

BAB III

HASIL PENELITIAN PENYELENGGARAAN ASURANSI SEBAGAI INVESTASI dan KLAIM PADA PT. PRUDENTIAL

A. Penyelenggaraan Asuransi Dan Investasi Pada PT.Prudential

Penyelenggaraan asuransi dan investasi pada PT. Prudential berkembang karena besarnya peluang pasar pada segmen asuransi dan investasi. Bandung sebagai salah satu kota tujuan untuk berinvestasi mendorong kesadaran masyarakat untuk lebih memperhatikan keuangan. Salah satu upaya untuk menjamin pelaksanaan investasi adalah menjadi peserta asuransi yang dikombinasikan dengan investasi.

Peserta asuransi lebih memilih asuransi yang dikombinasikan dengan investasi beberapa pertimbangan bahwa asuransi yang dikombinasikan dengan investasi lebih baik. Salah satu pertimbangan tersebut adalah premi yang dibayarkan cukup sekali (sekaligus) tapi mendapatkan dua manfaat yaitu, proteksi kesehatan dan keuntungan berinvestasi.

Peserta asuransi meningkat dengan cepat dari tahun ke tahun. Peserta asuransi berasal dari berbagai kalangan dengan tingkat jaminan asuransi yang berbeda dan premi beragam. Ragam asuransi dan besar tanggungan yang dipilih sesuai dengan hasil penilaian perusahaan dan

kemampuan peserta.

Produk asuransi adalah program yang menjanjikan perlindungan terhadap 1 jenis atau lebih resiko yang dapat diasuransikan dengan memberikan pergantian kepada perseorangan atau badan hukum karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau akibat tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti.¹

Di Indonesia, ada 4 jenis produk asuransi jiwa. Masing-masing jenisnya memiliki berbagai keunggulan dan kelemahan. Jenis-jenis asuransi jiwa tersebut yaitu² :

1. Asuransi jiwa berjangka

Asuransi ini paling tepat untuk perlindungan waktu sementara, dengan jangka waktu terbatas, biasanya diantara 1-20 tahun. Asuransi ini dijual untuk memberikan perlindungan jangka waktu tertentu.

2. Asuransi jiwa seumur hidup

Asuransi ini dirancang untuk melindungi tertanggung selama-lamanya sampai tertanggung meninggal dunia, berapapun usia tertanggungnya nanti.

¹ Wawancara dengan russel di bandung, 20 november 2014

² Basic training program commonwealth life, november, 20014, hlm 9

3. Asuransi dwiguna

Asuransi dwiguna sama dengan asuransi berjangka, yaitu hanya berlaku untuk jangka waktu tertentu saja.

4. Asuransi jiwa unit-link

Unit link insurance pada dasarnya adalah suatu polis yang menggabungkan program proteksi, tabungan dan investasi dalam satu produk. Dengan demikian, nasabah asuransi akan memiliki kebebasan untuk menentukan sendiri alokasi dana yang akan ditanamkan di investasi.

Awal perkembangan asuransi jiwa dengan bentuk unit-link dipicu oleh boomingnya reksadana dipasar modal. Produk asuransi unit-link dirancang dengan mengaitkan (*Linked*) produk asuransi jiwa dengan instrumen investasi. Unit-link sendiri merupakan produk perkembangan dari produk asuransi jiwa, yang mengkombinasikan antara produk asuransi jiwa dan produk investasi, yang sebagian dananya dialokasikan untuk membeli proteksi asuransi jiwa dan sebagian lagi dialokasikan pada instrumen investasi seperti reksadana, obligasi, maupun saham. Tujuannya sebagai alternatif yang memberikan keleluasaan bagi para pemegang saham polis untuk mengakses secara langsung investasinya. Sebenarnya produk seperti ini seperti sudah diperkenalkan di Inggris pada tahun 1960-an, sedangkan di Amerika Serikat mulai dipasarkan tahun

1970-an dan kemudian berkembang diberbagai negara di dunia seperti Jepang, Hongkong, Taiwan, China, Malaysia, Singapura, dan negara lainnya.³

Indonesia pun juga banyak bermunculan produk unit-link dan dapat dikatakan berkembang sangat pesat. Hal itu terbukti dengan meningkatnya penerimaan premi unit-link dari tahun ketahun. Pada tahun 2000 sebesar 7,4 % dari total penerimaan premi adalah premi unit-link sedangkan investasi yang dipilih sebesar 38% dari total investasi dalam reksadana⁴.

