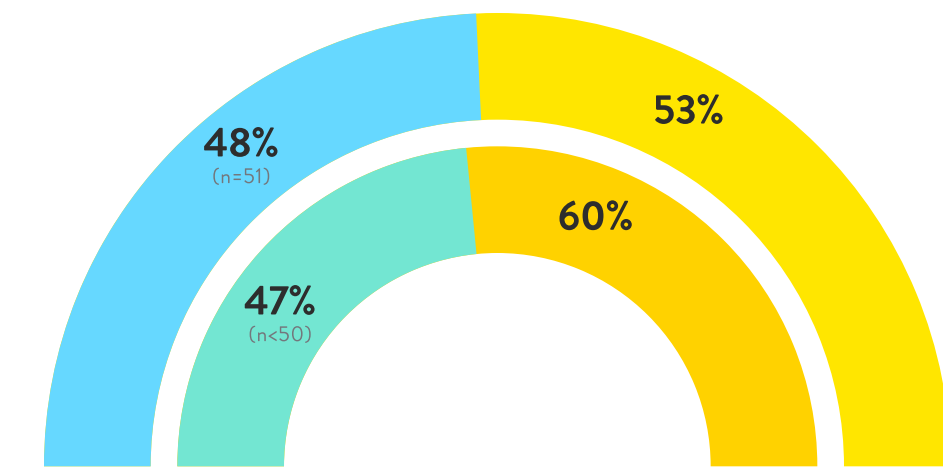
INSIGHT

53% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process

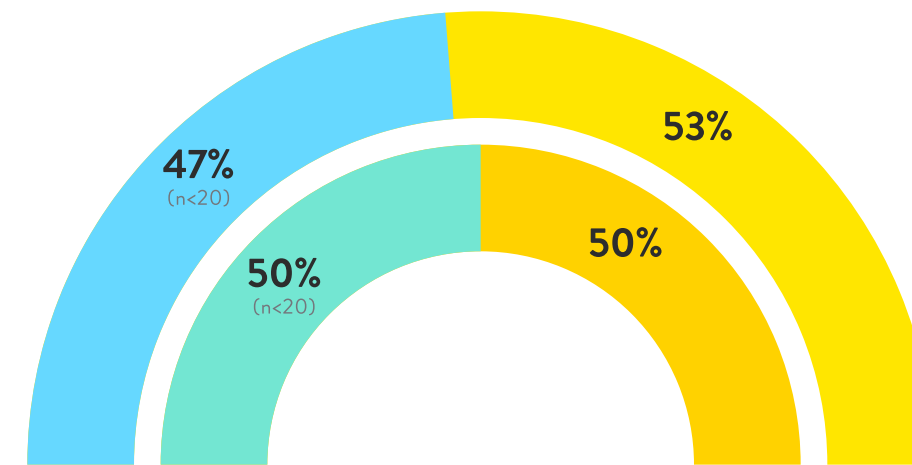
“ You indicated that you didn't get property insurance from the following sources. Please indicate why? ”



