

JENIS KLAIM	DOKUMEN KLAIM YANG DIPERLUKAN	ASLI	FOTO COPY	KETERANGAN
Klaim Meninggal	Formulir Klaim Meninggal Dunia (diisi oleh Pemegang Polis/ Termaalhat/Ahli waris yang sah)	X		
	Formulir Klaim Meninggal Dunia (diisi oleh Dokter) yang telah di tanda tangani oleh dokter dan diberi stempel Rumah Sakit	X		
	Buku Polis Sertifikat polis (untuk polis Credit Life Protection dan Mandiri Tabungan Rencana)	X		
	Kartu identitas bertanggung (KTP/SIM/Paspor)		X	
	Surat kematian dari pamong praja	X		asli/copy yang telah di legalisir
	Akte kematian dari instansi yang berwenang	X		asli/copy yang telah di legalisir
	Surat bukti pemakaman dari dinas pemakaman atau surat bukti pengabuan dari instansi yang berwenang	X		asli/copy yang telah di legalisir
	Surat keterangan/Berita acara kepolisian, untuk kasus kematian akibat kecelakaan atau kematian tidak wajar	X		asli/copy yang telah di legalisir
	Apabila Tertanggung meninggal di luar wilayah Republik Indonesia, maka surat keterangan meninggal harus dilegalisir oleh KBRI (Kedutaan Besar Republik Indonesia) atau perwakilan yang berwenang setempat	X		asli/copy yang telah di legalisir
	Surat keterangan visum yang dikeluarkan oleh Rumah sakit atau kepolisian setempat untuk kasus kematian akibat kecelakaan atau meninggal secara tidak wajar	X		asli/copy yang telah di legalisir
Kartu keluarga atau akte kelahiran bertanggung dan termaalhat/ Ahli waris yang sah			X	
Buku tabungan termaalhat / Ahli waris yang sah			X	
Klaim Ketidakmampuan (rider WP, AP dan WPDD21)	Formulir Ketidakmampuan (diisi oleh Tertanggung/Pemegang Polis dengan informasi serta data dengan jelas dan lengkap, disertai tanggal dan tanda tangan)	X		asli/copy yang telah di legalisir
	Surat Keterangan Dokter Untuk Ketidakmampuan/Cacat (diisi oleh dokter yang merawat dengan informasi serta data dengan jelas dan lengkap, disertai tanggal, tanda tangan serta cap dokter atau RS)	X		
	Surat Keterangan Dokter untuk Ketidakmampuan/Cacat (diisi oleh dokter yang merawat dengan informasi serta data dengan jelas dan lengkap, disertai tanggal, tanda tangan serta cap dokter atau RS) setelah 6 bulan sejak tanggal terdiagnosa.	X		
Kartu Identitas Tertanggung/ Pemegang Polis			X	
Seluruh hasil pemeriksaan Laboratorium, Radiologi dan pemeriksaan lain yang dilakukan Tertanggung			X	

Tentang AXA Mandiri

PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri) merupakan perusahaan patungan antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan AXA Group yang berdiri pada tahun 2003. Sinergi tersebut merupakan gabungan dua perusahaan besar dengan kekuatan finansial dan keahlian di bidang perbankan dari Bank Mandiri, bank terbesar di Indonesia serta keahlian global dalam industri asuransi jiwa dan kesehatan dari AXA Group dengan komposisi kepemilikan saham AXA Mandiri adalah 51% dimiliki oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan 49% dimiliki oleh AXA Group.

AXA Mandiri mampu mempertahankan posisinya sebagai pemimpin di jalur distribusi *bancassurance* dengan menguasai 26,9% pangsa pasar berdasarkan data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia pada tahun 2013. AXA Mandiri didukung oleh lebih dari 1.800 Financial Advisor di lebih dari 1.810 cabang Bank Mandiri dan 180 cabang Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia. AXA Mandiri juga didukung oleh lebih dari 500 Telesales Officer yang memasarkan produk asuransi melalui jalur telemarketing.

www.axa-mandiri.co.id



informasi seputar **klaim**

Customer Care Centre

AXA Tower Lt. GF
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City
Jakarta 12940, Indonesia
Tel : +62 21 3005 8788
Fax : +62 21 3005 7800
Email: customer@axa-mandiri.co.id

Head Office

AXA Tower Lt. 9
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City
Jakarta 12940, Indonesia
Tel : +62 21 3005 8888
Fax: +62 21 3005 8500

www.axa-mandiri.co.id/life

AXA Mandiri Financial Services

@AXA_Mandiri



Hal-hal yang perlu diketahui dalam pengajuan klaim.