Asuransi investasi (Asuransi Unit-Link) adalah asuransi yang dikaitkan dengan investasi, yang memadukan antara proteksi dan investasi, dengan jangka waktu menabung yang lebih singkat dengan hasil investasi yang tinggi. Asuransi jiwa Unit-Link selain memberikan manfaat untuk berpartisipasi secara langsung dalam investasi khususnya dalam reksadana.⁵

Asuransi jiwa Unit-Link memudahkan nasabah dalam mengelola keuangannya sehingga tidak perlu mendatangi dua perusahaan yaitu perusahaan asuransi dan perusahaan pengelola investasi reksadana, karena dengan produk ini proteksi dan investasi sudah dikelola menjadi satu. Nasabah yang memiliki

³ Laura agvanta, "commonwealth life perusahaan asuransi terbaik indonesia", 2012, <http://blog.unri.info/2012/11/commonwealth-life-perusahaan-asuransi.html>

⁴ angger p. Kompas 1 mei 2003

⁵ Wawancara dengan dimos di bandung, 22 november 2014

penghasilan menengah dapat dengan mudah mendapatkan proteksi dan melakukan investasi karena dapat dilakukan dengan jumlah investasi yang relatif sedikit.

Sebagaimana di negara lain, produk asuransi unit link merupakan bagian dari produk asuransi jiwa yang diatur dalam Direktorat Asuransi dan Dirjen Lembaga Keuangan, Departemen keuangan karena nilai unit polis unit link langsung dihubungkan dengan kinerja investasi dari aset dana yang bersangkutan jika nilai itu turun maka sangat mungkin nilai polis menurun.⁶ Dengan demikian potensi pertumbuhan bunga polis unit-link dapat lebih tinggi dari polis non unit link, risikonya juga lebih besar.

Unit link diatur dalam KEPMENKEU RI Nomor 422/KMK.06/2003 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi, yang diatur lebih lanjut dalam keputusan Direktur Jendral Lembaga Keuangan Nomor Kep-2475/LK/2004 Tahun 2004 Tentang Produk Asuransi yang Dikaitkan Dengan Investasi.

Dalam pasal 5 KEPMENKEU RI Nomor 422.KMK.06/2003 Tahun 2003 menyatakan⁷:

1. Perusahaan Asuransi jiwa yang akan memasarkan produk asuransi baru yang dikaitkan dengan investasi,

⁶ Wawancara dengan dimos di bandung, 22 november 2014.

⁷ KEPMENKEU RI Nomor 422.KMK.06/2003 Tahun 2003.

antara lain produk asuransi unit link dan atau sejenis, selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat(2), harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Memiliki tenaga ahli dengan kualifikasi wakil manajer investasi dengan pengalaman dibidangnya sekurang-kurangnya tiga tahun
 - b. Memiliki sistem informasi yang memadai
2. Ketentuan yang lebih lanjut mengenai produk asuransi baru sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur dengan keputusan Direktur Jendral Lembaga Keuangan.

Pasal 1 Keputusan Direktur Jendral Lembaga Keuangan Nomor Kep-2475/LK/2004 Tahun 2004 menyebutkan bahwa⁸:

‘Produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi atau yang sejenis, selanjutnya disebut produk yang dikaitkan dengan investasi adalah produk asuransi jiwa yang terdiri dari unsur asuransi kematian, termasuk kematian karena kecelakaan dan unsur investasi yang memberikan hasil investasi sebagian besar atau sepenuhnya mengacu pada hasil investasi pasar’

⁸lampiran keputusan lembaga keuangan nomor kep-2475/lk/2004

Pengaturan mengenai produk Unit-Link, pemerintah dalam rangka melaksanakan komitmen untuk memperkuat industri perasuransian melalui badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan menerbitkan peraturan Usaha Perasuransian Nomor 2 tentang produk Unit-Link. Beberapa yang diatur dalam peraturan ini antara lain⁹:

