

Nomor : 02 -01/Klaim /Ops/IV/2017

Jakarta, 17 April 2107

Dari : Kantor Pusat PT.AJS Bumiputera
Cq. Claim Department

Untuk : Kantor Perwakilan Pelayanan Asuransi
Seluruh Indonesia

Perihal : Petunjuk Tehnis Pelayanan Adminitrasi Klaim


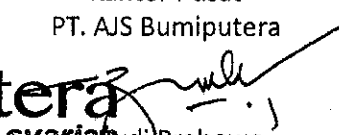
Dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada para pemegang polis PT. AJS Bumiputera dengan ini disampaikan hal - hal sebagai berikut ;

1. Proses administasi pelayanan klaim akan dilakukan secara sentral terpusat di Kantor Pusat Jakarta , Jl .Wolter Monginsidi No. 86. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.
2. Pembayaran klaim dilakukan dengan System Direct to Client.
3. KPPA akan mendapat konfirmasi dari Finance and Accounting Department jika Klaim sudah dibayarkan.
4. Finance and Accounting Department akan membayarkan Klaim dengan mengambil dana dari rekening sesuai dengan jenis klaim yang akan dibayar (Dari Rekening Dana Tabarru' atau Rekening Dana Invetasi atau Dana Mudharabah).
5. Untuk Klaim Polis Hilang pelayananya ditiadakan, sehingga jika ada pengajuan klaim tanpa polis diwajibkan untuk membuat Duplikat Polis yang diajukan ke Kantor Pusat PT.AJS Bumiputera ,Cq. Policy Owner Service and Billing Collection Department , tanpa terkecuali (Klaim Habis Kontrak maupun Klaim Penebusan).
6. Untuk mempercepat proses pelayanan klaim diatur dengan ketentuan :
 - a. Pengajuan semua jenis klaim dilakukan melalui Kantor Perwakilan Pelayanan Asuransi.
 - b. Proses pengajuan klaim untuk sementara masih menggunakan aplikasi eksisiting / BIL Syariah , dan pengajuan dalam BIL Syariah tidak perlu menunggu surat keputusan persetujuan klaim.
 - c. Sambil menunggu e-doc claim (Aplikasi Berkas Klaim) selesai , semua berkas klaim lengkap dan valid dikirim ke Kantor Pusat PT.AJS Bumiputera , Jalan W. Monginsidi 84-86 Kebayoran Baru , Jakarta Selatan.
 - d. Biaya transfer dana klaim secara regular akan menjadi beban penerima dana Klaim , dipotong langsung dari dana klaim yang ditransfer ke Pemegang Polis / Ahli Waris.
 - e. Waktu pelayanan pembayaran Klaim adalah maksimal 10 hari Kerja setelah berkas diterima Kantor Pusat dan dinyatakan Valid, Untuk Klaim Meniggal Dunia usia polis dibawah 3 Tahun membutuhkan waktu untuk melakukan Investigasi /contestable bilamana diperlukan .



- f. Terlampir persyaratan klaim dan Form / Blangko yang digunakan untuk proses administrasi Klaim
- SOP secara umum administrasi klaim
 - Pesyaratan Klaim
 - Checklist Kertas Kerja Pemeriksaan Klaim, Wajib di isi oleh KPPA dan Peneliti Klaim Kantor Pusat / Re-Cek dokumen.
 - Formulir / Blanko Klaim CLM . SYR 01 sd. 07
7. Untuk proses re-selling, khusus diberlakukan hanya dari pengajuan dari klaim Meninggal Dunia Habis Kontrak dan Pengambilan Sebagian Dana Investasi dan Dana Tahapan Belajar dimana Pemegang Polis / ahli waris menghendaki membeli lagi produk Asuransi Jiwa Syariah dengan ketentuan :
- a. Dalam Pengajuan klaim di sertakan bukti Copy SPAJ yang telah ditandatangani oleh Calon Pemegang Polis dan dinyatakan valid dari verifikasi underwriting Kantor Pusat / Ahli waris dan di Upload dalam e - doc claim (Aplikasi Berkas Klaim) Jika sudah selesai aplikasinya .
 - b. Surat Kuasa dari Pemegang Polis untuk Transfer Dana Klaim dan Pembayaran Premi Kontribusi.
 - c. Dana klaim sebagian akan ditransfer ke rekening Pemegang Polis sesuai dengan Surat Kuasa dan ke Rekening PT. AJS Bumiputera sesuai Premi Kontribusi SPAJ yang baru, namun demikian jika system pembayaran premi kontribusi telah menggunakan Virtual Account maka dana Premi Kontribusi Pertama akan di transfer ke Virtual Account Pemegang Polis.
8. Demi tercapainya tujuan visi dan misi perusahaan PT. AJS Bumiputera berkualitas kelas Dunia ,maka diminta kepada seluruh KPPA untuk memberikan sosialisasi dan pemahaman kepada seluruh Wakalah dan Pemegang Polis atas program pelayanan perusahaan , sehingga image Professional dan Excellent Service Culture dapat terbangun dan memposisikan PT. AJS Bumiputera layak dikatakan berkelas Dunia.