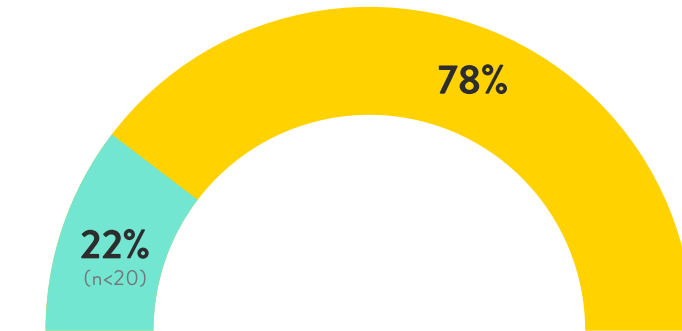
Overall



Homeowners



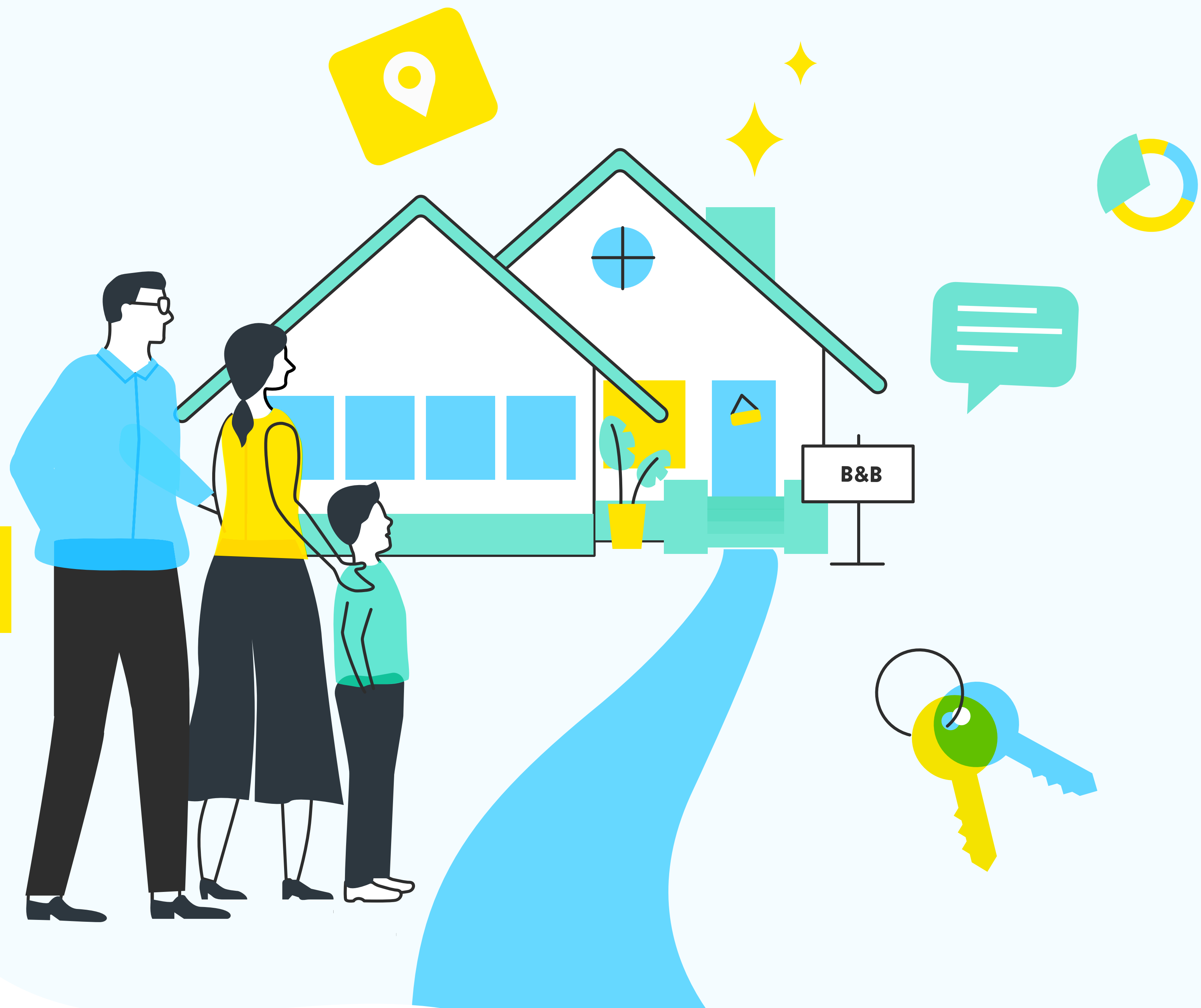
Landlords



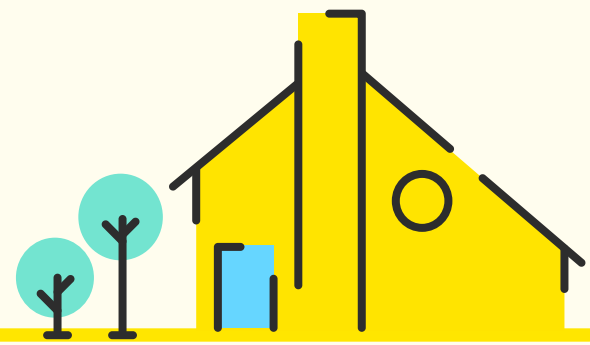
Renters

- I was offered insurance by my bank when applying for a loan
- I was offered insurance by my realtor during the contract sign-up process
- I was **not** offered property insurance by my bank when applying for a loan
- I was **not** offered property insurance by my realtor during the contract sign-up process