Kriteria produk Unit-Link meliputi nilai manfaat yang dipengaruhi kinerja subdana investasi unit-link tersebut, nilai manfaat dinyatakan dalam unit, mengandung pertanggungansian risiko kematian alami, dan ketentuan minimum besar uang pertanggungansian

1. Pemberian nama produk unit-link tidak boleh menggunakan nama yang dapat mengakibatkan interpretasi yang berbeda dari pilihan strategi investasinya. Pilihan strategi investasi terdiri dari investasi pasar uang, strategi investasi pendapatan tetap, strategi investasi saham, strategi investasi campuran dan strategi investasi syariah.
2. Penilaian aset untuk setiap subdana ditetapkan berdasarkan nilai wajar jenis asset yang membentuk subdana tersebut. Asset yang dapat membentuk subdana terdiri dari kas dan bank, deposito berjangka, termasuk deposit on call dan

⁹lampiran keputusan ketua badan pengawas pasar modal dan lembaga keuangan nomor kep-104/BL/2006

deposito yang berjangka waktu kurang dari atau sama dengan satu bulan, sertifikat deposito, saham, obligasi, dan medium term note, unit penyertaan reksadana, surat utang, dan atau surat berharga lainnya yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia atau Bank Indonesia. Perhitungan nilai aset dilakukan setiap hari

3. Brosur pemasaran produk unit-link sekurang-kurangnya wajib memuat penjelasan umum mengenai manfaat asuransi, strategi investasi, risiko yang ditanggung oleh pemegang polis, dasar perhitungan manfaat polis, dasar dan frekuensi nilai dana, biaya penarikan dana, serta ilustrasi pertumbuhan nilai manfaat dan uraian kinerja investasi subdana dalam periode tertentu sebelumnya.
4. Perusahaan asuransi jiwa wajib menyediakan informasi bagi publik mengenai harga unit subdana setiap hari kerja dan melaporkan perkembangan dana kepada pemegang polis sekurang-kurangnya sekali dalam satu tahun
5. Persyaratan bagi agen unit-link yaitu wajib memiliki sertifikat keagenan asuransi dan sertifikat keagenan khusus untuk produk unit-link dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia

Kelebihan produk asuransi unit link ini terlihat dari tiga ciri utamanya, yaitu¹⁰:

1. Pilihan jenis investasi yang beragam

Tidak seperti produk asuransi wholelife dan endowment dimana nilai tunai yang bisa ditempatkan hanya terbatas pada produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan asuransi dan secara peraturan perusahaan asuransi dibatasi dalam menempatkan investasinya dalam berbagai institusi keuangan yang ada, dalam produk asuransi unit link, masyarakat diberikan kebebasan dalam memilih jenis investasi yang diinginkan. Berbagai jenis investasi yang tersedia bagi pemegang polis untuk dipilih seperti : deposito, reksadana pendapatan tetap, reksadana campuran, reksadana saham maupun pure saham. Berbagai jenis investasi yang tersedia sangat tergantung dengan kerja sama yang dijalankan perusahaan asuransi. Setiap individu masyarakat memiliki tujuan kehidupan yang berbeda satu dengan yang lain ditambah lagi tingkat toleransi yang juga berbeda sehingga keberadaan berbagai jenis investasi menjadi pilihan yang baik bagi masyarakat. Mengikuti perubahan ekonomi juga dapat menjadi salah satu indikasi untuk memutuskan akan melakukan investasi di produk yang mana. Adanya kebebasan yang

¹⁰sugianganto budisuharto,prospek industri asuransi jiwa masih cerah, , jakarta: sinar harapan 2003

diberikan ini untuk memberikan jaminan atau tingkat pengembalian yang dijamin oleh perusahaan asuransi. Oleh sebab itu, risiko kehilangan dapat saja terjadi bila perusahaan mengelola investasi atau manager investasinya mengalami kerugian dalam berinvestasi.

1. Produk gabungan tidak dalam satu account tetapi berbeda

Dalam produk unit link terdapat beberapa komponen produk didalamnya seperti, komponen investasi atau tabungan dan komponen proteksi atau asuransi. Komponen-komponen tersebut terpisah dalam laporannya sehingga memberikan keuntungan bagi masyarakat dari tingkat transparansinya. Setiap pemegang polis mendapatkan laporan dari besarnya asuransi yang harus dibayarkan di tahun pertama serta hasil investasi yang diperoleh selama satu tahun berjalan. Pemegang polis dapat memintanya setiap waktu yang diinginkan, sehingga pemegang polis dapat mengambil keputusan dalam menyikapi berbagai laporan yang diperolehnya dari laporan perkembangan investasinya.

