



Panduan Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

Petunjuk Umum

Dokumen ini merupakan panduan yang dapat digunakan nasabah AIA sebagai pedoman dalam melengkapi seluruh dokumen yang diperlukan sebelum pengajuan klaim. Bapak/Ibu dapat mengikuti langkah-langkah pedoman sebagai berikut:

- 1** Pilih daftar kelengkapan dokumen dengan melakukan klik pada tipe klaim yang dimaksud pada daftar isi.
 - 2** Lengkapi dokumen yang tertera pada halaman terkait.
 - 3** Pastikan seluruh dokumen bapak/ibu sudah dalam bentuk gambar softcopy
 - 4** Ajukan klaim Bapak/Ibu melalui ANYA dengan menu pengajuan
-



Panduan Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

Daftar Isi

1. Perawatan/Pembedahan RS	3
2. Santunan Tunai Harian	4
3. Klaim Meninggal Dunia	5
4. Klaim Penyakit Kritis	6
5. Klaim Kecelakaan	7
6. Klaim Cacat Tetap Total	8
7. Klaim Pembebasan Premi	9



Panduan Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

1. Perawatan/Pembedahan RS

Mohon lengkapi dokumen* dibawah ini sebagai syarat pengajuan Klaim Perawatan/Pembedahan RS:

**Khusus untuk dokumen yang tidak menggunakan Bahasa Inggris/Indonesia memerlukan Hasil Terjemahan oleh Penerjemah yang memiliki Ijin Resmi*

1. Pengajuan Klaim Elektronik melalui ANYA dapat [Klik di sini](#), atau diunduh dari Website AIA (*Menu Layanan – Formulir Layanan - Pengajuan Klaim – Pengisian Oleh Dokter yang merawat – Formulir Surat Keterangan Klaim Kesehatan*)
2. Pengajuan Dokumen Fisik (Hardcopy) melampirkan :
 - a. Formulir Pengajuan Klaim yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh nasabah
 - b. Formulir Surat Keterangan Dokter yang diisi dan ditandatangani oleh Dokter Penanggung Jawab
3. Formulir Surat Kuasa Pelepasan Data Medis yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh nasabah menggunakan materai Rp. 10.000 yang dapat diunduh dari Website AIA [Klik di sini](#),
4. Jika pembayaran klaim ditujukan bukan ke Pemegang Polis, maka diperlukan Surat kuasa (format bebas) bermaterai Rp. 10.000 dari Pemegang Polis untuk penerima kuasa pembayaran klaim.
5. Melengkapi seluruh bukti pembayaran resmi perawatan yaitu:
 - a. Kuitansi ASLI / Invoice Rumah Sakit yang berlaku sebagai bukti pembayaran yang sah. **(untuk kuitansi diatas lima juta rupiah wajib menggunakan materai Rp 10.000)**
 - b. Rincian tagihan berupa, biaya rawat inap; biaya rawat jalan; biaya pembelian obat; biaya Pemeriksaan laboratorium; biaya pemeriksaan penunjang lainnya
6. Apabila biaya perawatan sudah dijamin/dibayarkan pihak lain namun terdapat selisih yang tidak digantikan, maka klaim yang dapat diajukan adalah selisih pembayaran dengan melampirkan Surat Keterangan Kordinasi Manfaat (*Co-insurance**) yang ditujukan ke PT AIA Financial dari pihak yang telah membayarkan
7. Melampirkan hasil pemeriksaan beserta laporan terkait perawatan untuk hasil pemeriksaan LAB, Radiologi, Patologi Anatomi atau hasil pemeriksaan penunjang lainnya
8. Fotokopi identitas Pemegang Polis dan Tertanggung/Peserta serta kuasanya (bila dikuasakan) yang masih berlaku,
9. Dokumen lain yang berkaitan dengan pengajuan klaim

Kami informasikan pula, pengajuan klaim secara elektronik dengan mengirimkan *softcopy* berkas klaim secara lengkap berlaku untuk semua tipe manfaat pengajuan klaim.

Khusus untuk klaim yang diajukan secara elektronik melalui Tanya Anya, perawatan sebelum dan sesudah Rawat Inap sampai dengan IDR 1.000.000 per pengajuan klaim maka Bapak/Ibu WAJIB menyimpan dokumen asli dalam waktu 6 (enam) bulan ke depan sejak tanggal pengajuan klaim. Untuk proses klaim lainnya tetap akan mengikuti ketentuan yang berlaku.