SHORT-TERM RENTAL HOSTS



06

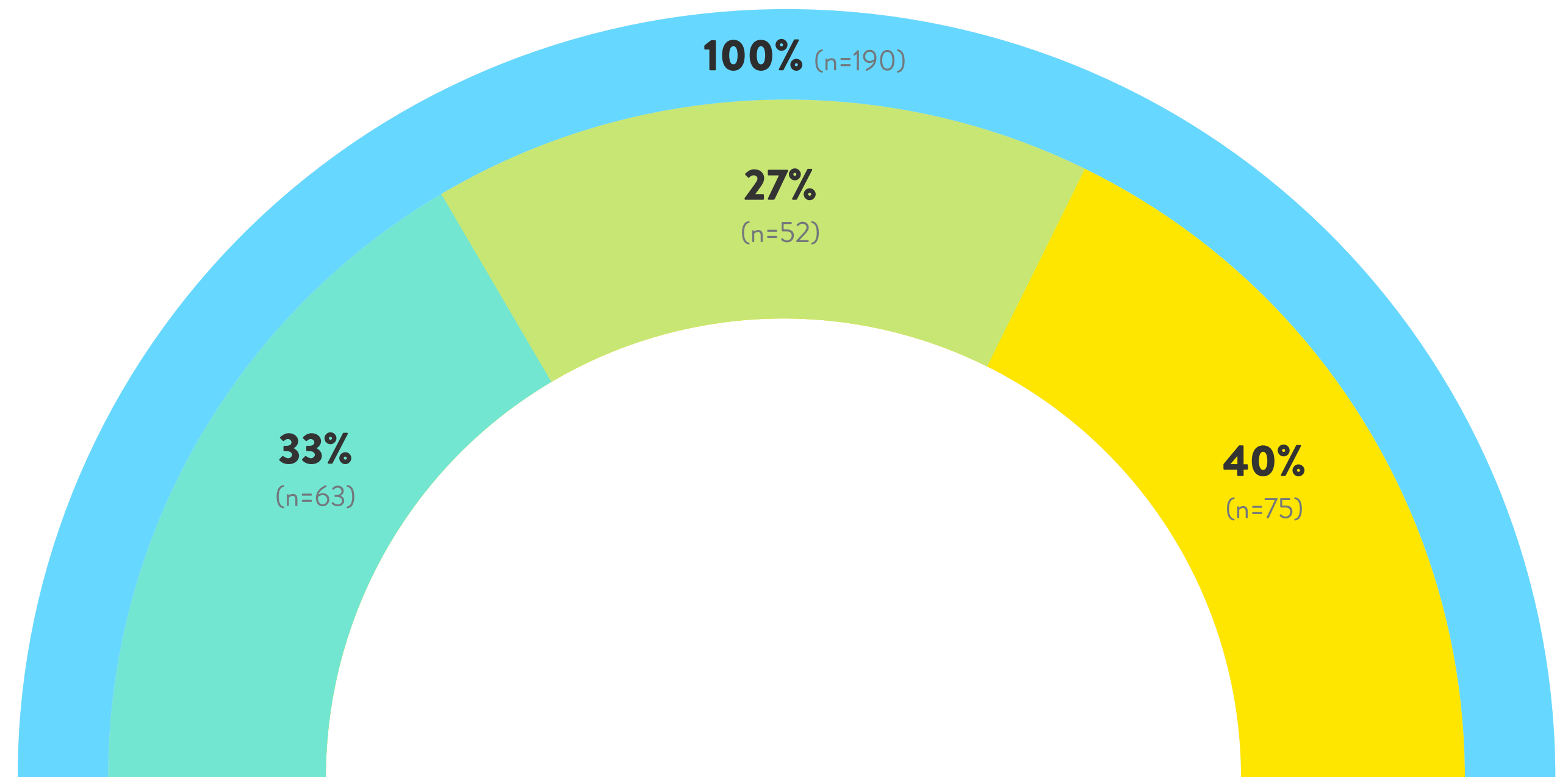


INSIGHT

100% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking

When asked why they want this, 27% of hosts favor paying less to their short-term rental listing site, while 33% favor paying less for the Landlord or Homeowner Insurance policy