Demikian disampaikan untuk mendapat pelaksanaan sebaik – baiknya.


Kantor Pusat
PT. AJS Bumiputera

syarifuddin Prabowo
Head of Claim Department

Tembusan :

1. Yth. Board of Director
2. Actuarial and Underwriting Department
3. P O S and Billing Collection
4. Financial and Accounting Department
5. Internal Control Department

Lampiran Surat Edaran Petunjuk Adminitrasi Klaim

Persyaratan Klaim Asper :

1) Klaim Habis Kontrak :

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01)
- b) Polis Asli
- c) Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- d) Fotokopi bukti identitas pemegang polis (KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- e) Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- f) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)

2) Klaim Meninggal Dunia

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01)
- b) Polis Asli
- c) Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Ahli Waris.
- d) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)
- e) Fotokopi bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis (KTP/SIM/Passport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- f) Fotokopi bukti identitas diri Ahli Waris/Yang Ditunjuk (KTP/SIM/Passport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- g) Surat Pernyataan Klaim Meninggal dari Ahli Waris / Yang Ditunjuk dengan meterai secukupnya (CLM.SYR. 03).
- h) Surat keterangan meninggal dari Lurah yang dilegalisir oleh Camat dan/atau Akte kematian yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang.
- i) Surat Kuasa dari ahli waris kepada perusahaan untuk bisa mendapatkan riwayat kesehatan Tertanggung sebelum meninggal (CLM.SYR.04).
- j) Surat keterangan meninggal dari Rumah Sakit/Puskesmas atau dokter yang merawat apabila meninggal dalam perawatan dan dilengkapi dengan Laporan Penjelasan Riwayat Perawatan Rekam Medis yang ditandatangani oleh dokter yang memeriksa (CLM.SYR.05)
- k) Surat Keterangan dari Kepolisian apabila meninggal akibat kecelakaan atau pembunuhan.
- l) Surat Visum et Repertum dari Rumah Sakit apabila meninggal akibat kecelakaan atau pembunuhan.

- m) Surat keterangan pembedahan mayat/otopsi dari Rumah Sakit jika meninggal diakibatkan karena tindakan pembedahan / otopsi.
- n) Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal dari Kantor Perwakilan Pelayanan Asuransi (CLM.SYR.07) Diketik Dengan Computer tidak diperkenankan di tulis tangan.

3) Klaim Pengambilan Sebagian Nilai Tunai /Redemption/ Withdrawal :

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01).
- b) Polis Asli
- c) Fotokopi bukti identitas Pemegang Polis (KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- d) Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- e) Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- f) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)

4) Klaim Dana Tahapan Belajar :

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01).
- b) Polis Asli
- c) Fotokopi bukti identitas Pemegang Polis (KTP/SIM/Passport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- d) Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- e) Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- f) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)

5) Klaim Penebusan / Surrender

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01)
- b) Polis Asli.
- c) Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- d) Fotokopi bukti identitas Pemegang Polis (KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- e) Fotocopy Cover Buku Tabungan/ Rekening Bank Pemegang Polis.
- f) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)

6) Klaim Rider Kecelakaan :

1) Risiko A

Persyaratan Klaim Rider Kecelakaan Risiko A sama dengan persyaratan Klaim Meninggal.