Panduan Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

2. Santunan Tunai Harian

Mohon lengkapi dokumen dibawah ini sebagai syarat pengajuan Klaim Santunan Tunai Harian:

1. Pengajuan Klaim Elektronik melalui ANYA dapat [Klik di sini](#), atau diunduh dari Website AIA (*Menu Layanan – Formulir Layanan - Pengajuan Klaim – Pengisian Oleh Dokter yang merawat – Formulir Surat Keterangan Klaim Kesehatan*)
2. Pengajuan Dokumen Fisik (Hardcopy) melampirkan :
 - a. Formulir Pengajuan Klaim yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh nasabah
 - b. Formulir Surat Keterangan Dokter yang diisi dan ditandatangani oleh Dokter Penanggung Jawab
3. Formulir Surat Kuasa Pelepasan Data Medis yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh nasabah menggunakan materai Rp. 10.000 yang dapat diunduh dari Website AIA [Klik di sini](#),
4. Jika pembayaran klaim ditujukan bukan ke Pemegang Polis, maka diperlukan Surat Kuasa (format bebas) bermaterai Rp. 10.000 dari Pemegang Polis untuk penerima kuasa pembayaran klaim.
5. Kuitansi fotokopi legalisir dari Rumah Sakit, serta rincian tagihan untuk semua biaya perawatan, pembelian obat, lab dan semua kuitansi yang terkait dengan pengajuan klaim.
6. Melampirkan hasil pemeriksaan beserta laporan terkait perawatan untuk hasil pemeriksaan LAB, Radiologi, Patologi Anatomi atau hasil pemeriksaan penunjang lainnya
7. Fotokopi identitas Pemegang Polis dan Tertanggung/Peserta serta kuasanya (bila dikuasakan) yang masih berlaku,
8. Dokumen lain yang berkaitan dengan pengajuan klaim



Panduan Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

3. Klaim Meninggal Dunia

Mohon lengkapi dokumen dibawah ini sebagai syarat pengajuan Klaim Meninggal Dunia:

1. Formulir klaim meninggal dunia (Form B) yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh dokter - [Klik di sini](#),
2. Pengajuan Dokumen Fisik (Hardcopy) melampirkan :
 - a. Formulir Pengajuan Klaim yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh nasabah
 - b. Formulir Surat Keterangan Dokter yang diisi dan ditandatangani oleh Dokter Penanggung Jawab
3. Formulir surat kuasa permintaan data medis - [Klik di sini](#),
4. Formulir kuesioner Ahli Waris - [Klik di sini](#),
5. Surat kuasa bermaterai untuk pembayaran manfaat klaim meninggal yang dikuasakan kepada salah satu dari “Yang Ditunjuk” (Ahli Waris) - [Klik di sini](#),
6. Akta kematian dari catatan sipil yang dilegalisir atau ber-*barcode*,
7. Surat keterangan kematian asli/legalisir dari konsulat jenderal RI setempat untuk Tertanggung/Peserta yang **meninggal di luar negeri**,
8. Fotokopi identitas Pemegang Polis, Tertanggung/Peserta, dan “Yang Ditunjuk” (Ahli Waris) yang masih berlaku,
9. Fotokopi kartu keluarga atau akta lahir Pemegang Polis, Tertanggung “Yang Ditunjuk” (Ahli Waris),
10. Apabila **meninggal karena kecelakaan**, tambahan dokumen pendukung yang harus dilengkapi:
 - Berita acara kepolisian asli/legalisir untuk Tertanggung/Peserta yang meninggal karena kecelakaan.
 - Berita acara perusahaan asli/legalisir untuk penyebab klaim apabila kecelakaan terjadi di tempat Tertanggung/Peserta bekerja.
 - Visum et Repertum wajib dilampirkan untuk Tertanggung/Peserta yang meninggal akibat kecelakaan.
11. Dokumen lain yang dinyatakan perlu yang berkaitan dengan permintaan pembayaran Manfaat Asuransi.



Panduan Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

4. Klaim Penyakit Kritis

Mohon lengkapi dokumen dibawah ini sebagai syarat pengajuan Klaim Penyakit Kritis:

1. Formulir klaim Santunan Penyakit Kritis yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh dokter - [Klik di sini](#),
2. Pengajuan Dokumen Fisik (Hardcopy) melampirkan :
 - a. Formulir Pengajuan Klaim yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh nasabah
 - b. Formulir Surat Keterangan Dokter yang diisi dan ditandatangani oleh Dokter Penanggung Jawab
3. Formulir surat kuasa permintaan data medis - [Klik di sini](#),
4. Melampirkan hasil pemeriksaan beserta laporan terkait perawatan untuk hasil pemeriksaan LAB, Radiologi, Patologi Anatomi atau hasil pemeriksaan penunjang lainnya
5. Surat kuasa bermaterai dari Pemegang Polis untuk pembayaran manfaat kesehatan untuk pengajuan klaim asuransi yang dikuasakan,
6. Fotokopi identitas Pemegang Polis dan Tertanggung/Peserta dan kuasanya (bila dikuasakan) yang masih berlaku.
7. Dokumen lain yang dinyatakan perlu yang berkaitan dengan permintaan pembayaran Manfaat Asuransi.