Customer Care Centre 021-3005 8788

CARA PENGAJUAN KLAIM

- Isi dan lengkapi Formulir Klaim & Surat Keterangan Dokter sesuai jenis klaim yang diajukan
- Siapkan kelengkapan dokumen klaim sesuai ketentuan. Lihat ke hal 3 (kelengkapan dokumen klaim).
- Kirimkan dokumen ke :
PT. AXA Mandiri Financial Services
AXA Tower, lantai 8,
Jl. Prof.Dr.Satrio Kav.18 Kuningan City,
Jakarta 12940, **atau**

Antar Langsung ke:
Customer Care Center
PT. AXA Mandiri Financial Services
AXA Tower, lantai Dasar,
Jl. Prof.Dr.Satrio Kav.18 Kuningan City,
Jakarta 12940

FORMULIR KLAIM

Formulir klaim & Surat Keterangan Dokter bisa anda dapatkan dengan:

- Menghubungi Financial Advisor kami di cabang Bank Mandiri terdekat.
- Menghubungi layanan Customer Care AXA Mandiri Financial Services di:
- (021) 3005 8787 atau email ke : customer@axa-mandiri.co.id, atau
- (021) 5797 7888 atau email ke : nasabah@axa-mandiri.co.id
(untuk polis telemarketing)
- Download / Unduh melalui website: www.axa-mandiri.co.id/life

INFORMASI PENTING MENGENAI PENGAJUAN KLAIM

- Mohon dipastikan kelengkapan dokumen klaim yang dikirimkan untuk mempercepat proses klaim anda.
- Pengajuan Klaim Rawat Inap dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal terakhir bertanggung menjalani rawat inap dan/atau bedah
- Pengajuan Klaim Meninggal Dunia dilakukan selambat-lambatnya dalam 90 (sembilan puluh) hari sejak bertanggung meninggal dunia
- Mohon sertakan kronologis keterlambatan pengajuan klaim apabila pengajuan klaim melebihi masa yang sudah ditetapkan di dalam polis. Perlindungan Kesehatan 30 hari dari setelah tanggal berlakunya polis, di mana manfaat klaim akan diberikan apabila rawat inap terjadi setelah polis aktif lebih dari 30 hari, dan untuk kondisi medis yang baru di derita setelah polis diaktifkan
- Perlindungan Kesehatan 180 hari dari setelah tanggal berlakunya polis, di mana manfaat klaim akan diberikan apabila rawat inap terjadi setelah polis aktif lebih dari 180 hari dan untuk diagnosa yang berhubungan dengan hernia, adenoid dan tonsil

- Formulir pengajuan klaim meninggal dunia diisi oleh ahli waris yang ditunjuk, Apabila usia ahli waris masih di bawah 17 tahun, maka bisa dilengkapi oleh Wali
- Hubungi layanan Customer Care AXA Mandiri Financial services di nomor telepon untuk informasi mengenai proses / status klaim atau informasi lain terkait polis anda :
- (021) 3005 8787 atau email ke : customer@axa-mandiri.co.id, atau
- (021) 5797 7888 atau email ke : nasabah@axa-mandiri.co.id
(untuk polis telemarketing)

INFORMASI UNTUK ANDA

1 Q: Untuk klaim manfaat rawat inap, apakah harus menggunakan rumah sakit yang ditunjuk oleh asuransi?

A: Tidak ada batasan untuk rumah sakit yang dipergunakan baik di dalam maupun di luar negeri sejauh rumah sakit tersebut memiliki ijin operasional dan terdaftar sebagai rumah sakit dari pemerintah setempat.

2 Q: Apakah perlindungan tetap berlaku apabila perawatan dilakukan di rumah sakit Luar Negeri?

A: Ya, karena program yang kami berikan mencakup perlindungan di seluruh dunia

3 Q: Apakah diperlukan dokumen asli untuk pengajuan klaim rawat inap?

A : Nasabah perlu melampirkan formulir klaim asli dan Surat Keterangan Dokter asli (atau copy legalisir) yang ditandatangani oleh dokter disertai stempel dari Rumah Sakit, tetapi untuk dokumen pendukung lainnya dapat berupa salinan/copy (lihat tabel Jenis Klaim dan Dokumen yang Perlu dilengkapi)

4 Q: Untuk perawatan yang dilakukan di rumah sakit di luar negeri apabila dokumen yang diperlukan untuk proses klaim tidak dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris, apakah dokumen tersebut bisa dipergunakan untuk proses klaim?