2) Risiko B

- a. Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01)
- b. Foto copy Polis , dengan menunjukan Polis Asli
- c. Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- d. Bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis (KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku dengan menunjukk anaslinya.
- e. Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- f. Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)
- g. Surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian.
- h. Surat Keterangan Dokter mengenai cacat tetap total/sebagian (CLM.SYR.05)
- i. Resume Rekam Medis dari Rumah sakit
- j. Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal dari Kantor Perwakilan Pelayanan Asuransi (CLM.SYR.07).
Diketik Dengan Computer tidak diperkenankan di tulis tangan.

3) Risiko D

- a. Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01)
- b. Fotocopi Polis , dengan menunjukan aslinya.
- c. Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- d. Fotokopi bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis(KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku dengan menunjukanaslinya.
- e. Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- f. Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)
- g. Surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian.
- h. Surat keterangan dari dokter mengenai rawat inap. (CLM.SYR.05)
- i. Kuitansi rawat inap dari rumah sakit.
- j. Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal dari Kantor Perwakilan Pelayanan Asuransi (CLM.SYR.07).
Diketik Dengan Computer tidak diperkenankan di tulis tangan.

7) Klaim Rawat Inap Karena Sakit atau Kecelakaan :

- a. Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01)
- b. Fotocopy Polis dengan menunjukkan aslinya.
- c. Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- d. Foto copy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- e. Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)
- f. Foto copy bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya .
- g. Surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian.
- h. Surat keterangan dari dokter mengenai rawat inap. (CLM.SYR.05)
- i. Kuitansi rawat inap dari rumah sakit.
- j. Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal dari Kantor Perwakilan Pelayanan Asuransi (CLM.SYR.07).
Diketik Dengan Computer tidak diperkenankan di tulis tangan.

8) Klaim Waiver Premium :

- a. Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01).
- b. Fotocopy Polis dengan menunjukkan Polis Asli .
- c. Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- d. Foto copy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- e. Bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis (KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku.
- f. Surat keterangan kecelakaan dari kepolisian, apabila cacat tetap akibat kecelakaan.
- g. Surat keterangan dari dokter cacat tetap total (CLM.SYR.05).
- h. Resume Rekam Medis dari Rumah Sakit yang merawat.

9) Departemen Klaim dapat meminta tambahan dokumen klaim apabila diperlukan sesuai dengan kebutuhan analisa klaim

10) Persyaratan administrasi klaim pada pasal ini akan disesuaikan dengan ketentuan pada syarat-syarat umum dan atau syarat syarat khusus Polis setiap produk.

- c) Fotokopi bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis (KTP/SIM/Passport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- d) Fotokopi Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- e) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)

Lampiran Surat Edaran Petunjuk Administrasi Klaim

Persyaratan Klaim Asper :

1) Klaim Habis Kontrak :

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01) ✓
- b) Polis Asli ✓
- c) Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir. ✓
- d) Fotokopi bukti identitas pemegang polis (KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya. ✓
- e) Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis. ✓
- f) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02) ✓

2) Klaim Meninggal Dunia

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01) ✓
- b) Polis Asli ✓
- c) Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Ahli Waris. ✓
- d) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02) ✓
- e) Fotokopi bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis (KTP/SIM/Passport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya. ✓
- f) Fotokopi bukti identitas diri Ahli Waris/Yang Ditunjuk (KTP/SIM/Passport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya. ✓
- g) Surat Pernyataan Klaim Meninggal dari Ahli Waris / Yang Ditunjuk dengan meterai secukupnya Form (CLM.SYR. 03 dan 06). ✓
- h) Surat keterangan meninggal dari Lurah yang dilegalisir oleh Camat dan/atau Akte kematian yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang. ✓
- i) Surat Kuasa dari ahli waris kepada perusahaan untuk bisa mendapatkan riwayat kesehatan Tertanggung sebelum meninggal (CLM.SYR.04). ✓
- j) Surat keterangan meninggal dan rumah sakit/puskesmas atau dokter yang merawat apabila meninggal dalam perawatan dan dilengkapi dengan Laporan Penjelasan Riwayat Perawatan Rekam Medis yang ditandatangani oleh dokter yang memeriksa (CLM.SYR.05) ✓
- k) Surat Keterangan dari Kepolisian apabila meninggal akibat kecelakaan atau pembunuhan. ✓
- l) Surat Visum et Repertum dari Rumah Sakit apabila meninggal akibat kecelakaan atau pembunuhan. ✓
- m) Laporan investigasi klaim (CLM SYR.07) ✓

- m) Surat keterangan pembedahan mayat/otopsi dari Rumah Sakit jika meninggal diakibatkan karena tindakan pembedahan/otopsi.
- n) Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal dari Kantor Perwakilan Pelayanan Asuransi (CLM.SYR.07) Diketik Dengan Computer tidak diperkenankan di tulis tangan.