Pada produk ini, dana investasinya dipisahkan dengan dana pertanggungan untuk klaim nasabah. Dana kalim nasabah dikelola oleh perusahaan asuransi sedangkan dana investasinya dikelola oleh manajer investasi yang terpisah

mekanisme investasinya sendiri dilakukan secara lebih transparan karena dana investasi tersebut dikelola secara terpisah sehingga bisa dipertanggung jawabkan kepada nasabahnya. Modal investasinya mirip dengan reksadana yang dana nasabahnya diwakilkan dengan unit penyertaan sesuai dengan besarnya dana yang diinvestasikan. Jadi, bisa dikatakan juga nasabah berinvestasi dengan cara membeli unit penyertaan.

Bedanya dengan reksadana hanya pada pencantuman nilainya saja. Pada reksadana, nilai setiap unit penyertaan diwakilkan dengan satu harga saja yang ketika nasabah membeli atau menjual akan terkena biaya tambahan. Sedangkan dalam unit link harga setiap unitnya dibedakan menjadi harga jual dan harga beli sehingga nasabah tidak dikenakan biaya tambahan lainnya kecuali selisih harga tersebut saja.

2. Tingkat fkesibilitas yang tinggi

Beberapa ciri fleksibilitas yang diberikan produk ini adalah sebagai berikut:

- a. Premi yang harus dibayarkan dapat dikurangi atau ditinggikan selama nilai tunai investasi yang ditempatkan dan

perkembangannya masih mencukupi untuk membayar premi tersebut

- b. Tingkat proteksi juga dapat diubah sesuai dengan keinginan pemegang polis tentunya harus sesuai dengan persyaratan yang berlaku
- c. Pengambilan nilai tunai dari investasi ditempatkan dan perkembangannya dapat dilakukan kapan saja
- d. Penambahan premi untuk menambah jumlah investasi yang ditempatkan dapat juga dilakukan dari waktu ke waktu

Ketiga ciri produk asuransi unit link ini sangat memberikan peluang bagi masyarakat untuk melakukan investasi dalam perusahaan asuransi. Satu hal yang penting adalah penentuan tujuan dari investasi yang akan ditempatkan karena bila menempatkan investasi dalam produk ini dalam skema jangka pendek maka hasil investasi yang diberikan tidak akan maksimal. Oleh karena itu, perlu pemikiran yang sistematis dalam berinvestasi dalam produk asuransi unit link.

Ciri khas dari unit-link insurance ini adalah transparansi dari dana yang dikelola. Dari premi yang dibayar akan jelas terlihat, berapa besar bagian premi yang dipergunakan untuk membayar proteksi asuransinya, kemudian berapa besar yang akan diinvestasikan, dan sisanya merupakan bagian dari membayar

biaya administrasinya. Komponen investasi, biaya, dan asuransi jiwa saling terpisah dan dapat diidentifikasi.

B. Klaim asuransi sebagai investasi pada PT.Prudential

1. Manfaat asuransi

Manfaat asuransi yang diperoleh nasabah mengacu pada pasal 255 KUHD pada isi syarat-syarat khusus polis yaitu :

Pertanggungan harus diberikan secara tertulis dengan akta yang diberi nama polis. Dijelaskan bahwa berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 255 KUHD maka bentuk asuransi harus secara tertulis dengan akta yang dinamakan polis.

Semua polis pertanggungan jiwa harus secara jelas menyatakan hari pengadaaan pertanggungan, nama orang yang mengadakan pertanggungan itu beban sendiri atau beban orang lain, waktu mulai dan berakhirnya pertanggungan. Premi pertanggungan yang menjadi kewajiban tertanggung serta semua bentuk keadaan yang pengetahuannya mungkin mutlak bagi penanggung serta polis harus ditanda tangani oleh setiap penanggung.