“ If you could get Landlord Insurance or Homeowners Insurance from your favored short-term rental listing site, would you be interested in this offer? ”



- Interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discounted offer
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discount on rental listing fees
- Respondents who had other preferences when purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Not interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance

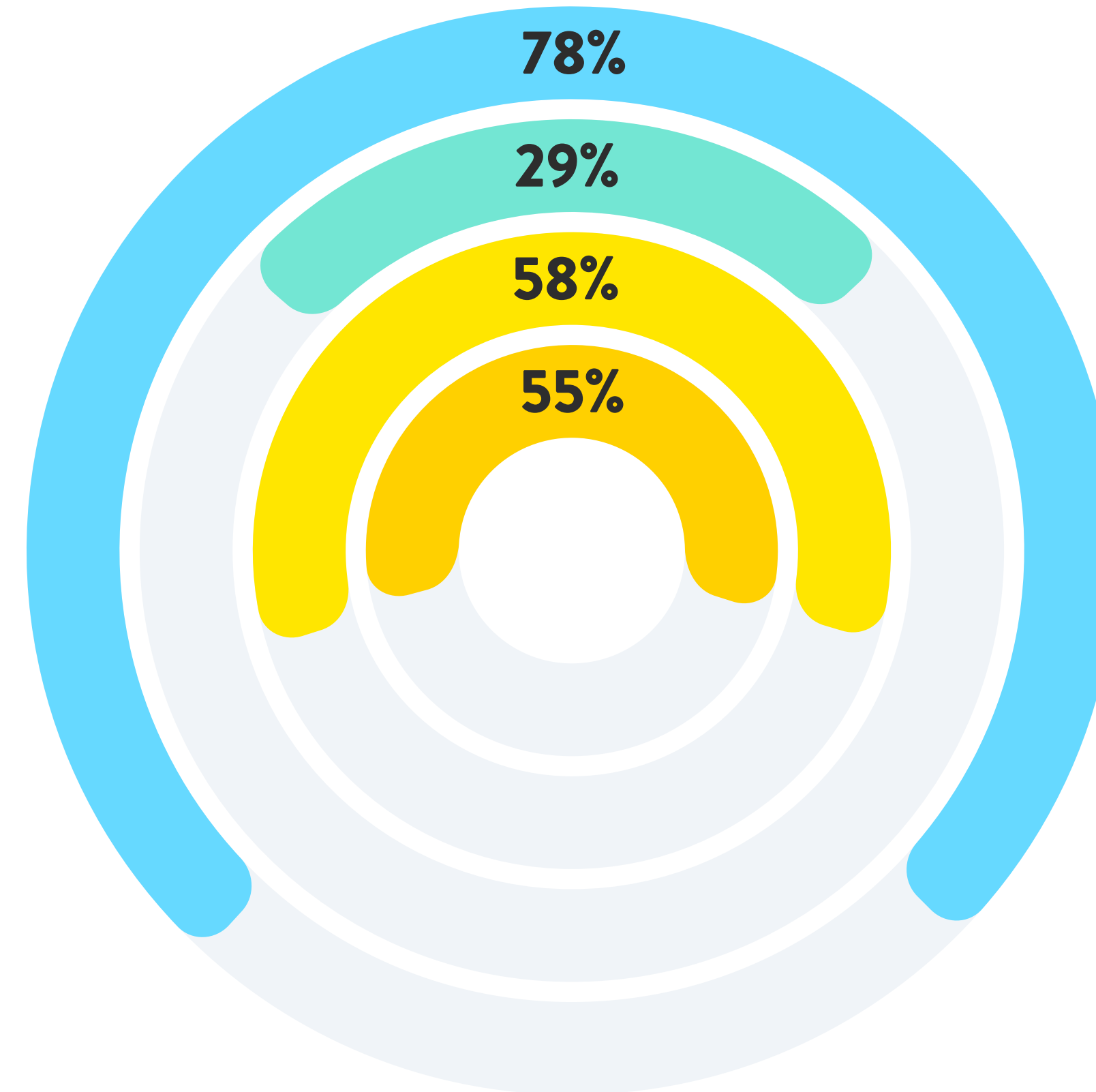
07



INSIGHT

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site

“ Why would you prefer to receive such offers? Select all that apply ”



● Convenience

● Trust

● Cost

● Tailored Insurance



COVER GENIUS

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.