3) Klaim Pengambilan Sebagian Nilai Tunai /Redemption/ Withdrawal :

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01).
- b) Polis Asli
- c) Fotokopi bukti identitas Pemegang Polis (KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- d) Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- e) Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- f) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)

4) Klaim Dana Tahapan Belajar :

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01).
- b) Polis Asli
- c) Fotokopi bukti identitas Pemegang Polis (KTP/SIM/Passport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- d) Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- e) Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- f) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)

5) Klaim Penebusan / Surrender

- a) Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01)
- b) Polis Asli.
- c) Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- d) Fotokopi bukti identitas Pemegang Polis (KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku dengan menunjukkan aslinya.
- e) Fotocopy Cover Buku Tabungan/ Rekening Bank Pemegang Polis.
- f) Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)

6) Klaim Rider Kecelakaan :

1) Risiko A

Persyaratan Klaim Rider Kecelakaan Risiko A sama dengan persyaratan Klaim Meninggal.

2) Risiko B

- a. Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01)
- b. Foto copy Polis , dengan menunjukan Polis Asli
- c. Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- d. Bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis (KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku dengan menunjukk anaslinya.
- e. Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- f. Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)
- g. Surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian.
- h. Surat Keterangan Dokter mengenai cacat tetap total/sebagian (CLM.SYR.05)
- i. Resume Rekam Medis dari Rumah sakit
- j. Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal dari Kantor Perwakilan Pelayanan Asuransi (CLM.SYR.07).
Diketik Dengan Computer tidak diperkenankan di tulis tangan.

3) Risiko D

- a. Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01)
- b. Fotocopi Polis , dengan menunjukan aslinya.
- c. Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
- d. Fotokopi bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis(KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku dengan menunjukanaslinya.
- e. Fotocopy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
- f. Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)
- g. Surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian.
- h. Surat keterangan dari dokter mengenai rawat inap. (CLM.SYR.05)
- i. Kuitansi rawat inap dari rumah sakit.
- j. Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal dari Kantor Perwakilan Pelayanan Asuransi (CLM.SYR.07).
Diketik Dengan Computer tidak diperkenankan di tulis tangan.

- 7) **Klaim Rawat Inap Karena Sakit atau Kecelakaan :**
 - a. Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01)
 - b. Fotocopy Polis dengan menunjukan aslinya.
 - c. Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
 - d. Foto copy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
 - e. Surat Kuasa Transfer Dana Klaim (CLM.SYR.02)
 - f. Foto copy bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis yang masih berlaku dengan menjunjukan aslinya .
 - g. Surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian.
 - h. Surat keterangan dari dokter mengenai rawat inap. (CLM.SYR.05)
 - i. Kuitansi rawat inap dari rumah sakit.
 - j. Laporan Penyelidikan Klaim Meninggal dari Kantor Perwakilan Pelayanan Asuransi (CLM.SYR.07).
Diketik Dengan Computer tidak diperkenankan di tulis tangan.
- 8) **Klaim Waiver Premium :**
 - a. Surat Pengajuan Klaim (CLM.SYR.01).
 - b. Fotocopy Polis dengan menunjukan Polis Asli .
 - c. Kuitansi pembayaran premi terakhir / Stroke pembayaran Virtual Account terakhir.
 - d. Foto copy Cover Buku Tabungan / Rekening Bank Pemegang Polis.
 - e. Bukti identitas diri Tertanggung dan Pemegang Polis (KTP/SIM/pasport) yang masih berlaku.
 - f. Surat keterangan kecelakaan dari kepolisian, apabila cacat tetap akibat kecelakaan.
 - g. Surat keterangan dari dokter cacat tetap total (CLM.SYR.05).
 - h. Resume Rekam Medis dari Rumah Sakit yang merawat.
- 9) Departemen Klaim dapat meminta tambahan dokumen klaim apabila diperlukan sesuai dengan kebutuhan analisa klaim
- 10) Persyaratan administrasi klaim pada pasal ini akan disesuaikan dengan ketentuan pada syarat-syarat umum dan atau syarat syarat khusus Polis setiap produk.