Perjanjian tertulis merupakan bukti hukum yang harus dimiliki sebagai dasar yang menunjukkan adanya pertanggungan sejumlah uang atau ganti rugi antara pihak tertanggung dan yang menanggung. Dalam hal ini perusahaan asuransi agar apabila terjadi klaim atau permintaan pertanggungan maka pembuktian akan menjadi mudah

dan luas berdasarkan undang-undang yang berlaku. Namun polis bukan merupakan suatu syarat untuk adanya (*bestaanvoorwaarde*) perjanjian asuransi. Polis tetap merupakan bukti yang sempurna adanya perjanjian asuransi.

2. Prosedur pengajuan klaim

Klaim asuransi yang diajukan peserta ditujukan pada perolehan manfaat pada saat mengalami peristiwa yang tak tertentu dan meninggal atau cacat tetap total akibat kecelakaan. Oleh karena itu pengajuan, proses dan pencairan dana tidak memberatkan tertanggung serta lebih menonjolkan sisi kepentingan tertanggung.

Peserta asuransi dapat merasakan manfaat dari klaim dengan bukti-bukti tertulis tentang surat kematian, penyebab atau hasil autopsy adalah langkah yang tepat untuk membantu proses pengajuan klaim menjadi lebih cepat. Tanpa didukung bukti-bukti tertulis maka pengajuan klaim tidak dapat diproses secara cepat. Klaim tertulis merupakan bagian dari realisasi Perundang-undangan hukum positif agar mudah dalam pembuktian klaim. Perusahaan dalam hal ini dapat melakukan verifikasi terhadap bukti-bukti klaim yang diajukan. dan berikut merupakan prosedur pengajuan klaim :

- A. Formulir klaim diisi oleh Tertanggung (Pemegang Polis) atau Ahli Waris (untuk klaim meninggal) dengan menyertakan surat keterangan dari dokter.

- B. Pemegang Polis/Tertanggung/Ahli Waris menyerahkan dokumen penunjang klaim kepada Perusahaan, seperti: kwitansi asli, hasil rekam medis, hasil laboratorium, laporan kepolisian (jika klaim atas kecelakaan) dan lain-lain.
- C. Perusahaan melakukan proses validasi terhadap dokumen pelengkap dan verifikasi kepada Pemegang Polis/Tertanggung/Ahli Waris dan/ atau Dokter atau rumah sakit bila diperlukan.
- D. Apabila hasil validasi dan verifikasi oleh Perusahaan sudah sesuai dengan ketentuan, maka pembayaran klaim akan diproses oleh bagian klaim.
- E. Manfaat asuransi dibayarkan/ditransfer kepada Pemegang Polis/Tertanggung/ Ahli Waris. terkait.

Syarat Klaim Asuransi Prudential

PRUmed (Rawat Inap min 2x24 jam, kecuali karena Kecelakaan)

- Isi Formulir Klaim PRUmed dan ditandatangani Pemegang Polis
- Surat Keterangan Dokter diisi lengkap dan jelas oleh Dokter
- Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan

laporan pemeriksaan radiologi (jika ada)

- Kuitansi asli berikut rinciannya atau fotokopi kuitansi yang dilegalisir dari Rumah Sakit

KLAIM PRUHOSPITAL & SURGICAL

Untuk menyediakan Pelayanan Medis 24 Jam, PT. Prudential Life Assurance menjalin kerjasama dengan Hampir seluruh rumah sakit besar di Indonesia, hanya dengan menunjukkan Kartu PruHS, maka biaya rumah sakit akan segera tercover sesuai dengan dengan plafon yang nasabah pilih.

Setelah Anda menerima kartu peserta PRUhospital & surgical, harap perhatikan hal-hal berikut ini:

1. Pastikan bahwa nama dan nomor polis yang tertera pada kartu Anda sudah benar
2. Bacalah dengan seksama semua syarat dan ketentuan yang ada di dalam polis Anda
3. Penggunaan kartu peserta PRUhospital & surgical ini merujuk kepada ketentuan-ketentuan polis
4. Untuk keterangan lebih lanjut mengenai cara penggunaan kartu peserta ini, silahkan menghubungi Petugas Pelayanan Medis 24 Jam PRUhospital & surgical di (+6221) 7590 0086

