

# Prosedur Layanan Klaim

Demi kenyamanan Anda sebagai Pemegang Polis, PT Pacific Life Insurance berkomitmen untuk terus menghadirkan informasi dan kemudahan proses dalam setiap layanan klaim.

## 1. CARA PENGAJUAN KLAIM

1. Siapkan dan lengkapi formulir dan dokumen yang diperlukan sesuai dengan klaim yang diajukan.
2. Formulir dan Dokumen Pengajuan Klaim dikirimkan ke alamat:  
PT PACIFIC LIFE INSURANCE  
Gedung Menara BP Jamsostek, Menara Utara, Lantai 12A  
Jl. Jend. Gatot Subroto KAV. 38 Jakarta Selatan 12710
3. Klaim akan diproses apabila formulir klaim dan seluruh dokumen pendukung diterima secara lengkap oleh PT Pacific Life Insurance.

### Yang Harus Diperhatikan

- Seluruh formulir klaim diisi dengan lengkap, benar, dan jelas.
- Semua dokumen yang diserahkan harus asli kecuali disebutkan lain.
- Bila dianggap perlu, PT Pacific Life Insurance berhak meminta dokumen pendukung atau surat keterangan lain yang relevan.
- Silahkan menghubungi *Customer Service* PT Pacific Life Insurance di nomor telepon (021) 50820758 atau melalui email [cs@pacificlife.co.id](mailto:cs@pacificlife.co.id) untuk mengetahui proses/status klaim.

## 2. DOKUMEN PENGAJUAN KLAIM

### A. Dokumen Klaim Individu

#### Klaim Penyakit Kritis

- Polis Asli.
- Formulir Klaim yang diisi Tertanggung/Penerima Manfaat.
- Surat Keterangan Dokter.
- Copy Legalisir hasil pemeriksaan laboratorium dan/atau penunjang pemeriksaan.
- Laporan dokter/rumah sakit tentang pembedahan /perawatan.
- Fotokopi Identitas (KTP/SIM/Paspor/Akta Kelahiran Tertanggung).

#### Klaim Meninggal Dunia

- Polis Asli.
- Formulir Klaim yang diisi Tertanggung/Penerima Manfaat.
- Surat Keterangan Dokter.
- Fotokopi Identitas (KTP/SIM/Paspor/Akta Kelahiran) Tertanggung dan Ahli Waris.
- Fotokopi Kartu Keluarga (KK) yang menunjukkan hubungan antara Tertanggung dengan Ahli Waris.
- Akta Kematian dari Instansi yang berwenang.
- Surat Keterangan dari Kepolisian apabila Tertanggung meninggal akibat kecelakaan atau meninggal tidak wajar dan Surat Keterangan *Visum et Repertum* apabila diperlukan.
- Surat Keterangan Kematian dari Konsul Jenderal Republik Indonesia/Instansi yang berwenang apabila Tertanggung meninggal di luar negeri.

PT Pacific Life Insurance berhak meminta dokumen atau surat keterangan lain yang relevan dan dianggap perlu untuk mendukung syarat-syarat tersebut diatas.

### B. Dokumen Klaim Kumpulan

#### 1. Asuransi Jiwa Kredit

##### Klaim Meninggal Dunia

- Sertifikat Asli/Data Peserta.
- Formulir Klaim yang diisi Tertanggung/Penerima Manfaat.
- Surat Keterangan Dokter\ Surat Keterangan Sisa Pinjaman (*Outstanding Loan*) dan Tunggakan dan denda (jika ada) atas nama Tertanggung dari Pemegang Polis.

- Fotokopi Identitas (KTP/SIM/Paspor/Akta Kelahiran) Tertanggung dan Ahli Waris.
- Fotokopi Kartu Keluarga (KK) yang menunjukkan hubungan antara Tertanggung dengan Ahli Waris.
- Akta Kematian dari Instansi yang berwenang.
- Surat Keterangan dari Kepolisian apabila Tertanggung meninggal akibat kecelakaan atau meninggal tidak wajar dan Surat Keterangan *Visum et Repertum* apabila diperlukan.
- Surat Keterangan Kematian dari Konsul Jenderal Republik Indonesia/Instansi yang berwenang apabila Tertanggung meninggal di luar negeri.

#### Klaim Ketidakmampuan/Cacat Tetap Total

- Sertifikat Asli/Data Peserta.
- Formulir Klaim yang diisi Tertanggung/Penerima Manfaat. Surat Keterangan Dokter.
- Surat Keterangan Sisa Pinjaman (*Outstanding Loan*) dan Tunggakan dan denda (jika ada) atas nama Tertanggung dari Pemegang Polis.
- Fotokopi Identitas (KTP/SIM/Paspor/Akta Kelahiran) Tertanggung. Surat Keterangan dari Kepolisian apabila Tertanggung cacat yang disebabkan kecelakaan.
- Seluruh hasil pemeriksaan diagnostik termasuk hasil pemeriksaan laboratorium, radiologi, USG, CT Scan, MRI, dan lain-lain.

### 2. Asuransi Group Term Life

#### Klaim Meninggal Dunia

- Sertifikat Asli/Data Peserta
- Formulir Klaim yang diisi Tertanggung/Penerima Manfaat.
- Surat Keterangan Dokter.
- Fotokopi Identitas (KTP/SIM/Paspor/Akta Kelahiran) Tertanggung dan Ahli Waris.
- Fotokopi Kartu Keluarga (KK) yang menunjukkan hubungan antara Tertanggung dengan Ahli Waris.
- Akta Kematian dari Instansi yang berwenang.
- Surat Keterangan dari Kepolisian apabila Tertanggung meninggal akibat kecelakaan atau meninggal tidak wajar dan Surat Keterangan *Visum et Repertum* apabila diperlukan.
- Surat Keterangan Kematian dari Konsul Jenderal Republik Indonesia/Instansi yang berwenang apabila Tertanggung meninggal di luar negeri.

PT Pacific Life Insurance berhak meminta dokumen atau surat keterangan lain yang relevan dan dianggap perlu untuk mendukung syarat-syarat tersebut diatas.

#### Klaim Ketidakmampuan/Cacat Tetap Total

- Sertifikat Asli/Data Peserta
- Formulir Klaim yang diisi Tertanggung/Penerima Manfaat.
- Surat Keterangan Dokter.
- Fotokopi Identitas (KTP/SIM/Paspor/Akta Kelahiran) Tertanggung.
- Surat Keterangan dari Kepolisian apabila Tertanggung cacat yang disebabkan kecelakaan.
- Seluruh hasil pemeriksaan diagnostik termasuk hasil pemeriksaan laboratorium, radiologi, USG, CT Scan, MRI, dan lain-lain.

PT Pacific Life Insurance berhak meminta dokumen atau surat keterangan lain yang relevan dan dianggap perlu untuk mendukung syarat-syarat tersebut diatas.

## Prosedur Layanan Klaim



PT Pacific Life Insurance

Gedung Menara BP Jamsostek, Menara Utara, Lantai 12A

Jl. Jend. Gatot Subroto No. 38 Jakarta 12710

+62 21 508 20 758

[cs@pacificlife.co.id](mailto:cs@pacificlife.co.id)

[www.pacificlife.co.id](http://www.pacificlife.co.id)