Panduan Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

5. Klaim Kecelakaan

Mohon lengkapi dokumen dibawah ini sebagai syarat pengajuan Klaim Kecelakaan:

1. Formulir klaim Asuransi Kesehatan - Rawat Inap / Rawat Jalan yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh dan dokter - [Klik di sini](#),
2. Pengajuan Dokumen Fisik (Hardcopy) melampirkan :
 - a. Formulir Pengajuan Klaim yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh nasabah
 - b. Formulir Surat Keterangan Dokter yang diisi dan ditandatangani Oleh Dokter Penanggung Jawab
3. Formulir surat kuasa permintaan data medis - [Klik di sini](#),
4. Surat kuasa bermaterai dari Pemegang Polis untuk pembayaran manfaat kesehatan untuk pengajuan klaim asuransi yang dikuasakan,
5. Kuitansi ASLI dan rincian tagihan untuk semua biaya perawatan, pembelian obat, lab dan semua kuitansi yang terkait dengan pengajuan klaim, **(untuk kuitansi di atas lima juta rupiah wajib menggunakan materai Rp 10.000)**
6. Apabila biaya perawatan sudah dijaminan/dibayarkan pihak lain namun terdapat selisih yang tidak digantikan, maka klaim yang dapat diajukan adalah selisih pembayaran dengan melampirkan Surat Keterangan Kordinasi Manfaat (*Co-insurance**) yang ditujukan ke PT AIA Financial dari pihak yang telah membayarkan
7. Dokumen penunjang berupa hasil pemeriksaan LAB, ECG, Patologi Anatomi atau hasil diagnosa lainnya,
8. Melampirkan hasil pemeriksaan beserta laporan terkait perawatan untuk hasil pemeriksaan LAB, Radiologi, Patologi Anatomi atau hasil pemeriksaan penunjang lainnya
9. Fotokopi rincian pembelian obat-obatan/ resep obat,
10. Fotokopi identitas Pemegang Polis dan Tertanggung/Peserta yang masih berlaku,
11. Berita acara kepolisian asli/legalisir apabila klaim terjadi karena kecelakaan,
12. Berita acara perusahaan asli/legalisir untuk penyebab klaim karena kecelakaan di tempat Tertanggung/Peserta bekerja,
13. Dokumen lain yang dinyatakan perlu yang berkaitan dengan permintaan pembayaran Manfaat Asuransi.



Panduan Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

6. Klaim Cacat Tetap Total

Mohon lengkapi dokumen dibawah ini sebagai syarat pengajuan Klaim Cacat Tetap Total:

1. Formulir klaim Santunan Cacat Tetap Total yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh dokter - [Klik di sini](#),
2. Pengajuan Dokumen Fisik (Hardcopy) melampirkan :
 - a. Formulir Pengajuan Klaim yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh nasabah
 - b. Formulir Surat Keterangan Dokter yang diisi dan ditandatangani Oleh Dokter penanggung jawab
3. Formulir surat kuasa permintaan data medis - [Klik di sini](#),
4. Surat kuasa bermaterai dari Pemegang Polis untuk pembayaran manfaat kesehatan untuk pengajuan klaim asuransi yang dikuasakan,
5. Melampirkan hasil pemeriksaan beserta laporan terkait perawatan untuk hasil pemeriksaan LAB, Radiologi, Patologi Anatomi atau hasil pemeriksaan penunjang lainnya
6. Fotokopi identitas Pemegang Polis dan Tertanggung/Peserta yang masih berlaku,
7. Tambahan dokumen pendukung yang harus **dilengkapi jika resiko terjadi karena kecelakaan**:
 - Berita acara kepolisian asli/legalisir apabila klaim terjadi karena kecelakaan,
 - Berita acara perusahaan asli/legalisir untuk penyebab klaim karena kecelakaan di tempat Tertanggung/Peserta bekerja.
8. Dokumen lain yang dinyatakan perlu yang berkaitan dengan permintaan pembayaran Manfaat Asuransi.



Panduan Kelengkapan Dokumen Pengajuan Klaim

7. Klaim Pembebasan Premi

Mohon lengkapi dokumen dibawah ini sebagai syarat pengajuan Klaim Pembebasan Premi:

1. Formulir klaim Pembebasan Premi yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh dokter - [Klik di sini](#),
2. Pengajuan Dokumen Fisik (Hardcopy) melampirkan :
 - a. Formulir Pengajuan Klaim yang diisi dan ditandatangani lengkap oleh nasabah
 - b. Formulir Surat Keterangan Dokter yang diisi dan ditandatangani Oleh Dokter penanggung jawab
3. Formulir surat kuasa permintaan data medis - [Klik di sini](#),
4. Surat kuasa bermaterai dari Pemegang Polis untuk pembayaran manfaat kesehatan untuk pengajuan klaim asuransi yang dikuasakan,
5. Melampirkan hasil pemeriksaan beserta laporan terkait perawatan untuk hasil pemeriksaan LAB, Radiologi, Patologi Anatomi atau hasil pemeriksaan penunjang lainnya
6. Fotokopi identitas Pemegang Polis dan Tertanggung/Peserta yang masih berlaku,
7. Tambahan dokumen pendukung yang harus **dilengkapi jika resiko terjadi karena kecelakaan**:
 - Berita acara kepolisian asli/legalisir apabila klaim terjadi karena kecelakaan,
 - Berita acara perusahaan asli/legalisir untuk penyebab klaim karena kecelakaan di tempat Tertanggung/Peserta bekerja.
8. Dokumen lain yang dinyatakan perlu yang berkaitan dengan permintaan pembayaran Manfaat Asuransi.