Klaim Rawat inap dengan Kartu PruHS: Pertama, Tenangkan diri Anda, hubungi Agent Anda atau hubungi Petugas Pelayanan Medis 24 Jam PRUhospital & surgical di (+62 21) 2997 6380, sebelum rawat inap di

rumah sakit atau paling lambat 2x24 jam setelah rawat inap (jika dalam keadaan darurat). Adapun Informasi yang harus Anda berikan adalah:

1. Nama Anda (pemegang kartu peserta PRUhospital & surgical)
2. Nomor telepon
3. Nomor polis
4. Tanggal lahir
5. Nama rumah sakit dan dokter yang ingin dituju (jika ada)
6. Surat rujukan dari dokter
7. Gejala atau kondisi medis yang terjadi, sehingga memerlukan rawat inap

Kedua, Petugas Pelayanan Medis 24 Jam dapat memberikan referensi atau informasi rumah sakit yang menjadi rekanan/provider International SOS. Atau, Anda bisa memilih sendiri, sejauh rumah sakit pilihan Anda tersebut termasuk dalam daftar provider International SOS. Penjaminan ke pihak rumah sakit akan dilakukan oleh Petugas Pelayanan medis 24 jam.

Ketiga, setelah Anda tiba di rumah sakit, Anda harus langsung menunjukkan kartu peserta Anda kepada petugas administrasi rumah sakit.

Keempat, selama perawatan Anda memenuhi ketentuan dan batas

maksimal manfaat yang tercantum dalam polis, maka biaya-biaya perawatan tersebut akan ditanggung oleh Prudential Indonesia. Apabila ada selisih yang melebihi batas maksimal manfaat yang tercantum dalam polis, maka kelebihan biaya tersebut akan diinformasikan kepada Anda oleh Petugas Pelayanan Medis 24 Jam, dan harus Anda lunasi sendiri ke pihak rumah sakit, sebelum Anda meninggalkan rumah sakit.

Kelima, Daftar provider rumah sakit International SOS dapat berubah sewaktu-waktu. Oleh karena itu, untuk mengetahui daftar provider atau rumah sakit rujukan yang terbaru, silahkan menghubungi Petugas Pelayanan Medis 24 Jam PRUhospital & Surgikal di (+62 21) 2997 6380 atau melalui website: www.prudential.co.id.

Klaim rawat jalan

Kartu peserta PRUhospital & surgikal Anda tidak dapat digunakan sebagai jaminan pembayaran atas biaya rawat jalan yang Anda lakukan. Klaim rawat jalan (sesuai dengan yang tercantum dalam ringkasan polis dan ketentuan polis), dapat Anda ajukan setelah pengobatan dilakukan, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Mengisi formulir klaim dengan lengkap, jelas dan benar. Formulir dapat Anda peroleh melalui website: www.prudential.co.id.
2. Melengkapi dokumen persyaratan klaim, yaitu: Semua kwitansi dan tanda terima ASLI biaya pengobatan, Laporan lengkap dari dokter

(ASLI), Rincian biaya pengobatan dari dokter (ASLI), termasuk biaya obat-obatan dan jasa yang diberikan

3. Dokumen persyaratan klaim tersebut diatas mohon berikan ke Agent Anda untuk diberikan ke Prudential.

Catatan Penting Untuk Anda Ketahui

Pertama, Untuk kondisi-kondisi tertentu dibawah ini, Prudential Indonesia tidak berkewajiban atau berhak menolak memberikan jaminan pembayaran klaim rawat inap Anda. Dalam hal ini, pembayaran klaim rawat inap harus Anda lakukan dengan cara reimbursement setelah Anda keluar dari rumah sakit, dan biaya perawatan telah Anda lunasi sendiri sebelumnya. Kondisi-kondisi tertentu tersebut adalah:

4. Lebih dari 2x24 jam setelah rawat inap dimulai, Anda tidak menghubungi Petugas Pelayanan Medis 24 Jam PRUhospital & surgical
5. Anda dirawat di rumah sakit yang tidak termasuk dalam daftar provider International SOS

Untuk mengajukan klaim dengan cara reimbursement (pembayaran klaim setelah keluar dari rumah sakit), formulir klaim dapat diperoleh di kantor pusat prudential atau melalui website: www.prudential.co.id dan

mengisi secara lengkap, jelas dan benar, serta melengkapi dokumen persyaratan klaim, yaitu:

1. Semua kwitansi dan tanda terima ASLI biaya-biaya perawatan
2. Laporan lengkap dari dokter (ASLI)
3. Rincian biaya perawatan dari dokter (ASLI), termasuk biaya obat-obatan dan jasa yang diberikan.