A : Nasabah perlu melampirkan dokumen pendukung dari rumah sakit yang sudah diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris sesuai dengan ketentuan polis yang berlaku pada Pasal 11 ayat 3.9: Seluruh dokumen pengajuan klaim Manfaat Asuransi harus diajukan kepada penanggung dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Jika dokumen yang diajukan dalam bahasa selain bahasa Indonesia dan bahasa Inggris maka dokumen tersebut akan diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dan biaya penerjemah akan dibebankan kepada Pemegang Polis atau Termaalhat.

5 Q: Apakah saya bisa mengajukan klaim untuk perawatan di rumah sakit walaupun biaya perawatan sudah ditanggung kantor tempat bekerja atau asuransi lain?

A: Program Asuransi Rawat Inap yang kami berikan memberikan manfaat "double cover" (kecuali untuk polis Mandiri Kesehatan Prima dan Mandiri Kesehatan Global). Nasabah tetap mendapatkan penggantian klaim walaupun sudah mendapat penggantian dari kantor tempat bekerja ataupun asuransi lain, dengan melengkapi dokumen pendukung klaim yang diperlukan

6 Q: Apabila Surat Keterangan Dokter belum dilengkapi oleh dokter yang bertugas (untuk perawatan di luar negeri misalnya), dokumen alternatif apa yang bisa diberikan?

A: Nasabah dapat melampirkan resume medis (asli/copy legalisir) yang telah dibubuhi tanda tangan dokter dan stempel dari Rumah sakit sebagai pengganti Surat Keterangan Dokter untuk pengajuan klaim.

7 Q: Berapa waktu yang dibutuhkan untuk proses klaim?

A : Apabila semua dokumen pendukung yang diperlukan dalam proses klaim sudah dilengkapi sesuai syarat yang ditentukan dalam polis dan tidak ada tunggakan premi, untuk klaim rawat inap akan diproses dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kerja dan untuk klaim meninggal akan diproses dalam waktu maksimal 14 hari kerja.

8 Q: Apakah saya akan mendapat informasi terkait status klaim yang saya ajukan?

A : Ya, Nasabah akan mendapatkan pemberitahuan baik melalui SMS ataupun surat apabila ada dokumen pendukung yang perlu dilengkapi ataupun ada informasi lain terkait proses klaim yang perlu diketahui. Nasabah juga akan menerima pemberitahuan apabila klaim sudah disetujui melalui SMS

9 Q: Kapan saya bisa mengajukan klaim setelah polis diaktifkan?

A: Nasabah bisa mengajukan klaim untuk penyakit yang baru diderita setelah melewati masa tunggu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal efektif polis, kecuali untuk diagnosa yang berhubungan dengan hernia, adenoid dan tonsil dimana masa tunggu adalah 180 (seratus delapan puluh) hari sejak tanggal efektif polis. (lihat ketentuan polis mengenai "Masa Tunggu").

10 Q: Apabila ada permintaan untuk melengkapi kekurangan dokumen klaim rawat inap, apakah bisa saya kirimkan melalui fax/email ?

A: Nasabah dapat mengirimkan dokumen melalui email ke customer@axa-mandiri.co.id kecuali Formulir Pengajuan Rawat Inap dan Surat Keterangan Dokter

JENIS KLAIM DAN DOKUMEN YANG PERLU DILENGKAPI

JENIS KLAIM	DOKUMEN KLAIM YANG DIPERLUKAN	ASLI	FOTO COPY	KETERANGAN
Klaim Rawat Inap	Formulir Klaim Kesehatan (diisi oleh Pemegang Polis/Tertanggung)	X		
	Formulir Klaim Kesehatan (diisi oleh Dokter) yang telah di tanda tangani oleh dokter dan diberi stempel Rumah Sakit	X		
	Kartu tanda pengenalan (KTP/SIM/ Pasport)		X	
	Kuitansi dan bukti pembayaran perawatan Rumah Sakit		X	
	Perincian biaya rawat inap di Rumah Sakit yang termasuk : - Nama dan harga obat - Nama/jenis dan harga alat-alat medis - Nama/jenis dan harga pemeriksaan penunjang (laboratorium, X-Ray, CT-scan, USG dan atau pemeriksaan lainnya)		X	
	Hasil pemeriksaan penunjang (laboratorium, X-Ray, CT-Scan, USG, dan/atau pemeriksaan lainnya) yang dilakukan selama perawatan		X	
	Surat keterangan dan/atau dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan klaim yang diajukan			Akan diinformasikan oleh Penanggung (PT AXA Mandiri Financial Services)