Apabila Tertanggung mengalami kecelakaan, namun tidak meninggal maka Formulir yang digunakan adalah Formulir untuk klaim adalah

PRU personal accident death and disablement;

- * Surat Keterangan Dokter Klaim Meninggal karena Kecelakaan;
- * Resume Medis dari dokter yang pernah merawat;
- * Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium & laporan pemeriksaan radiologi;
- * Sural Berita Acara Kepolisian Asli untuk kasus yang melibatkan pihak kepolisian;
- * Polis Asli;
- * Formulir Klaim Cacat Total dan Tetap yang telah diisi lengkap dan jelas oleh Pemegang Polis/Tertanggung, serta ditandatangani

Pemegang Polis dimana tanda tangan Pemegang Polis sesuai tanda tangan pada SPAJ;

- * Surat Keterangan Dokter Klaim Cacat Total dan Tetap (TPD) yang telah diisi lengkap dan jelas oleh Dokter,
- * Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan laporan pemeriksaan radiologi (jika ada);
- * Surat Berita Acara Kepolisian Asli untuk cacat yang disebabkan oleh kecelakaan dan melibatkan pihak kepolisian
- * Polis Asli;

Formulir Klaim Meninggal yang ditandatangani oleh Pemegang Polis atau Penerima Manfaat

- * Surat Keterangan Dokter Klaim Meninggal;
- * Fotokopi seluruh hasil pemeriksaan laboratorium & laporan pemeriksaan radiologi;
- * Fotokopi Kartu Identitas Diri / bukti kenal diri dari Penerima Manfaat;
- * Surat Keterangan Meninggal dari dokter / rumah sakit, Surat Keterangan Meninggal dari pemerintah setempat;

- * Fotokopi Surat Perubahan Nama Tertanggung & Penerima Manfaat (jika ada);
- * Surat Keterangan Kepolisian (BAP) asli jika Tertanggung meninggal karena kecelakaan,
- * Surat Kuasa apabila penerima manfaat lebih dari 1 (satu)

Alasan umum penolakan klaim:

1. Tidak memenuhi kriteria klaim. Oleh karena itu telitilah terlebih dahulu manfaat apa saja yang tertera dalam polis Anda.
2. Terdapat pengecualian yang tertulis di dalam polis. Perhatikanlah beberapa pengecualian dalam polis yang sudah diatur dan disetujui sebelumnya.
3. Ada data-data terkait risiko yang diklaim, yang sebelumnya tidak dilaporkan (Non Disclosure), misalnya penyakit sudah diderita sebelum polis terbit. Oleh karena itu, isilah SPAJ dengan lengkap, jelas dan sebenar-benarnya.
4. Polis lapsed (tidak pernah bayar premi). Polis masih berada dalam masa tunggu sesuai dengan ketentuan dari masing-masing manfaat yang dimiliki. Oleh karena itu, bayarlah selalu premi Anda tepat waktu untuk menjaga agar perlindungan terus berlangsung¹¹.

¹¹ <http://asuransiprudentialsby.blogspot.com/p/cara-claim.html>

3. Fakta yang terjadi dilapangan

Salah satu contoh kasus yang pernah terjadi adalah Sekitar bulan Maret 2006, Ibu Lelly Lestari mengikuti program dari sebuah produk asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance. Bertepatan tanggal 13 bulan Maret 2006, calon tertanggung (Nica Wijaya) menjalankan pemeriksaan kesehatan di Dokter yang ditunjuk agen PT. Prudential Life Assurance serta pemeriksaan di Lab Klinik Prodia Madiun (cek up darah, urine, rekam jantung, dan rontgent) sebagai syarat calon tertanggung asuransi. Kemudian hasil dari pemeriksaan kesehatan tersebut dikirim ke kantor PT. Prudential Life Assurance di Jakarta.

Sampai akhirnya pada tanggal 16 Maret 2006, calon tertanggung melakukan pengisian Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) yang dibantu oleh agen PT. Prudential Life Assurance (Tulus Widodo) sekaligus pembayaran premi oleh Wasiati (Kakak Kandung Ibu Lelly Lestari) dengan menggunakan Bilyet Giro (BG) BCA No. YL 112384 senilai Rp. 60.000.000,- (Enam Puluh Juta Rupiah) tertanggung atas nama Nica Wijaya dengan uang pertanggungan dari pihak asuransi sebesar Rp. 5.000.000.000,- (Lima Milyar Rupiah).

Atas permintaan PT. Prudential Life Assurance pusat Jakarta, calon tertanggung untuk melakukan pemeriksaan kesehatan ulang untuk beberapa pemeriksaan tertentu. Dan karena saat itu calon tertanggung berada di kota Solo, maka untuk pemeriksaan kesehatan ulang dilakukan di Lab Klinik Prodia Solo juga atas petunjuk pihak asuransi. Dari hasil

semua pemeriksaan kedua Dokter tunjukan PT. Prudential Life Assurance (dr. Suprpto dan dr. Agus Wiyanto) serta dari Laboratorium Prodia Madiun dan Solo telah disampaikan kepada PT. Prudential Life Assurance di Jakarta ternyata kondisi kesehatan Nica Wijaya SANGAT BAIK, yang akhirnya pihak asuransi menyetujui bahwa Nica Wijaya diterima sebagai nasabah PT. Prudential Life Assurance berupa pertanggung jawaban jiwa (meninggal) dan sebagai penerima manfaat adalah Ibu Lelly Lestari(Ibu Kandung Nica Wijaya).

Seiring berjalannya waktu, bertepatan tanggal 1 Mei 2006 Ibu Lelly Lestari bersama Nica Wijaya pergi ke Jakarta ke rumah saudaranya dalam rangka berlibur ke Ancol. Pada tanggal 5 Mei tiba-tiba Nica Wijaya mengalami sakit dan diantar ke Rumah Sakit MH. Thamrin Jakarta. Hasil CT Scan di dalam kepala Nica Wijaya terdapat gelembung. Tanggal 9 Mei 2006 opname di RS. MH. Thamrin Jakarta dan selanjutnya pada tanggal 13 Mei 2006 Nica Wijaya menjalani operasi di rumah sakit tersebut. Atas keterangan dr. Lucas, operasi tersebut berjalan lancar dan hasil patologi analisis (PA) baik. Selanjutnya mulai dari situ, Nica Wijaya akhirnya berpindah-pindah dari rumah sakit ke rumah sakit lainnya atas saran dokter sebelumnya sampai akhirnya tanggal 9 Juni 2006 Nica Wijaya meninggal dunia setelah menjalani perawatan di ruang ICU RS dr Sardjito Yogyakarta karena adanya penyakit tumor di dalam otaknya. Sebulan kemudian, bertepatan tanggal 14 Juli 2006, keluarga Nica Wijaya dalam hal ini Ibu Kandung Nica Wijaya (Lelly Lestari) menerima buku polis

dari PT. Prudential Life Assurance dengan polis nomor 23383185 yang kemudian atas meninggalnya tertanggung Nica Wijaya pemegang polis Ibu Lelly Lestari pada tanggal 15 Juli 2006 mengajukan klaim meninggal tertanggung melalui agen PT Prudential Life Assurance yaitu Tulus Widodo.

Atas nama pengajuan klaim dari pemegang polis Ibu Lelly Lestari karena tumor otak tersebut, pihak PT. Prudential Life Assurance memberikan Kuasa Khusus kepada Agus Bangun Rahadja untuk melakukan investigasi terhadap pengajuan klaim meninggal tersebut. Dari hasil investigasi, akhirnya pihak asuransi menyatakan pengajuan klaim tersebut di atas tidak dapat dibayarkan (ditolak) dengan alasan yang bermacam-macam seperti adanya pemberian keterangan tidak benar dan penyembunyian fakta terkait seperti gangguan mata yang tidak terdeteksi oleh tim penguji kesehatan dan saat berobat di dokter namanya tidak sesuai dengan nama lengkapnya¹².

¹² <http://newsindonesiamedia.blogspot.c...rudential.html>